

# La résolution de conflits

## Une démarche en 4 étapes



Prendre le **TEMPS**

**S'ADAPTER** aux particularités de chacun



Faire **TOUTES** les étapes



# Démarche de résolution de conflits

---

## Explications des étapes de l'affiche

### *C'est quoi un conflit?*

Il y a conflit lorsqu'on vit des sentiments négatifs (comme la peur, la frustration, l'angoisse, la colère, la peine, etc.) dans notre relation avec deux ou plusieurs personnes.

Il y a conflit lorsqu'on se chicane et s'obstine plutôt que jouer ou discuter agréablement.

### *C'est quoi une résolution de conflit?*

C'est s'affirmer dans le respect des autres. C'est dire ce qu'on pense, ce qu'on désire tout en désamorçant l'agressivité, en négociant... Il est très important d'apprendre à régler ses conflits car sinon on accumule en soi des émotions négatives et on finit par perdre notre bien-être et notre plaisir.

### **Description des étapes :**

Chaque étape est accompagnée d'un chiffre qui identifie l'ordre des actions à accomplir et d'une image qui symbolise cette action.

Il faut faire les étapes en ordre. Parfois on peut revenir à l'étape précédente quand c'est difficile et recommencer.

### **Étape 1 : Je me calme (intégrer le carton de Katie)**

#### *Pourquoi se calmer?*

L'image «arrêt» signifie qu'il faut **s'arrêter** lorsqu'une situation conflictuelle se développe. En effet, il faut **éviter l'accumulation de sentiments négatifs** (comme l'agressivité) qui entraîne souvent une escalade de comportements en réaction (parfois la violence, parfois le repli sur soi). C'est correct de ressentir de la colère...l'important c'est de savoir l'exprimer sans l'agir ni même la nier.

### *Comment se calmer?*

Il existe plusieurs façons de se calmer qui ne sont pas forcément les mêmes pour tout le monde. L'important est de **trouver une ou plusieurs façons simples et efficaces pour soi**.

Ex : Prendre trois grandes inspirations; s'éloigner pour rester dans sa bulle le temps de se calmer; dessiner; lire; se dépenser physiquement en courant; chanter sa chanson préférée dans sa tête; etc.

### *Combien de temps pour se calmer ?*

**À chacun son délai!** Peu importe le temps que ça prend, il s'agit de ne pas abandonner la résolution du conflit parce que le temps a passé. Il faut **poursuivre** les étapes! Réduire le délai de retour au calme est une aptitude qui peut se développer.

## **Étape 2 : J'explique ce qui me dérange (intégrer le carton de Katie)**

### *Quand s'expliquer ?*

L'idéal est de régler un conflit immédiatement mais parfois, il faut accepter que ce sera plus tard soit parce qu'on n'est pas assez calme soit parce qu'il n'y a plus de temps pour ça (ex : retour en classe).

Il serait bénéfique pour les enfants qu'ils aient un **temps immédiat (même restreint)** pour régler leur conflit lorsque celui-ci survient. Ex : 5 minutes dans le corridor au retour de récréation pendant que le groupe-classe est en transition. Si le temps n'est pas suffisant, leur **offrir un moment précis** dans la même journée pour se reprendre (ex : lors d'une période moins active en classe et/ou à la prochaine récréation).

### *Comment s'expliquer ?*

- Avant de m'expliquer, je m'assure que la personne est **prête à m'écouter** (je dis son prénom; je la regarde dans les yeux; je garde une distance physique ...)
- Ne pas accuser, **parler de soi** en utilisant le «Je» peut aider.  
ex : «Je n'aime pas quand... J'aimerais que...»
- **Attention au vocabulaire** : rester poli; utiliser des mots non-menaçants...
- **Attention à l'attitude** : ex : pointer du doigt; parler très proche du visage de l'autre; ton de voix

Si lors du dialogue, on voit que c'est encore difficile de garder le contrôle de ses sentiments négatifs et que ça risque de dégénérer en crise, **on peut décider de se parler plus tard**. On reprend l'étape 1 et on se donne un rendez-vous! L'important c'est de **poursuivre** les étapes!

