

LE JOURNAL
DES RÉÉDUCATEURS
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE



N° 123 JUIN / JUILLET 2025
PARUTION TRIMESTRIELLE - ISSN 1259-4520

envie d'école

Conflit (s)

« La paix n'est pas l'absence de conflit, mais la capacité à y faire face »,
Gandhi

ACTUALITÉ

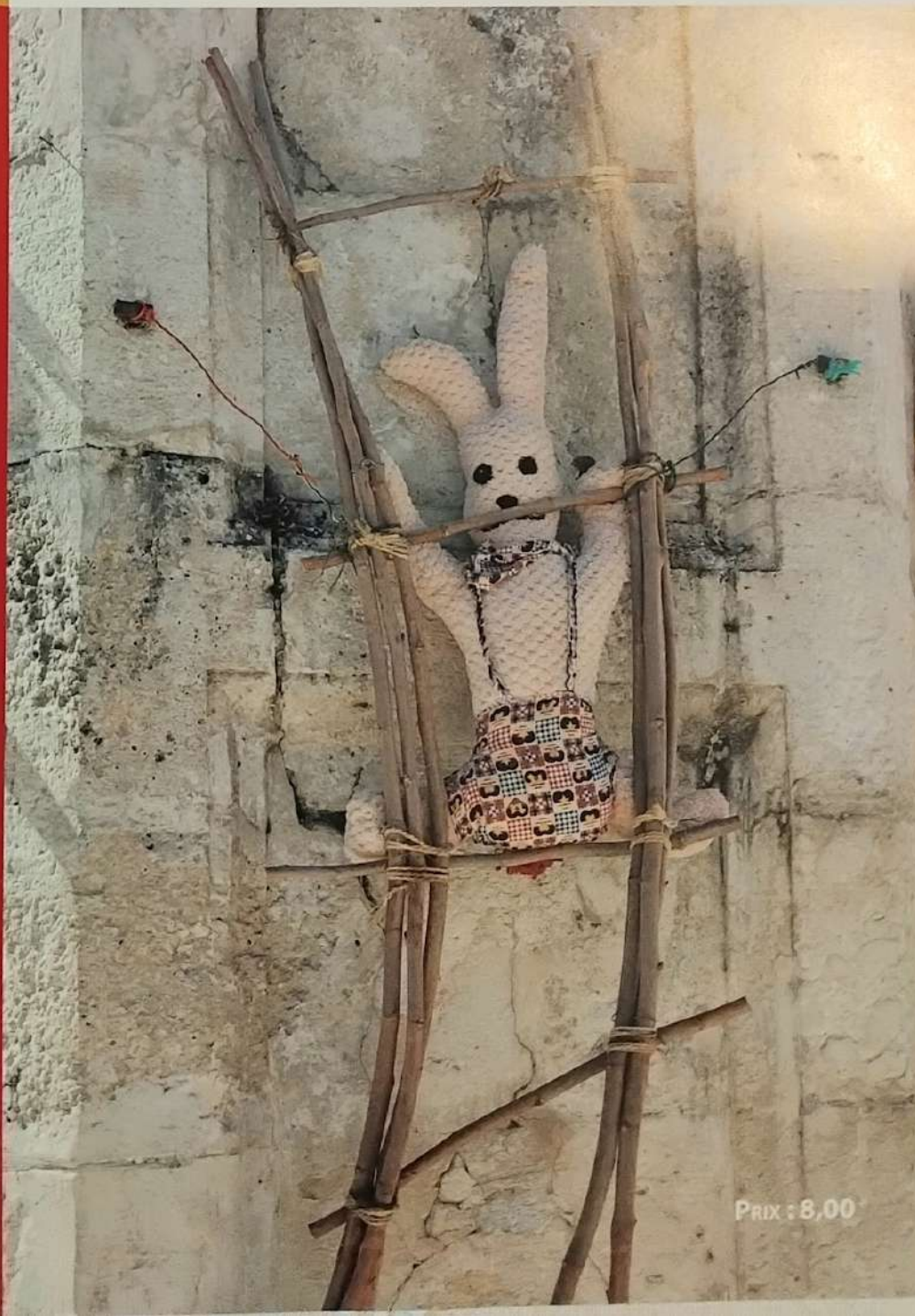
Audience du Collectif
RASED national
auprès du MEN

PRATIQUES EN QUESTION

« Violences éducatives »
Quelles postures
professionnelles ?

