



Module 2. Les étapes de la résolution de conflits

GUIDE DU PERSONNEL ENSEIGNANT

DURÉE : 45 MINUTES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES : Décrire et reconnaître les étapes de la résolution de conflits. Connaître les outils utiles pour régler les conflits. Comprendre le rôle de la médiatrice ou du médiateur.



Matériel d'accompagnement

- **Fiche de l'élève** — Module 2 à télécharger ou à imprimer

Préalables : Avoir complété le Module 1 — Qu'est-ce qu'un conflit ?

Notes : Avoir accès à Internet

Cette ressource pédagogique peut être utilisée en classe présentielle ou virtuelle. Les activités peuvent se faire individuellement, en équipe ou en groupe-classe.

Soutien aux élèves

Lorsqu'une discussion affecte vos élèves :

Jeunesse, J'écoute offre un service de soutien 24/7 gratuit, sans jugement et confidentiel, peu importe le problème. L'élève peut :

- Envoyer le mot PARLER au 686868.
 - Appeler le 1-800-668-6868.
-

Ce module s'intègre au Curriculum de l'Ontario :

Niveau	Programme-cadre	Domaines
4 ^e	Éducation physique et santé (2019)	A. Apprentissage socioémotionnel (A1.4)
5 ^e	Éducation physique et santé (2019)	A. Apprentissage socioémotionnel (A1.4) D. Vie saine (D2.2)
6 ^e	Éducation physique et santé (2019)	A. Apprentissage socioémotionnel (A1.4) D. Vie saine (D2.3)
4 ^e , 5 ^e et 6 ^e	Français, de la 1 ^{ère} à la 8 ^e année	Communication orale Écriture

A. Comment régler les conflits ?

1. Avant de distribuer la fiche d'élève, animez une discussion ouverte avec les élèves :

- À votre avis, quelles sont les étapes pour résoudre un conflit ?

Optionnel : Au besoin, illustrez la résolution de conflits en faisant visionner la vidéo suivante de la série *AnimaPaix* de l'Office national du film du Canada.

IMPORTANT : Avoir un abonnement auprès de l'Office national du film du Canada (à vérifier auprès de l'établissement d'enseignement) pour fins de diffusion.



Pour aller plus loin : *Distances* (8 min 29)

« À travers les péripéties d'animaux fabuleux et bigarrés, la série *AnimaPaix* nous fait découvrir que même au plus fort du chaos suscité par un conflit, il existe toujours des voies de réconciliation. »

Source : Office national du film du Canada

2. Lisez avec les élèves les énoncés de la section **A. Comment régler les conflits ? de la Fiche de l'élève.**

3. Présentez les étapes de la résolution de conflits et les outils utiles à leur réalisation :

- Nommez et définissez chaque étape à l'aide du **Tableau** ci-après. Invitez les élèves à écrire les étapes à la section **A. Comment régler les conflits ? de la Fiche de l'élève.**

- Nommez les outils pour la réalisation de chaque étape de la résolution de conflits. Invitez les élèves à écrire les outils qui répondent à leurs besoins à la section **A. Comment régler les conflits ? de la Fiche de l'élève.**

TABLEAU – LES SIX ÉTAPES DE LA RÉOLUTION DE CONFLITS

Étape	Définition, Exemple, Outil
<p>1. Je m'arrête</p> 	<p>Se rendre compte qu'on est en situation de conflit.</p> <p>Quand tu prends conscience de ta réaction, il faut prendre une pause et passer à l'étape 2.</p> <p>Outil : Conscience de soi</p>
<p>2. Je me calme</p> 	<p>Utiliser une technique pour calmer les émotions négatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • prendre des respirations profondes, • faire des contractions musculaires. <p>Une fois que tu es plus calme, tu peux passer à l'étape 3.</p> <p>Outils : Techniques d'autorégulation</p>

Étape	Définition, Exemple, Outil
<p>(Facultatif)</p> <p>On trouve une médiatrice ou un médiateur</p>	<p>En tout temps, tu peux chercher de l'aide auprès d'une personne qui n'a pas de parti pris dans ton conflit et en qui tu as confiance pour t'aider à résoudre un conflit. Cela peut être une ou un adulte responsable, une enseignante ou un enseignant, une éducatrice ou un éducateur, une personne garde du midi, la directrice ou le directeur, une ou un camarade de classe, etc. Cette personne s'appelle la médiatrice ou le médiateur.</p> <p>La médiatrice ou le médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none">• encourage les personnes en conflit à bien communiquer entre elles afin d'arriver à une solution,• ne prend pas de position ni de décision dans le conflit,• aide les personnes à suivre les étapes de la résolution de conflits. <p>Outil : Personne neutre</p>

**3. Je me sens...
parce que...
j'aimerais...**



Pour s'exprimer, utiliser la **formule du message clair** :

Je me sens... parce que... j'aimerais...

Par exemple :

Je me sens énervée parce que tu as pris mes crayons de couleur que j'utilisais pour faire mon travail.

