

## Clés et outils pour résoudre les conflits

### Contexte

Dans le cadre des associations de parents, il arrive régulièrement que nous soyons interpellés pour effectuer une médiation ou pour donner conseil. En effet, tant au niveau des membres d'une association des parents que vis-à-vis de tiers (professeurs, directions, pouvoirs organisateurs), il arrive qu'il y ait des crispations entre personnes, des volontés divergentes et même qu'un certain malaise s'installe. Par conséquent, il nous a paru important de non seulement répondre aux demandes ponctuelles mais aussi d'apporter une solution plus systémique, de fournir des méthodes tant pour analyser correctement ce qui se passe que des moyens pour sortir de ce genre de situation.

### Production de l'outil

Dans la lignée de nos autres *Clés pour agir*, ces deux outils répondent respectivement aux questions « *pourquoi ?* » et « *comment ?* ». Dans les très nombreux exemples illustrant ces deux livrets, bon nombre sont inspirés directement de nos expériences sur le terrain à la suite d'échanges avec les parents d'élèves. Ainsi, nous restons au plus proche des réalités concrètes auxquels ceux-ci sont confrontés. Néanmoins, ils sont accessibles au plus grand nombre tant il est indéniable que les conflits font partie de la vie.

### À quoi sert-il ?

Au vu des caractéristiques spécifiques de la question, nous avons opté pour la répartition suivante :

- Dans *Pour comprendre : l'enjeu des conflits*, on s'attarde principalement à définir ce qu'est un conflit mais aussi à le qualifier le plus précisément possible. La juste analyse d'une situation donnée étant essentielle pour résoudre ledit conflit.
- Dans *Pour agir : sortir des conflits*, nous proposons divers pistes pour améliorer votre capacité individuelle à prévenir et/ou à gérer les conflits.

### À qui sert-il ?

Toute personne ou parent impliqué dans un collectif de parents d'élèves peut potentiellement être confronté à une situation conflictuelle. Ces clés et outils seront donc utiles à quiconque souhaite résoudre au mieux une situation de ce type, qu'il soit parent ou pas, membre d'une association de parents ou non.

## Comment l'utiliser ?

Chaque élément répond à une problématique propre :

- Dans *Pour comprendre : l'enjeu des conflits*, il s'agira principalement de parcourir le livret afin de se faire une meilleure idée de la situation conflictuelle rencontrée et d'imaginer des leviers de résolutions.
- Dans *Pour agir : sortir des conflits*, il y a cinq fiches techniques différentes qui proposent chacune une façon de faire. L'idée est donc d'intégrer petit à petit ces techniques dans votre propre pratique de médiation.

*La FAPEO est là pour vous ! Contactez-nous pour aller plus loin, en tant que parents ou association. La FAPEO peut organiser une séance d'animation, ou accompagner les parents. N'hésitez pas à rejoindre nos activités et à nous suivre sur nos réseaux sociaux !*