LIBRE PROPOS

Le DSM,
sa vie, son œuvre
2^e partie



PRIX : 8,00



Mylène de Sainte Marie

Enseignante spécialisée en aide relationnelle, allie pédagogie Freinet et CNV afin de soutenir un système éducatif basé sur le respect des besoins de chacun, enfant comme adulte

LE CONFLIT : UNE OPPORTUNITÉ DE TRANSFORMATION GRÂCE À LA COMMUNICATION NONVIOLENTE

Le conflit. Beaucoup de personnes cherchent à l'éviter, à l'ignorer ou à le réduire. Pourtant, le conflit fait partie de la vie. Aucun processus, aucune technique ne saurait l'effacer totalement, à moins que nous soyons tous identiques et d'accord sur tout — un scénario qui, à mes yeux, serait bien plus tragique. Car c'est notre diversité, nos différences, qui nous enrichissent : elles nous permettent de découvrir, d'apprendre, de nous émerveiller, de remettre en question nos certitudes, d'évoluer.

Dès lors que nous sommes différents, il est naturel que nous ayons des désaccords. Les conflits sont inévitables, et parfois même nécessaires pour clarifier les choses, poser des limites ou exprimer des besoins, la véritable question est : Comment les vivons-nous ? Comment pouvons-nous les accompagner et les transformer ?

Si les conflits sont si douloureux, comment en faire des leviers pour se comprendre et avancer ensemble ?

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Le terme conflit vient du latin *conflictus*, qui signifie "choc" ou "affrontement", révélant bien l'opposition qu'il implique. Le dictionnaire Larousse en donne plusieurs définitions :

- "Violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts."
- "Lutte armée, combat entre deux ou plusieurs puissances qui se disputent un droit."

Ces définitions ont en commun de mettre en avant la violence, souvent associée au mot "conflit". Pourtant, tous les conflits ne nous impactent pas de la même manière. Certains restent de simples tensions auxquels on prête peu d'attention, tandis que d'autres prennent une dimension tragique, allant jusqu'à bouleverser des vies, des peuples entiers, comme les conflits armés.

On distingue plusieurs types de conflits :

- **Les conflits intra personnels**, lorsque nous sommes en lutte avec nous-mêmes (ex. : un dilemme entre nos valeurs et nos actions).
- **Les conflits interpersonnels**, qui surgissent entre deux individus aux attentes ou besoins divergents.
- **Les conflits organisationnels**, ancrés dans des structures plus larges comme l'école, l'entreprise ou la société.

Quel que soit leur niveau, tous les conflits ont une racine commune : ils prennent naissance dans des besoins non satisfaits. C'est à cet endroit que la Communication NonViolente (CNV) offre des clés précieuses pour mieux les comprendre et les transformer.

I. Une peur légitime, une souffrance souvent ignorée

Si de nombreuses personnes fuient les conflits, c'est parce qu'ils sont souvent perçus comme menaçants. Peu d'entre nous ont appris à les aborder de manière constructive, ce qui les rend d'autant plus angoissants. Ils réveillent des peurs profondes, peuvent blesser, diviser et entraîner une escalade de tensions difficile à maîtriser. Pourtant, un conflit ne surgit pas de nulle part : il s'inscrit généralement dans un processus évolutif aux étapes prévisibles.

1. **Tension latente** : des malentendus, des frustrations non exprimées s'accroissent en silence.
2. **Confrontation ouverte** : lorsque ces tensions éclatent, elles s'accompagnent souvent d'émotions fortes.
3. **Rupture ou résolution** : bien géré, le conflit devient une opportunité de rapprochement ; sinon, il laisse des séquelles.

Personnellement, je peux accepter une légère tension dans une relation, mais dès qu'il y a une intensité plus forte, que l'échange devient difficile, une forme de malaise s'installe. Pourquoi ? Parce qu'au-delà de la confrontation immédiate, le conflit met en jeu des insécurités fondamentales : la peur de perdre la face, une position, une relation, ou pire encore, l'amour et la

reconnaissance. Derrière chaque lutte, ce sont toujours des besoins essentiels qui s'expriment : le besoin d'appartenance, de reconnaissance, de sécurité, d'amour...

Comment alors traverser un conflit sans qu'un des protagonistes ne "perde" ? Car lorsqu'un individu est lésé, tout le système en pâtit. Plutôt que de l'éviter, l'enjeu est d'apprendre à le traverser avec respect et conscience, en cherchant une issue qui ne repose ni sur la soumission ni sur l'humiliation, mais sur une meilleure compréhension mutuelle. La Communication NonViolente propose une alternative précieuse : accueillir et reconnaître les besoins de chacun pour transformer la confrontation en dialogue.

