



8. NI TORT NI RAISON, C'EST UNE QUESTION DE PERCEPTION !

Je préviens et je résous mes conflits en communiquant clairement



Compétence(s) ciblée(s) (ÉKIP, OMS)	COMMUNIQUER RÉSOUTRE DES PROBLÈMES
Compétences transversales (PFÉQ)	COMMUNIQUER DE FAÇON APPROPRIÉE RÉSOUTRE DES PROBLÈMES METTRE EN ŒUVRE SA PENSÉE CRÉATRICE COOPÉRER ACTUALISER SON POTENTIEL
Objectifs généraux de l'atelier	À LA FIN DE L'ATELIER, L'ÉLÈVE SERA EN MESURE <ul style="list-style-type: none">• de comprendre comment émergent les conflits• de comprendre l'impact de ses propres attitudes et comportements sur la gestion de ses conflits• d'utiliser des stratégies positives pour gérer ses conflits, dont la communication et l'écoute bienveillante

Durée totale

Version de **60 MINUTES**, suivre toutes les étapes

Version de **40 MINUTES**, NE PAS animer les activités marquées par l'icône 

Matériel et préparation

Imprimer la fiche *Mises en scène pour le théâtre interactif* (1 x élève)

Pour réinvestir le programme, encouragez les élèves à se rendre sur Mon Casier Hors-Piste à l'adresse suivante : <https://www.moncasierhors-piste.ca/> et à suivre Hors-Piste sur Instagram @horspiste_explo.

POUR ALLER PLUS LOIN

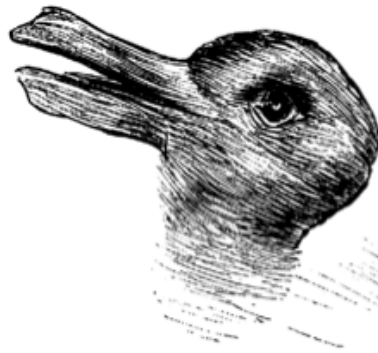
Les perceptions

Ce que l'on vit traverse un filtre dans lequel passent nos perceptions. Comme personne n'a exactement la même expérience de vie, personne ne perçoit les choses, les êtres ou les situations exactement de la même manière. La tendance naturelle de l'être humain à catégoriser (bon vs mauvais, agréable vs désagréable, sûr vs dangereux) fait que l'on entretient parfois des stéréotypes et des préjugés. Aussi, lorsqu'on communique avec les autres, nos « filtres » peuvent venir biaiser les messages, un peu comme s'il y avait du bruit sur la ligne téléphonique, ce qui risque de créer des incompréhensions et des conflits.

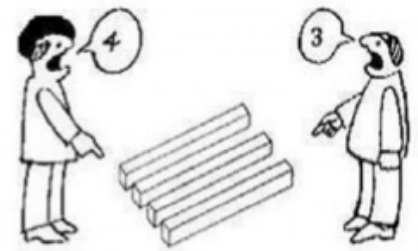
(Fiske et McCrae, 2012; Eberhardt, 2019)

A. Perceptions (10 minutes)

1. À l'aide du *PowerPoint*, vous présentez des images ambiguës qui peuvent être perçues différemment selon les personnes. Vous animez une discussion à l'aide des questions suivantes :
 - Que vois-tu dans ces images?
 - Est-ce que quelqu'un voit autre chose?
 - Pourquoi se peut-il que tu n' observes pas la même chose que ton camarade?
 - Est-ce que tu peux relever des situations de ta vie où les perceptions sont différentes d'une personne à l'autre?



(Jastrow, 1899)



(Psychobabel, 2017)



Vous faites ressortir la possibilité qu'il puisse y avoir plusieurs perceptions pour une seule image et mettez en évidence que les différences de perception et de décodage peuvent être à l'origine d'incompréhension et parfois de conflits interpersonnels (Eberhardt, 2019). Ces différences signifient aussi qu'il est souvent inutile de chercher qui a tort, qui a raison, mais plutôt de savoir qu'il peut y avoir deux visions d'une même situation.

2. Vous demandez aux élèves s'ils ont des exemples de conflits interpersonnels vécus, attribuables à des perceptions différentes. Vous invitez deux ou trois élèves à partager leur situation.

B. Capsule vidéo : Sacha et les conflits – Partie 1

C. Le fil de la communication (15 minutes)

1. Vous faites un bref retour sur la capsule vidéo. À l'évidence, le conflit semble avoir éclaté entre Sacha et ses parents!
2. Vous posez aux élèves les deux questions suivantes :
 - Les conflits, comme celui entre Sacha et ses parents, peuvent-ils être utiles?
 - Avez-vous des exemples?



