

Outil d'accompagnement
pour le personnel scolaire

Développer de saines stratégies de gestion des conflits

*Compétences du référent ÉKIP rattachées :
adoption de comportements prosociaux et
connaissance de soi*

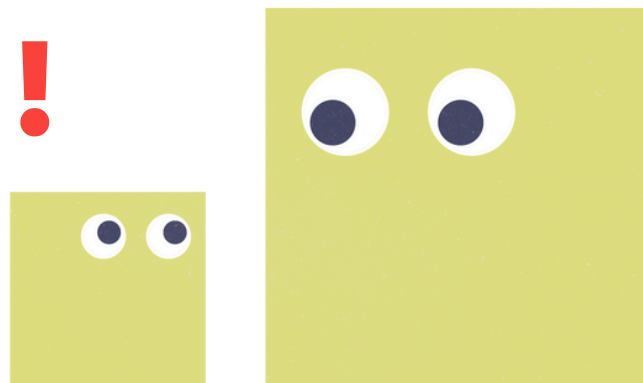
Août 2024

Avec la participation financière de :

Québec 

TEL·jeunes

Alors que les relations interpersonnelles occupent une place capitale à l'adolescence, les situations de conflits sont inévitables et jouent un rôle important dans le développement psychosocial des ados. Au travers de ces désaccords, ils et elles apprennent à affirmer leur identité, à prendre des décisions réfléchies en cohérence avec leurs valeurs, besoins et limites et à développer leur empathie à l'égard des autres. Développer de saines stratégies de gestion de conflits les aidera à forger des relations interpersonnelles harmonieuses.



Typiquement, un ou une ado en situation de conflit...

- Avoir du mal à gérer ses émotions et donc agir de façon impulsive.
- Adopter des comportements conflictuels ou prendre parti dans une dispute pour répondre à un besoin d'appartenance ou de validation par ses pairs.
- Avoir du mal à exprimer ses émotions qui lui sont parfois difficiles à saisir.

Apprendre à gérer les conflits, c'est...

- Avoir de la considération pour les besoins et les limites des autres.
- Cultiver des relations positives avec son entourage.
- Mieux se connaître et savoir prévenir les conflits dans le futur.

Il s'agit donc d'une compétence essentielle à développer dans une perspective de promotion d'une santé mentale positive.

En 2023, 18% de nos interventions professionnelles auprès des 12-17 ans concernaient les enjeux de communication ou de résolution de conflits...

- **Entre pairs.**
- **Au sein de la famille.**
- **Dans une relation amoureuse.**

Voici quelques-unes de leurs questions fréquentes :



Comment mieux communiquer?



Qu'est-ce qu'une communication saine? Malsaine?



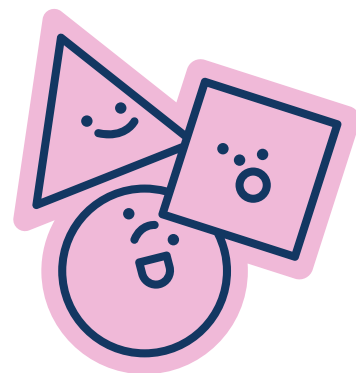
Comment gérer les conflits?



On se chicane souvent. Est-ce normal?



Comment éviter les disputes?



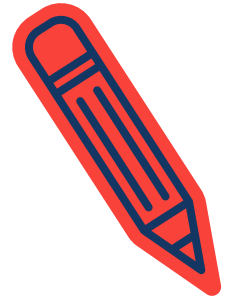


Ce guide propose des activités qui accompagnent les élèves à...

Se sensibiliser à l'importance de cultiver des relations saines et égalitaires.

Connaître et appliquer les principes d'une communication non violente.

Reconnaître et appliquer des stratégies aidantes pour résoudre et prévenir les conflits.



Notes pour l'animation :



Co-établir des règles de fonctionnement avec le groupe

Ceci permet non seulement d'établir un cadre, mais aussi de laisser les élèves s'exprimer sur leurs besoins et attentes pour créer un espace favorable aux échanges et aux réflexions. Voir [les règles de fonctionnement proposées dans les ateliers de Tel-jeunes](#) à titre indicatif.



Favoriser les discussions de façon ouverte et bienveillante

Certains sujets peuvent susciter des inconforts ou des désaccords dans le groupe. Dans tel cas, plutôt que de chercher à convaincre qu'un certain point de vue est plus valable qu'un autre, encourager les élèves à s'exprimer de façon respectueuse en dépersonnalisant leurs propos, et les amener à développer une réflexion critique en relevant des nuances ou en apportant des pistes de réflexion.