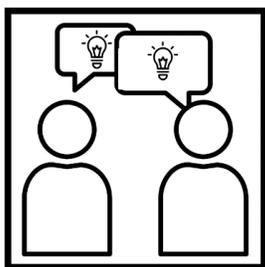
J'aimerais que tu me le demandes lorsque tu veux emprunter mes choses.

Il faut aussi **bien écouter** et comprendre l'autre personne quand elle exprime ses sentiments et ses besoins.

Si tu ne comprends toujours pas le point de vue de l'autre, tu peux demander à l'autre de clarifier ses émotions et ses besoins actuels. Lorsque tu comprends les besoins de l'autre, et que l'autre comprend tes besoins, vous pouvez passer à l'étape 4.

Outils : Formule du message clair, Écoute active

4. On cherche des solutions possibles



Ensemble, les personnes partagent leurs idées de solutions possibles sans les juger. Utilise ta **créativité** pour produire le maximum de solutions créatives et se retenir de les analyser comme étant bonnes ou mauvaises. Lorsque vous déterminez qu'il y a suffisamment d'idées pour choisir une solution, vous pouvez passer à l'étape 5.

Outils : Créativité (Un remue-méninges)

5. On trouve la meilleure solution pour tous



Les personnes **analysent** les solutions possibles. Ensemble, les personnes identifient la solution qui plaira à tous, celle qui a le plus d'avantages et le moins d'inconvénients.

Parfois, il faut faire un **compromis**, c'est-à-dire que vous allez vous mettre d'accord pour que chaque personne accorde un avantage à l'autre pour régler le conflit.

Déterminer avec précision qui se charge de quoi et quand. Mettre les détails de l'entente par écrit au besoin.

Outils : Capacité d'analyse, Compromis

6. On règle le conflit



Chaque personne s'engage à accepter la meilleure solution choisie, à respecter l'entente et à appliquer la solution.

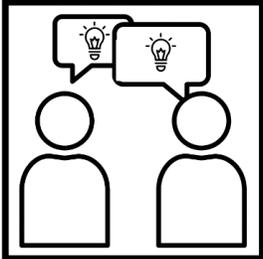
Pour régler le conflit, il faut être **fiable**, c'est-à-dire être une personne à qui on peut faire confiance qu'elle tient ses engagements.

Outils : **Signature et/ou poignée de main** (signifie l'engagement et l'entente conclue), **Fiabilité**



Corrigé – A. Comment régler les conflits ?

Numéro	Étape	Image
1.	<p>Je m'arrête</p> <p>Outils :</p> <p>Conscience de soi</p>	
2.	<p>Je me calme</p> <p>Outils :</p> <p>Techniques d'autorégulation</p>	
(Facultatif)	<p>On trouve une médiatrice ou un médiateur</p> <p>Outils :</p> <p>Personne neutre</p>	
3.	<p>Je me sens... parce que... j'aimerais...</p> <p>Outils :</p> <p>Formule du message clair</p> <p>Écoute active</p>	

Numéro	Étape	Image
4.	<p>On cherche des solutions possibles</p> <p>Outils :</p> <p>Créativité (par exemple, un remue-méninges)</p>	
5.	<p>On trouve la meilleure solution pour tous</p> <p>Outils :</p> <p>Capacité d'analyse Compromis</p>	
6.	<p>On règle le conflit</p> <p>Outils :</p> <p>Signature (ou poignée de main) Fiabilité</p>	

4. Présentez brièvement le rôle de la médiatrice ou du médiateur dans le contexte de la résolution de conflits. Suggérez aux élèves de trouver une médiatrice ou un médiateur quand elles et ils n'arrivent pas à régler leur conflit.

① On trouve une médiatrice ou un médiateur (au besoin)

La médiatrice ou le médiateur peut faire ce qui suit :

- assurer la communication claire et aider les personnes impliquées au conflit à comprendre le point de vue de l'autre,
- encourager la créativité des solutions possibles proposées et aider les personnes impliquées à analyser les solutions possibles de façon réaliste,
- ramener les personnes impliquées à se concentrer sur l'avenir plutôt que sur le passé,
- arrêter les étapes de la résolution de conflits si elle ou il se rend compte qu'une des personnes impliquées n'agit pas de bonne foi, agit de façon abusive ou manifeste des caractéristiques de l'intimidation.

Sources : Ministère de la Justice Canada; Ministère du Procureur général de l'Ontario; ProfInnovant

B. Suis les étapes de la résolution de conflits

1. Lisez les instructions de la section **B. Suis les étapes de la résolution de conflits de la Fiche de l'élève** et accordez du temps pour mener l'activité.
2. Corrigez l'exercice en lisant le texte en ordre.



Corrigé – B. Suivre les étapes de la résolution de conflits

Étape 1 – Je m'arrête

- E** Nadège veut simplement jouer dans le parc alors que Julien veut jouer au ballon-panier. Julien se rend compte qu'ils ne cessent de se disputer et dit qu'il a besoin d'une pause pour réfléchir.