II. Le conflit sous le regard de la Communication NonViolente

La CNV propose une approche radicalement différente du conflit. Elle nous invite à sortir du paradigme binaire du "toi ou moi" pour entrer dans celui du "toi et moi". Elle nous enseigne que le conflit réside au niveau des stratégies que l'on met en place pour répondre à nos besoins. Tous les humains partagent les mêmes besoins : repos, sécurité, considération, amour, partage, joie, apprentissage... Ce sont ces besoins qui nous animent et nous motivent. En revanche, ce qui diffère d'un individu à l'autre, c'est la manière dont nous cherchons à les satisfaire. Ce sont ces stratégies — parfois opposées, parfois incompréhensibles — qui sont à l'origine des conflits.

Par exemple, un jeune en quête d'appartenance peut choisir une stratégie tragique, comme racketter un camarade pour intégrer une bande. Tandis qu'un autre optera pour une pratique sportive, ou un style vestimentaire. Même besoin, stratégies différentes.

C'est là que réside la clé : les conflits émergent au niveau des stratégies, pas au niveau des besoins. Lorsque nous revenons à l'essence de nos motivations profondes, nous découvrons un espace commun où la rencontre devient possible.

En classe, par exemple, deux enseignants peuvent chercher à répondre au même besoin d'apprentissage pour leurs élèves. L'un proposera de voir la leçon et de faire des exercices d'application, quand un autre pourra mettre les élèves dans une situation plutôt de recherche commune, puis de partage avec ensuite des exercices adaptés au niveau d'acquisition de chacun. Ces stratégies auront des impacts différents sur les élèves, leur construction. Mais derrière ces approches divergentes est une intention commune : nourrir un besoin d'épanouissement et de progression chez les enfants.

La CNV nous invite alors à déplacer le regard : plutôt que de rester bloqués sur nos désaccords stratégiques, elle nous aide à nous reconnecter à ce qui nous unit : nos besoins.

III. Transformer le conflit en espace de dialogue

Dans toute relation, il existe des asymétries de pouvoir : adulte/enfant, employeur/employé, enseignant/élève. Marshall Rosenberg, fondateur de la Communication NonViolente souligne : *« Le pouvoir sur les autres est une forme de domination qui engendre peur et résistance. Le pouvoir avec les autres est une forme de coopération qui crée de la confiance et du respect. »*

La CNV nous invite à remplacer ces dynamiques de domination par des relations d'équivalence humaine, où chaque personne, quel que soit son rôle, son identité... est reconnue pour sa valeur intrinsèque. Pour cela la CNV s'appuie sur un processus de 4 étapes permettant de mettre de la clarté sur ce que chacune des personnes vit :

1. Observer sans juger : Identifier les faits objectivement, sans interprétation. Par exemple : au lieu de dire « Tu n'as vraiment aucun respect ! », on dira : « Cela fait 3 fois que tu entres en cours avec ta casquette sur la tête. »

Comme le souligne Marshall Rosenberg : *« Lorsque nous mélangeons observation et évaluation, nous diminuons les chances que les autres entendent ce que nous voulons dire. »*

2. Ressentir et Exprimer ses sentiments : Les émotions, souvent ignorées ou réprimées dans les conflits, peuvent être exprimées et accueillies. Parler de soi et

dire « Je me sens exaspéré. » plutôt qu'accuser l'autre « Tu es vraiment malpoli ! ».

3. Identifier les besoins : Les émotions sont les indicateurs de besoins sous-jacents. Par exemple, le sentiment de colère peut révéler un besoin de considération, de justice ou encore de sens.

4. Formuler des demandes claires et concrètes : Une demande en CNV doit être claire, réaliste, réalisable et ouverte à la négociation. Par exemple, on dira plutôt : « Est ce que tu pourrais enlever ta casquette quand tu entres en classe ? » au lieu de « Enlève-moi cette casquette, c'est vraiment irrespectueux. »

Ces étapes s'appliquent également lors de l'écoute : en s'écoutant soi-même pour clarifier ce qui se passe en soi et en écoutant l'autre (écoute empathique), afin qu'il se sente réellement entendu dans ce qu'il traverse. Lorsqu'une personne est pleinement accueillie dans son vécu, elle est plus disponible pour entendre celui d'autrui. Cette écoute mutuelle favorise alors un climat propice au dialogue et à la recherche de solution commune.