Vous expliquez que le conflit peut être positif. Selon la façon dont il est géré, celui-ci peut s'avérer bénéfique ou nuisible. Lorsqu'il est bien géré, le conflit entre deux personnes peut permettre de mieux se connaître, de se comprendre et même de développer sa créativité et de trouver de nouvelles solutions (Scholtes, Joiner, Streibel et Lalanne, 2002).

3. Vous illustrez ces propos à l'aide des exemples suivants :

- **Exemple d'un conflit bénéfique** : Sacha a prêté sa planche à neige à son ami Max la semaine passée et celui-ci ne la lui a pas encore ramenée. Sacha dit à son ami : « À cause de toi, je ne pourrai pas aller en *snow* ce soir, car je n'ai pas ma planche! » Max lui répond : « Ben voyons, t'es ben bête, qu'est-ce qui te prend? » Sacha prend une minute pour se centrer sur lui. Il prend conscience qu'il est déçu de ne pas pouvoir aller en planche à neige ce soir. Il a l'impression que ce n'est pas la première fois que Max ne lui remet pas un objet qu'il lui a prêté. Il décide de lui expliquer comment il se sent. Max comprend qu'il n'aime pas le fait d'attendre après lui. Ce dernier explique aussi à Sacha qu'il n'avait pas compris à quel moment il devait lui rapporter sa planche à neige et il attendait qu'il la lui demande. Il lui rappelle toutes les fois où il lui a prêté du matériel sans rien attendre en retour. Sacha avoue qu'il n'avait pas été clair et reconnaît que Max a souvent été généreux avec lui. Max reconnaît pour sa part qu'il ne s'est pas soucié du besoin de Sacha et s'en excuse.
- **Exemple d'un conflit négatif** : Nadège a un conflit avec son amie Mégan parce que celle-ci s'intéresse au même garçon qu'elle, Justin. Nadège dit à Mégan qu'elle est stupide de vouloir briser la relation entre elle et Justin. Mégan traite Nadège d'égoïste et affirme qu'elle a le droit de parler à qui elle veut. Cela fait une semaine que Nadège et Mégan ne se sont pas parlées.

4. Vous enrichissez la réflexion en insistant sur le fait que différentes attitudes, émotions, différents comportements influencent la gestion du conflit en cours. Lorsqu'on est confronté à un conflit, on peut soit **réagir**, soit **répondre** (Kabat-Zinn, 1990).

- On réagit quand on **réplique immédiatement** à quelqu'un qui dit ou fait quelque chose qui nous déplaît, **de manière spontanée, sans réfléchir**. Cette réaction peut envenimer la situation.
 - Est-ce que ça t'est déjà arrivé?
 - Est-ce que tu vois dans la situation de Sacha et de Max, ou dans celle de Nadège et de Mégan, des moments où ils ou elles ont réagi spontanément, sans réfléchir?
- On répond lorsque, vis-à-vis d'une même situation, on **prend le temps de respirer, de se mettre à la place de l'autre ou de regarder la situation sous un autre angle**. Cette stratégie augmente nos chances de régler positivement le conflit.
 - Peux-tu nommer un moment où Sacha, Max, Nadège ou Mégan a utilisé cette stratégie dans les deux exemples de conflits abordés précédemment?

CONSEIL D'ANIMATION

Le théâtre interactif est une méthode artistique pour stimuler la recherche de solutions, dans une optique de résolution de problèmes, à travers laquelle le public est appelé à intervenir. Nous vous invitons donc à laisser les élèves expérimenter une situation de conflit à partir de leurs ressources, tout en les guidant, au besoin, dans l'utilisation des stratégies d'écoute et de communication qui favorisent une résolution de conflits positive.

- Vous poursuivez en expliquant que parfois, les **émotions envahissent notre corps et notre tête** et nous empêchent de bien percevoir la situation dans laquelle on se trouve (Peacock, 1999). Le sentiment qui nous habite nous pousse alors à envenimer le conflit. C'est d'ailleurs ce qui semble être arrivé à Sacha et ses parents dans la capsule vidéo.
- Vous animez une discussion à l'aide des questions suivantes :
 - As-tu déjà vécu une situation dans laquelle tu as eu le goût d'envenimer les conflits plutôt que de les résoudre?
 - Pourquoi, selon toi?
 - Quelles ont été les conséquences?
 - À quoi ça sert de résoudre tes conflits?
 - Qu'est-ce qui t'aide à gérer tes conflits?



Vous concluez en expliquant que même si parfois il peut être tentant d'envenimer les conflits parce que c'est amusant, spectaculaire ou parce que cela nous donne l'impression d'être plus fort, il y a toujours plus de bénéfices à mieux gérer les conflits.