Faire preuve de non-jugement et d'empathie

Cette posture répond aux grands besoins des jeunes de se sentir entendus, pris au sérieux et rassurés. Encourager ces mêmes attitudes au sein du groupe cultive un climat favorable aux échanges respectueux.



Rappeler le soutien disponible après la rencontre.

Voici un exemple à personnaliser : « Si à la suite de l'atelier tu as des questions ou des doutes, je te rappelle que tu peux aller voir (personne-ressource de l'école) ou consulter le site de Tel-jeunes ».



Quelques règles de fonctionnement utiles :

1**Respect :**

Respecter les tours de parole, les consignes ou encore la diversité d'opinions dans le cadre des échanges.

2**Participation :**

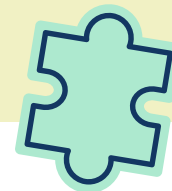
Prendre parole si on est à l'aise de le faire, mais aussi écouter de façon active les idées des autres.

3**Empathie :**

Se mettre à la place de ses collègues qui ont le courage de partager leurs idées et faire preuve de bienveillance.

3**Ouverture :**

Faire prendre de non-jugement et d'intérêt envers la thématique comme les idées partagées par le reste de la classe.



Régler une chicane, ça se discute pour vrai

<u>Durée</u>	<u>Matériel requis</u>
Environ 60 minutes	Capsule Régler une chicane Fiche de contenu 1 Fiche de réflexion personnelle

ÉTAPE 1

Questionner le groupe sur les mots-clés qu'ils et elles associent aux relations saines et égalitaires, puis les inscrire au tableau. Se référer aux éléments de réponses proposés ([section 1.1](#)).

ÉTAPE 2

Lire chacun des énoncés et demander aux élèves de baisser un doigt chaque fois qu'ils et elles ont déjà fait le comportement décrit ([section 1.2](#)).



Note à la personne animatrice : on mise ici sur l'effet de groupe pour valider le défi que peut représenter la résolution de conflits et la communication. On cherche aussi à sensibiliser les jeunes au fait que leurs ami.e.s dans le groupe se butent aux mêmes qu'eux et elles.

ÉTAPE 3

Animer la discussion de groupe en vous inspirant des pistes de questions et de réponses proposées ([section 1.3](#)).



Suite



Régler une chicane, ça se discute pour vrai

ÉTAPE 4

Faire visionner la capsule [Régler une chicane](#). Pendant le visionnement, demander au groupe de relever différents exemples de stratégies de résolution de conflits partagées par Kamil. Poursuivre l'animation de la discussion de groupe ([section 1.3, suite](#)).

ÉTAPE 5

Faire compléter la [fiche de réflexion personnelle](#).

ÉTAPE 6

Conclure avec les messages clés ([section 1.4](#)).

Section 1.1 – Mots-clés et pistes d'animation

1) Quels mots associez-vous aux relations saines et égalitaires?

Exemples de réponses possibles :

- Bonne communication
- Complicité
- Avoir des points communs
- Confiance
- Respect
- Sécurité
- Plaisir
- Écoute
- Ouverture et non-jugement
- Honnêteté
- Pouvoir être soi-même
- Soutien
- Consentement

Compléter la réponse avec les éléments suivants :

Dans une relation saine et égalitaire...

- Mes valeurs, besoins et limites sont respectés.
- Je peux être à l'écoute de comment je me sens (ce que j'aime ou n'aime pas, ce que je trouve acceptable ou non).
- Il y a un équilibre entre l'autre et moi qui nous permet de nous sentir bien.

Section 1.2 – Énoncés

- Je n'ai jamais ignoré les textos ou les appels de quelqu'un contre qui j'étais fâché.e.
- Je n'ai jamais crié sur quelqu'un quand j'étais très en colère.
- Je n'ai jamais répondu « y'a rien » alors qu'il y avait clairement de quoi.
- Je ne me suis jamais senti.e mal d'avoir dit des choses qui dépassaient ma pensée sous l'effet de la colère.
- Je n'ai jamais été inattentif.ive à ce que l'autre me disait parce que je pensais juste à ce que je voulais lui répondre ensuite.
- Je n'ai jamais gardé des choses pour moi, accumulé sans rien dire pour finalement exploser et que ça sorte de travers.
- Je n'ai jamais espéré que l'autre se sente mal d'avoir fait quelque chose qui m'a dérangé.
- Je n'ai jamais fait comme si tout était réglé de mon côté alors qu'au fond, ce n'était pas le cas.
- Je n'ai jamais essayé de régler un conflit et trouvé ça difficile.