Cette « danse » entre l'écoute et l'expression – de soi ∞ de l'autre – est au cœur des médiations en cas de conflit. On va alors s'intéresser aux deux parties et pas seulement au plaignant. Je me souviens d'un élève qui était venu me voir, dans la cour, parce qu'un camarade lui avait pris ses billes et refusait de les lui rendre. Avant de connaître la CNV, j'aurais probablement réagi de manière habituelle : rappeler que prendre les billes de quelqu'un est mal, et exiger qu'elles soient rendues et que l'élève s'excuse. L'enfant aurait sans doute obtempéré, plus par peur de la punition que par réelle compréhension de la situation, et aucun des deux n'aurait été véritablement entendu.

Avec la CNV, j'ai abordé les choses différemment. J'ai réuni les deux enfants en leur assurant que chacun aurait un espace pour s'exprimer. J'ai commencé par écouter celui qui semblait le plus affecté :

1. Son camarade lui avait pris ses billes et refusait de les rendre. (les faits)
2. Il se sentait excédé et inquiet. (les sentiments)
3. Son besoin était clair : il voulait

jouer en sécurité, sans crainte de se faire prendre ses affaires.

Ensuite, j'ai demandé à l'autre enfant de reformuler ce qu'il avait entendu, et ce que cela lui faisait. J'ai pu voir qu'il était touché, mais qu'il restait encore quelque chose en suspens pour lui. Alors, je l'ai invité à partager son propre ressenti et la raison pour laquelle il avait pris ces billes. C'est là qu'il a confié que ses parents refusaient de lui en acheter et que cela le rendait triste, car il aimerait pouvoir jouer lui aussi avec les autres (on peut entendre des besoins d'égalité, de justice et d'appartenance). Là, la tension est tombée brutalement et j'ai senti que les deux enfants se comprenaient mutuellement dans ce que chacun vivait. Et quand deux êtres humains se relient, il y a un élan de contribution qui arrive. En effet, touché par cette révélation, son camarade a spontanément proposé de lui donner une bille. L'autre enfant l'a remercié et a assuré qu'il ne lui prendrait plus rien sans permission. Et il s'est excusé spontanément. Cette médiation a aussi eu un impact au sein du groupe classe. En effet, il s'est avéré que plusieurs autres enfants étaient dans la même situation (mais ils n'avaient pas fait le choix du vol de billes, même besoin et stratégies différentes...). Une discussion en conseil d'enfants a alors permis de trouver une solution collective : mettre en place une boîte en classe où certains pourraient déposer des billes, et où ceux qui n'en avaient pas pourraient se servir.

Appliquer les étapes proposées par la CNV, avec l'intention d'avoir de la curiosité sur ce qui se passe pour l'autre et non d'avoir raison, permet de passer d'un échange accusatoire à un dialogue ouvert, où chacun peut exprimer ce qu'il vit et entendre l'autre. La CNV vise à respecter les besoins mutuels pour trouver des solutions équitables. Sans cette approche, l'enfant aurait peut-être rendu les billes sous la contrainte, nourrissant une rancœur qui aurait pu provoquer d'autres conflits. En recentrant le dialogue sur les besoins, on désamorce les tensions et on ouvre la voie à un espace de solution commune possible.

Par exemple : un élève qui perturbe un cours peut exprimer un besoin de reconnaissance, d'attention, de sens... L'enseignant, en retour, peut faire entendre son besoin de calme, d'écoute, d'apprentissage, de considération... en étant entendus chacun dans leur besoin, ils peuvent trouver un équilibre satisfaisant pour les deux.

IV. Les cercles restauratifs : une approche complémentaire

Un autre outil précieux, complémentaire à la CNV, dans la gestion de conflits est celui des cercles restauratifs. C'est Dominic Barter, inspiré par la Communication NonViolente, qui crée ce processus dans les années 1990. En collaboration avec les habitants des favelas de Rio, il cherche des moyens de résoudre de manière non violente et restauratrice les violents conflits, parfois mortels, qui les opposent. Ce processus favorise la réconciliation, la responsabilisation et la réparation des liens sociaux plutôt qu'une approche punitive.

C'est une forme de médiation collective impliquant trois groupes :

- L'auteur ou les auteurs du conflit (donneur d'acte)
- La ou les personne(s) affectées (receveur d'acte),
- La communauté concernée (témoins, personnes impactées par le conflit (proches, collègues, personnes vivant des conséquences au conflit...))