### **Étape 3 : J'écoute (intégrer le carton de Katie)**

*Comment écouter?*

Il est important de respecter un **tour de parole**. Chacun doit pouvoir s'expliquer sur ce qui le dérange donc chacun doit aussi faire l'**effort d'écouter** l'autre dans ce qui le dérange. L'un ne va pas sans l'autre! Lorsque c'est vraiment difficile, on peut utiliser le **symbole** du bâton de la parole (réel ou fictif). Tout doit être dit et entendu pour s'assurer que le conflit est «vidé».

Attention à l'**attitude d'écoute** : l'écoute doit être réelle et montrer du respect.

Ex : Se regarder dans les yeux, garder une distance physique entre autres peuvent aider.

Cependant, souffler, lever les yeux au ciel, sourire pour se moquer...ce n'est pas respectueux.

Après les étapes 2 et 3, on peut parfois avoir besoin d'un peu de **temps pour «digérer»** ce qui s'est dit. L'idéal est de tout dire et de tout entendre immédiatement mais parfois cela peut prendre plus de temps. L'important c'est de **poursuivre** les étapes!

### **Étape 4 : On trouve une solution (intégrer le carton de Katie)**

*Quand chercher une solution?*

Quand finalement on est d'accord sur ce qui s'est passé, que les sentiments et les désirs ont été exprimés par chacun, quand **on veut vraiment régler le problème...**c'est le temps de trouver une solution.

*Qu'est-ce que veut dire une solution?*

**Chacun doit être satisfait**. Ce n'est pas trouver une solution que de plier au désir de l'autre. Il faut parfois faire des concessions pour régler un conflit mais il s'agit d'être d'accord et satisfait de faire une

concession. Trouver une solution c'est se mettre d'accord les deux (ou plus) et non qu'un des deux finisse par imposer à l'autre son intérêt, son idée ou son désir.

*Pendant combien de temps chercher une solution?*

Le temps que ça prendra pour se mettre d'accord! Parfois il faut même l'essayer pour vérifier si c'est une bonne solution pour le conflit actuel. Il arrive qu'une fois ça marche et une autre fois non. Ce n'est pas grave. On recommence l'étape : on cherche une nouvelle solution, **on l'essaie et on vérifie jusqu'à ce que ça marche!**

*Quelles solutions?*

Exemples : s'excuser; réparer son erreur; partager; tour de rôle; respecter les règles; tirer au sort; etc.

**Rappelons-nous...**



**P**rendre le T E M P S

Un conflit peut se régler en quelques minutes lorsque toutes les étapes se suivent l'une après l'autre facilement. Parfois, certaines étapes prennent plus de temps que d'autres. Il arrive aussi qu'on soit obligés de reprendre une ou plusieurs étapes précédentes. Parfois même à plusieurs reprises. Tout dépend de l'ampleur du conflit ou de la capacité de l'élève à passer les étapes.

**F**aire T O U T E S les étapes



L'important est d'être constant dans l'enseignement de la démarche. Ne pas faire à leur place mais leur proposer systématiquement d'utiliser les étapes de résolution de conflits. Les aider à pratiquer, les modeler selon leurs difficultés personnelles à chacune des étapes. Assurer un suivi dans leurs démarches (leur demander où ils en sont rendus; quelle solution ils ont choisie; vérifier si tout le monde a pu s'exprimer; si tous sont d'accord avec la solution choisie...).



## S'ADAPTER aux particularités de chacun

L'élève doit se sentir soutenu dans la démarche et ce, à n'importe quelle étape, pour pouvoir se l'approprier d'où le «Besoin d'aide?». Il convient de répondre adéquatement à sa demande afin qu'il développe un sentiment de confiance envers le processus. Si le temps manque immédiatement, se donner un temps à un autre moment et s'assurer de revenir sur la situation.

Il est primordial de souligner aux élèves qu'il relève de leur devoir d'avertir un adulte en cas d'urgence, de blessures ou autres. **S'il existe un danger le besoin d'aide est immédiat!** Il convient de rappeler également qu'une résolution de conflits peut se dérouler en parallèle d'une démarche pour manquements majeurs (lorsque la règle du respect n'a pas été respectée).

Sylvie Garsaud, éducatrice spécialisée  
Pour le comité de prévention et de traitement de la violence  
Année 2010-2011