Section 1.3 – Questions d'animation

1) Repensez aux énoncés précédents. À votre avis, pourquoi avons-nous parfois ce type de réactions?

Exemples de réponses possibles :

- Par peur de déplaire.
- Pour éviter la confrontation ou que le conflit s'envenime.
- Pour que l'autre se sente coupable et s'excuse.
- Pour avoir raison à tout prix.
- Parce qu'on réagit sous l'effet de la colère.
- Parce qu'on se dit que ça va passer tout seul, que ce n'est pas nécessaire d'en parler.
- Parce qu'on ne se sent pas prêt.e d'en parler.
- Etc.

2) Selon vous, pourquoi ces réactions nuisent-elles à la communication entre deux personnes?

Exemples de réponses possibles :

- Elles peuvent empêcher de reconnaître le problème et donc d'y trouver des solutions.
- Elles rejettent la faute sur l'autre personne.
- Elles peuvent blesser l'autre personne qui risque de se refermer ou d'être sur la défensive ou de ne plus vouloir en parler.
- Elles peuvent faire escalader le conflit, au point où on ne se souvient parfois même plus de la raison première de la dispute. Ce contexte tendu rend sa résolution difficile.

Compléter avec les éléments de contenu suivants :

En situation de conflits ou de tensions avec une autre personne, on peut réagir de différentes façons :

- Éviter : ignorer le problème en espérant qu'il se résoudra tout seul. Exemple : éviter son ami.e, détourner le sujet.
- Confronter : affronter la personne, argumenter, exprimer fortement ce qui nous dérange.
- Céder : donner raison à l'autre personne même si on est en désaccord, marcher sur ses principes, faire comme si une situation ne nous dérangeait pas.
- Collaborer : s'exprimer tout en étant à l'écoute de l'autre, puis trouver un compromis respectueux des besoins et préoccupations de chacun. C'est la seule réponse qui permet réellement de résoudre un conflit. Pour y arriver, les principes de la communication non violente peuvent aider.

La communication non violente*

Dans ce qu'on communique à l'autre, on devrait retrouver quatre éléments...

1. Les faits, miser sur ce qui se passe ou s'est passé, sans prêter d'intention à l'autre (exemple : tu as fait ceci dans le but de...) et en restant le plus objectif possible.
2. Les émotions qu'on ressent.
3. Notre besoin, qui explique ce qui se cache sous l'émotion qu'on ressent.
4. Notre demande concrète et négociable à l'autre. Attention, ce n'est pas une exigence, mais une idée claire qu'on peut discuter avec l'autre pour arriver à un compris qui convient aux deux personnes.

Exemple : Quand tu es allée voir tes amis plutôt que de passer la soirée avec moi comme on avait convenu (fait), ça m'a fait de la peine (émotion) parce que je m'étais ennuyée et que j'aurais aimé passer plus de temps avec toi (besoin). J'aimerais qu'on aille un moment à nous dans la semaine (demande). Penses-tu que ce serait possible?

 Suite

La communication non violente (suite)

Communiquer de façon non violente, c'est aussi savoir écouter et recevoir ce que l'autre à nous dire. C'est essentiel pour se comprendre et résoudre un conflit.

Pour s'aider, on peut...

- Se centrer sur les émotions et les besoins exprimés par la personne pour nourrir son empathie (et éviter d'être trop sur la défensive!). Dans un désaccord, on peut s'entêter longtemps à vouloir avoir raison ou le dernier mot (et ne jamais s'entendre) alors qu'au fond, ce qui importe, ce sont les émotions vécues et ce qu'on en fait pour réparer et prévenir qu'une situation similaire se produise à nouveau (compromis, entente, solution).
- Se questionner sur ce que les propos de l'autre nous font vivre.
- Partager à son tour sa vision des choses selon les mêmes 4 étapes de la communication non violente.
- Se questionner à savoir si la demande de l'autre est réaliste pour nous. Sinon, qu'aimerait-on proposer en retour? L'idée est de trouver un terrain d'entente flexible qui permet de se respecter et à l'autre de faire de même.