L'objectif est de créer un espace sécurisé où chacun peut exprimer son vécu et être entendu dans ses besoins pour ensuite co-construire une solution réparatrice au lieu d'avoir recours à la violence pour se « venger ». J'ai moi-même utilisé dans des écoles ce processus qui a montré des résultats très positifs, même sur des conflits parfois récurrents ou ancrés depuis des années. Lors d'un cercle avec des élèves de CE2, en écoutant les enfants, on s'est rendu compte que le conflit prenait naissance en Grande Section de maternelle quand l'un avait déchiré la capuche de l'autre. Nous avons donc fait tout un travail d'écoute, d'expression et de réparation avec le système du cercle restauratif... Hélène, l'enseignante de la classe, témoigne : « Il y a eu un vrai mieux après la mise en place du cercle, les élèves concernés semblent avoir trouvé leur place

et pouvoir être ensemble de manière sereine. » Les enfants, eux, ont partagé : « C'était très bien. Si on n'avait pas parlé de ça, certains problèmes auraient continué et on se serait énervé. On aurait aggravé les choses. Je me sens libérée. »

En somme, la CNV et les cercles restauratifs offrent des outils puissants pour transformer les conflits en opportunités de dialogue, de compréhension et de résolution gagnant - gagnant.

V. Prévenir les conflits : un enjeu collectif

La CNV au-delà de la résolution de conflits, les prévient en développant :

- la connaissance de soi
- l'écoute empathique
- la transformation des jugements
- le repérage dans nos habitudes d'écoute et d'expression de ce qui peut créer de la réaction et fermer la relation
- la capacité à s'exprimer clairement à partir des besoins

L'école : un levier de transformation avec la Communication NonViolente

En apprenant aux enfants à se relier et à nommer leurs émotions et leurs besoins, on leur offre des outils pour communiquer autrement. Plutôt que d'accuser ou de rejeter la faute sur l'autre, ils développent la capacité de reprendre leur responsabilité et de formuler leurs ressentis et leurs attentes de façon plus claire, favorisant ainsi un climat d'écoute et de compréhension mutuelle.

Les personnels éducatifs (enseignants, animateurs, directeurs...) jouent un rôle clé dans cette dynamique. Par leur propre manière de réagir et de gérer les conflits, en incarnant ces principes au quotidien, ils deviennent des adultes inspirants pour les enfants, leur montrant concrètement comment traverser les conflits de manière constructive. En encourageant l'écoute et l'expression des besoins, ils aident chacun à développer des compétences relationnelles essentielles pour résoudre leurs différends de manière pacifique et respectueuse. Ils deviennent ainsi un repère, un modèle inspirant qui favorise une culture scolaire basée sur la coopération et l'accueil de chacun/e. En instaurant une culture de respect et de dialogue, l'école peut devenir un véri-

table levier de changement sociétal. Des associations comme CNV & Co Éducation et Déclic s'engagent pour intégrer la CNV dans toutes les sphères éducatives : écoles, petite enfance, familles...

Mais bien sûr cela n'est possible que si tous les acteurs sont formés à ces principes. Cela passe par :

- La formation des personnels et des élèves,
- Le développement des compétences psychosociales,
- La sensibilisation des parents pour garantir une cohérence éducative.

La pratique de la CNV nous pousse également à repenser nos rapports de pouvoir : adulte/enfant, supérieur/employé, femme/homme. Si nous aspirons à vivre dans une société fondée sur l'équivalence humaine — où chacun, quelle que soit sa position, a la même valeur —, alors il devient urgent de cultiver ces outils dans nos relations quotidiennes.

Pour conclure

Plutôt que de chercher à éviter les conflits, la CNV nous invite à les considérer comme des opportunités : des moments où nos blessures, injustices ou désaccords sont posés, non pour nous diviser, mais pour nous ramener à ce qui nous relie et instaurer une compréhension mutuelle. Un vrai changement de regard dans notre conditionnement actuel!!

En tant qu'éducateurs, nous avons un rôle clé à jouer : celui de transmettre aux générations futures une manière différente de vivre la relation à soi, aux autres. En intégrant la CNV dans les pratiques, nous ne faisons pas qu'apaiser les conflits : nous participons à la construction d'une société plus juste, plus humaine, et profondément connectée à ses valeurs d'amour et de coopération.

Marshall Rosenberg disait : « *Quand nous transformons nos conflits en dialogues sincères, nous découvrons notre humanité commune.* » Quelle belle perspective! Alors, si, à chaque conflit, nous nous posons cette question : comment pouvons-nous transformer ce moment en une opportunité de nous comprendre davantage et de grandir ensemble, cela ne serait-il pas plus attrayant ? ■

Plus d'information sur le site : <https://www.declic-cnveducation.org/>