Étape 2 – Je me calme

- A** Nadège est fâchée et prend des respirations profondes avant de répliquer.

Étape 3 – Je me sens... parce que... j'aimerais...

- B** Après un moment, Julien dit qu'il se sent frustré parce que Nadège ne veut pas jouer au ballon-panier et qu'il aimerait que parfois elle joue au jeu que Julien choisit.

Étape 4 – On cherche des solutions possibles

- D Julien suggère qu'à partir d'aujourd'hui, c'est lui qui décide les jeux qu'ils vont jouer ensemble. Nadège suggère que Julien peut jouer au ballon-panier avec d'autres personnes. Julien suggère alors de jouer au ballon-panier juste 15 minutes.

Étape 5 – On trouve la meilleure solution pour tous

- C Nadège reconnaît que c'est souvent elle qui choisit à quoi ils vont jouer. Julien reconnaît qu'ils peuvent jouer au ballon-panier seulement 15 minutes aujourd'hui et jouer plus longtemps une autre journée.

Étape 6 – On règle le conflit

- F Nadège et Julien s'engagent à jouer au ballon-panier 15 minutes aujourd'hui et toute la pause de demain. Ils appliquent leur plan à la lettre.

C. À ton clavier et tes crayons ! Partage l'information !

1. Demandez aux élèves de créer une affiche sur les étapes de la résolution de conflits à l'aide de carton et de crayons ou de leur ordinateur. Indiquez qu'ils peuvent utiliser leur créativité, faire des dessins pour illustrer les étapes, etc. Des images (à découper) sont fournies à la section **C. À ton clavier et tes crayons ! Partage l'information ! de la Fiche de l'élève** au besoin.
2. Une fois les affiches complétées, disposez-les sur les murs d'école ou dans la salle de classe.



Conseils d'adaptation

- Peut être fait au courant de la semaine. Faites un rappel des étapes de la résolution de conflits et les écrire au tableau.
 - Si certains élèves veulent créer leur affiche à l'aide de leur ordinateur, prévoyez comment imprimer l'affiche ou les éléments numériques et indiquer les possibilités de couleurs de l'imprimante disponible. Alternativement, prévoyez comment publier les affiches numériques en ligne (par exemple, sur les médias sociaux en utilisant **#onregleleconflit**).
-



Aviser les élèves

- Les affiches peuvent être une référence par la suite, lorsque les élèves sont en conflit et ont besoin d'un appui visuel pour leur rappeler de suivre les étapes de la résolution de conflits.
-

D. À retenir – Glossaire

Expression	Définition
Autorégulation	Contrôler ses impulsions dans le but de réagir aux situations d'une manière réfléchie.
Compromis	Se mettre d'accord pour que chaque personne accorde un avantage à l'autre pour régler le conflit.
Conscience de soi	Connaître sa personnalité et ses besoins et remarquer sa réaction.
Écoute active	Se concentrer sur les messages verbaux et non verbaux d'une personne afin de comprendre ce qu'elle communique.
Fiabilité	Tenir ses engagements, être une personne à qui on peut faire confiance.
Médiatrice / Médiateur	Personne neutre qui est choisie par toutes les personnes impliquées dans un conflit et qui les encourage à bien communiquer entre elles afin d'arriver à une solution.
Médiation	C'est une manière de régler un conflit : une personne neutre (la médiatrice ou le médiateur) écoute les personnes en conflit et les aide à trouver une solution.
Remue-méninges	Créer et mettre en commun des idées, des suggestions, des propositions spontanément et sans jugement.

E. Bibliographie

Vous souhaitez faire des recherches complémentaires ?

Faites attention à vos sources ! Le droit peut varier d'une province ou d'un territoire à l'autre.

- Pour en savoir plus sur la common law en vigueur au Canada, visitez : **[CliquezJustice.ca](http://cliquezjustice.ca)**
- Pour une définition simple de termes juridiques, visitez : www.cliquezjustice.ca/glossaire

Institut Pacifique, « La résolution pacifique des conflits... une démarche en 4 étapes ». En ligne :

En ligne : https://institutpacifique.com/wp-content/uploads/2021/05/Resolution-de-conflits_Mot-aux-parents.pdf.

Institut Pacifique, « Les 4 étapes pour régler mes conflits ». En ligne :

https://institutpacifique.com/wp-content/uploads/2021/05/Resolution-de-conflits_4-etapes.pdf.

ProfInnovant, « 6 Étapes pour bien gérer des conflits en classe ». En ligne :

<https://www.profinnovant.com/6-etapes-pour-bien-gerer-des-conflits-en-classe/>.

SOSprof, « La résolution de conflits chez les enfants : une démarche en 4 étapes ». En ligne :

<https://sosprof.ca/resolution-de-conflits-chez-les-enfants/>.

TA @ l'école, « Introduction à l'autorégulation ». En ligne :

<https://www.taalecole.ca/introduction-autoregulation/>.

Cette ressource a été créée par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario dans le cadre du projet CliquezJustice.ca.

© 2023 Association des juristes d'expression française de l'Ontario