Signes à surveiller qui indiquent qu'on n'est pas dans une posture d'écoute

- Répliquer, couper la parole pour se justifier.
- Se défendre plutôt que de chercher à comprendre le point de vue de l'autre (exemple : oui, mais j'ai dit ça parce que...).
- Attaquer, piquer, rabaisser, déranger, critiquer.
- Banaliser (exemple : ce n'est vraiment pas si pire que ça).
- Invalider (exemple : ce n'est pas comme ça que ça s'est passé; tu n'as aucune raison de te sentir comme ça).

3) Dans les énoncés précédents, quelles pourraient être de meilleures façons de communiquer?

Exemples de réponses possibles :

- Dire à l'autre qu'on se sent en colère et qu'on préfère prendre un moment pour laisser la poussière retomber avant d'en parler.
- Admettre ses torts.
- Écouter le point de vue de l'autre.
- Nommer ce qu'on ressent plutôt que d'attaquer.
- Chercher des solutions ensemble plutôt que s'accuser mutuellement.
- Etc.



Faire visionner la capsule Régler une chicane.

4) Selon vous, avoir des conflits signifie-t-il qu'une relation n'est pas saine et égalitaire? Pourquoi?

Exemples de réponses possibles :

- Ça dépend des types de conflits, de leur fréquence et leur intensité!
- Les situations de conflits occasionnelles, quant à elles, sont tout à fait normales: tout le monde est susceptible d'avoir des divergences d'opinions, de valeurs, d'attentes ou d'intérêts avec les autres.
- Un conflit, même si c'est bien désagréable sur le coup, peut nous en apprendre sur nous et sur la personne impliquée et solidifier nos relations.
- Lorsque les conflits sont répétitifs, intenses ou impliquent de la violence, il est effectivement important de se questionner sur la nature de cette relation.

5) Quels sont les signes qu'une relation n'est pas saine et égalitaire?

Compléter la réponse avec les éléments de contenu suivants :

Reconnaître les signaux d'alarme dans les relations

- Des conflits fréquents.
- Des conflits pas nécessairement fréquents ou répétitifs, mais qui sont intenses et qui nous affectent beaucoup.
- Se sentir coupable, honteux.se, humilié.e.
- Se sentir contraint.e à faire des choses qu'on ne veut pas.
- Craindre de dire ce qu'on pense ou ressent.
- Se sentir scruté.e en tout temps.
- Vivre de la violence psychologique (faire douter à répétition, contrôler, critiquer à répétition, chantage, menacer, ignorer, manipuler, isoler, rabaisser, etc.).
- Vivre de la violence verbale (hurler, crier, ordonner, insulter, humilier, etc.).
- Vivre de la violence physique.

Ce sont des signaux d'alarme importants qui indiquent qu'il faut...

- En parler à une personne de confiance, ne pas rester seul.e.
- Prendre de la distance de la relation ou y mettre fin.
- Se rappeler que la violence est toujours inacceptable et que ce n'est jamais notre faute.

Quelques stratégies pour développer et maintenir des relations saines et égalitaires

- Adopter une communication ouverte et non violente.
- Faire preuve d'empathie. Une personne fait preuve de beaucoup de courage en nous confiant comment elle se sent. Accueillir sans juger ce qu'elle nous confie permet de la mettre en confiance et de l'aider à se sentir comprise. Cela peut nous donner envie, à notre tour, de lui faire confiance et approfondir notre relation.
- Considérer les autres. Se questionner sur l'influence que nos actions et nos paroles peuvent avoir sur les autres.
- Faire prendre de respect pour créer des environnements sains et sécuritaires pour ses pairs.



Suite

- Avoir de l'ouverture d'esprit. S'entourer de personnes qui ont des bagages et des visions différents des nôtres, c'est riche!
- S'entraider, rendre service, s'impliquer pour aider les autres.

6) Quelles sont les stratégies de résolution de conflits efficaces? Quelles sont maintenant les stratégies nuisibles? Pourquoi le sont-elles?