POUR ALLER PLUS LOIN

L'écoute bienveillante

La pratique de l'écoute bienveillante favorise une communication efficace, une relation de confiance et un renforcement des liens, tout en réduisant les risques de conflits ou de malentendus. Nous avons tous des exemples de moments où on n'écoute pas vraiment l'autre, où on ne se sent pas écouté : quelqu'un qui regarde son téléphone intelligent durant la conversation, des parents qui écoutent leurs émissions pendant qu'on leur parle, quelqu'un qui répond par des hum hum, oui oui... tout au long de la conversation et qui regarde ailleurs, etc. L'écoute bienveillante consiste donc à ramener l'attention vers l'interlocuteur et à essayer d'être pleinement dans le moment présent.

(André, 2009; Burdick, 2014; Kaiser Greenland, 2016; Scholastic Inc., 2019; UcoK, 2006; Weger, Castle Bell, Minei et Robinson, 2014; Willard et Saltzman, 2015).

D. Coup de théâtre! (25 minutes)

- Vous expliquez aux élèves que le prochain exercice vise à mettre en scène trois situations différentes de conflit entre deux personnages, à la manière d'un théâtre interactif.
- Vous présentez aux élèves les différents rôles nécessaires pour l'exercice du théâtre interactif. Ainsi, pour chacune des mises en scène :
 - deux élèves vont interpréter les personnages (appel au respect!);
 - à tout moment, un troisième élève pourra intervenir dans la scène pour jouer le rôle du metteur ou de la metteuse en scène et changer le cours de l'histoire. Ce rôle permet de guider les interactions et de corriger les situations à l'aide des bonnes stratégies.
- N'importe quel élève peut participer et prendre le rôle du metteur ou de la metteuse en scène en cours de route. Il suffit de lever la main et d'utiliser le mot « COUPEZ! ». L'élève met alors les actrices ou les acteurs en pause et donne les consignes pour corriger la scène. Ensuite, les deux personnages reprennent la scène en ajustant leur jeu en fonction des consignes données par le metteur ou la metteuse en scène.
- Avant de commencer le théâtre interactif, vous expliquez brièvement, à l'aide du *PowerPoint*, les stratégies de résolution de conflits (Motoi, 1995; Motoi et Villeneuve, 2006).

Stratégies d'écoute bienveillante

- Adopter une posture non verbale d'ouverture et d'intérêt : regard, ton, attitude, sourire, attention
- Ne pas chercher à interrompre ou à intervenir; laisser la personne terminer ses phrases

- Tenter de se mettre à la place de l'autre quand il décrit ce qu'il ressent
- Garder une attitude de respect et d'empathie envers l'autre
- Ramener l'attention vers l'autre, être dans le moment présent

Stratégies de communication

- Prendre le temps d'écouter l'opinion de l'autre
- Nommer ce que tu ressens, tes émotions
- Parler au Je
- Exprimer tes besoins dans la situation
- Nommer ce que tu attends de l'autre
- Discuter ouvertement avec l'autre
- Rester calme



Autres stratégies de résolution de conflits

- Définir le problème
- Évaluer les solutions (faisabilité, réalisme)
- Adopter une attitude respectueuse (ne pas juger ou blâmer l'autre)
- Accepter de faire des compromis
- Accepter sa part de responsabilité dans la situation
- Faire un inventaire de toutes les solutions possibles avant d'en choisir une qui convient à toutes les personnes impliquées
- Clarifier sa pensée
- Rechercher le soutien social de ses pairs


- Vous vous assurez que tous les élèves ont bien saisi les consignes pour le théâtre interactif et vous invitez les deux premiers volontaires à venir à l'avant. Vous distribuez les papiers de la première mise en scène (voir la fiche à imprimer *Mises en scène pour le théâtre interactif*) et les rôles puis vous accordez quelques minutes aux personnages pour se préparer.
- Vous vous assurez que le *PowerPoint* sur les stratégies de résolution de conflits soit toujours affiché à l'écran afin que les élèves de la classe puissent s'y référer pour le rôle du metteur ou de la metteure en scène.
- Lorsque les deux personnages sont prêts, vous lancez la première mise en scène (notez que vous disposez en moyenne de cinq minutes par mise en scène, mais que cela peut varier selon la participation de la classe).
- Vous pouvez encourager les élèves de la classe à prendre le rôle du metteur ou de la metteure en scène, en soulevant des questions. Par exemple:
 - Comment trouves-tu le non verbal des personnages?
 - Quelle attitude ou quel comportement chez l'un des personnages pourrais-tu changer afin que le ton redescende, que le conflit se résolve? Comment?

POUR ALLER PLUS LOIN

Les stratégies de résolution de conflits

Les stratégies employées pour résoudre des conflits sont étroitement liées aux stratégies de communication. Elles sont tributaires des résultats obtenus dans la gestion du conflit. Pour favoriser la gestion de conflits efficace, il est aussi possible d'utiliser la relaxation et l'activité physique comme des façons de se calmer avant d'aborder le conflit avec l'autre. Les stratégies de gestion de conflits négatives (retrait, évitement, domination, contrôle) sont à éviter.