Stratégies efficaces

- Se donner un moment pour retrouver son calme avant d'en parler, trouver les bons mots pour s'exprimer sur ce qu'on ressent
- Choisir une méthode qui nous convient (exemple : face à face, à l'écrit).
- Choisir un bon moment où les deux personnes impliquées sont disponibles (exemple : éviter les contextes de stress, de fatigue, d'état de consommation). Laisser à l'autre personne le temps de s'exprimer et l'écouter, s'intéresser à sa version de la situation.
- Surveiller son ton. Notre ton peut nous renseigner sur ce qui se passe à l'intérieur de nous (exemple : je réalise en parlant que je suis encore fâché.e et que je vais dire des choses que je ne peux pas, je pense que c'est préférable qu'on en reparle).
- Parler au je.
- Admettre ses torts et assumer sa part de responsabilité.
- Rechercher ensemble des solutions pour éviter de revivre ce conflit (exemple : éviter ce sujet qui nous conduit toujours à une chicane).
- Ventiler de son côté avant d'en parler avec la personne concernée.
- Aller chercher un point de vue extérieur sur la situation.

Stratégies nuisibles

- Boudier, ignorer, empêcher ou éviter la discussion.
- Couper les contacts sans avertir l'autre personne (exemple : la bloquer)*.
- Insister pour parler à l'autre qui n'a pas envie dans le moment.
- Crier.
- Dénigrer, rabaisser, insulter.
- Accuser, blâmer.
- Nier l'existence du problème, changer de sujet pour éviter les conflits ou les désaccords.
- Accumuler, se retenir d'en parler, faire comme si de rien était.
- Assumer les intentions de l'autre personne.
- Fermeture, ne pas être à l'écoute.

**Attention, ceci peut être nécessaire dans une situation où il y a de la violence.*

Section 1.4 – Messages clés



- **La communication non violente est à la base des relations saines et égalitaires.**
- **Plutôt que de juger ses émotions, il est préférable de se questionner sur nos façons de les exprimer.**
- **La violence est toujours inacceptable et n'est jamais la faute de la personne qui la vit. Quand on pense vivre de la violence, il est essentiel de demander de l'aide auprès d'une personne de confiance.**
- **Face à un conflit, les réactions comme bouder, éviter le sujet, contre-attaquer, minimiser la situation ou réagir avec colère sont humaines. Elles nuisent toutefois à la résolution de conflits et à la communication des insatisfactions, besoins ou limites d'une personne. Les reconnaître est un premier pas important pour les remplacer par des stratégies de gestion de conflits et de communication plus saines.**



La minute d'introspection

T'inquiètes pas, tu n'auras pas à partager tes réponses. Ça reste entre toi et toi.

1. Quelle est ta plus grande force en situation de conflit?

2. Comment cette qualité t'aide-t-elle à maintenir de bonnes relations avec les autres?

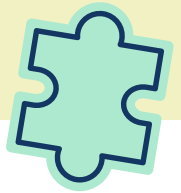
3. Pour toi, communiquer en situation de conflit c'est...

Toujours difficile

Toujours facile



4. Qu'aimerais-tu travailler pour mieux gérer les conflits à l'avenir? Pour t'aider, tu peux penser à un conflit que tu as récemment que tu aurais souhaité gérer différemment.



Analyse ta série

<u>Durée</u>	<u>Matériel requis</u>
Environ 25 minutes	<u>Fiche de questions d'analyse</u>

ÉTAPE 1

En sous-groupes de 3 à 4 personnes, demander aux élèves d'identifier une scène de conflit à analyser tirée d'une série ou d'un film de leur choix. Leur présenter la fiche de questions d'analyse. Au besoin, faire un rappel des ingrédients essentiels de la communication non violente (voir activité 1).



Note à la personne animatrice : au besoin, former les équipes et leur demander de réfléchir à une situation de conflit en amont de la rencontre.

ÉTAPE 2

Demander aux sous-groupes de présenter leur analyse au reste de la classe.

ÉTAPE 3

Conclure en demandant au groupe ce qu'ils et elles retiennent de l'activité.

Analyse ta série!

En sous-groupe de 3 à 4 personnes, identifiez une scène de conflit à analyser à partir d'une série ou d'un film de votre choix. Répondez ensuite aux questions suivantes.

1. Décrire brièvement le conflit :

a) Qui sont les personnes impliquées?

b) Quel est le problème?

c) Comment les personnages réagissent-ils au problème?

d) Ces réactions suivent-elles les principes de la communication non violente (faits, émotions, besoins, solution)? Si non, quels principes ne sont pas répondus?

2. Réécrivez l'histoire de façon que les personnes résolvent leur conflit de manière plus saine. Assurez-vous d'intégrer au moins 5 stratégies saines de résolution de conflits impliquant les différents personnages. Notez vos idées pour ensuite les présenter à la classe.