(Feldman et Gowen, 1998; Gascon, 2011; Tuval-Maschiach et Shulman, 2006)

- 
- Peux-tu guider un personnage à reformuler sa phrase en nommant ses émotions?
 - Comment pourrais-tu aider un personnage à mieux exprimer ses besoins?
9. Lorsque vous évaluez qu'une mise en scène a été suffisamment travaillée ou que le temps est écoulé, vous passez à la prochaine mise en scène (voir la fiche à imprimer *Mises en scène pour le théâtre interactif*) et invitez deux nouveaux volontaires à vous rejoindre à l'avant. Vous suivez la même procédure pour les trois mises en scène.

E. Capsule vidéo : Sacha et les conflits – Partie 2

F. Rappel défi HORS-PISTE (5 minutes)

Cette semaine, vous proposez aux élèves de réfléchir à leur façon de vivre et de gérer leurs conflits. Vous leur suggérez d'observer leur réaction vis-à-vis d'un conflit vécu au cours de la semaine. Plus précisément, vous les invitez à identifier :

- une réaction spontanée (attitude, comportement) que tu adoptes souvent sans réfléchir et qui peut envenimer les conflits.
- une stratégie de résolution de conflits que tu utilises déjà, naturellement.
- une nouvelle stratégie que tu t'engages à mettre en pratique prochainement, pour mieux gérer les conflits.

Mise en scène 1

Ce matin, tu as demandé à ton ami d'aller au cinéma avec toi, car il y a un nouveau film qui vient de sortir et tu ne veux vraiment pas le manquer. Il t'a expliqué qu'il ne pouvait pas, car il devait aller chez ses grands-parents. Le soir avant de te coucher, tu remarques sur Facebook qu'il a publié des photos de lui au centre commercial avec d'autres amis. Tu es très en colère et, surtout, déçu que ton amie ou ton ami t'ait menti. Le lendemain, tu l'ignores lorsque tu le croises dans le corridor de l'école. Celui-ci t'apostrophe en te disant : « Ben voyons, tu pourrais me dire allô ! » Tu lui réponds que tu ne sais pas pourquoi tu lui dirais allô alors que, visiblement, il ne veut pas te tenir avec toi. Devant son air interrogateur, tu lui dis que tu as vu ses photos sur Facebook et que tu sais qu'il t'a menti pour ne pas t'accompagner au cinéma. Il affirme que ces photos datent d'une semaine. Tu en doutes, car il ne publie jamais de vieilles photos. Tu l'accuses de mentir encore. Le ton continue de monter...

À VOUS DE JOUER!

Personnage 1	Personnage 2
Adolescente ou adolescent	Ami(e)



Mise en scène 2

Tu as une sortie spéciale avec tes amies et tes amis vendredi soir et tu souhaites que tes parents te permettent de rentrer vers minuit et demi au lieu de 22 h, ton couvre-feu habituel lors de ce genre de sortie. Tes cinq amis ont l'autorisation de leurs parents, c'est le père de l'un d'eux qui viendra vous chercher au point de rencontre prévu. Tu as brièvement parlé avec tes parents au déjeuner et la première réponse fut un non catégorique. C'est l'heure du dîner et tu oses relancer le débat en demandant à nouveau si tu peux rentrer plus tard que prévu. La réponse demeure négative. Tu sens monter en toi une colère vive et tu hausses le ton en expliquant que c'est injuste, que toutes tes amies et tous tes amis ont le droit sauf toi et que tu vas devoir rentrer avant les autres. Tes parents sont fermés et répondent que c'est encore eux qui ont l'autorité et que ce n'est pas à toi de prendre ces décisions à ton âge. Ils ajoutent que tu dois apprendre à te responsabiliser et à te faire dire non. Ils continuent en disant que tu pourras faire ce que tu voudras quand tu auras 18 ans, mais que tant que tu es sous leur toit, ce sont leurs règles qui priment. Le ton continue de monter...

À VOUS DE JOUER!

Personnage 1	Personnage 2
Adolescente ou adolescent	Parents



Mise en scène 3

En revenant de l'école, tu découvres que tes livres ont été déplacés sur ton bureau. Immédiatement, tu te dis que ta sœur est encore entrée dans ta chambre sans te demander la permission. Tu cours jusqu'à sa chambre, tu entres sans frapper et tu l'accuses d'être entrée dans ta chambre. Ta sœur te demande quel est ton problème et te dit que tu t'emportes toujours pour rien. Elle affirme qu'elle n'est pas entrée dans ta chambre, mais tu ne la crois pas. Le ton continue de monter...

À VOUS DE JOUER!

Personnage 1	Personnage 2
Adolescente ou adolescent	Petite sœur