



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

Je préviens et je résous mes conflits grâce à ma capacité à communiquer

Compétences ciblées (basées sur ÉKIP et OMS)	Communiquer de façon appropriée Résoudre des conflits Adopter des comportements prosociaux
Contenus pour le développement des compétences personnelles et sociales (MEQ)	Fiche 14 : Inclusion et bonne entente Fiche 15 : Responsabilités, règles de vie, espace virtuel et conséquences Fiche 16 : Modèle positif pour l'entourage
Compétences transversales (PFÉQ)	Communiquer de façon appropriée Résoudre des problèmes Mettre en œuvre sa pensée créatrice Coopérer
Objectifs généraux de l'atelier	À la fin de l'atelier, l'élève sera en mesure : <ul style="list-style-type: none"> de comprendre le rôle des perceptions dans les conflits; de prendre conscience de ses attitudes et comportements qui envoient des messages dans les conflits; d'utiliser une démarche de résolution de conflit basée sur la communication bienveillante; d'utiliser des stratégies positives pour écouter et s'exprimer.

Durée totale

Version de **60 MINUTES** : animer TOUTES les étapes, incluant celles marquées par l'icône 

Version de **40 MINUTES** : NE PAS animer les étapes marquées par l'icône 

Matériel et préparation

- Imprimer les fiches suivantes (1x élève) : *Résolution de conflit* et *Émotions et besoins*.
- Imprimer la fiche complémentaire *Mises en scène pour le théâtre interactif* (1 seule copie pour vous)
- Imprimer l'affiche *Communiquer, c'est la clé!* disponible sur le [site Web](#) dans la section : 1^{er} cycle / Ateliers et outils pour les élèves / Affiches pour la classe pour soutenir vos explications et réinvestir les apprentissages.
- Disposer d'un tableau avec craies ou d'un tableau numérique interactif (TNI).

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_explor**.

Avec le financement de



Agence de la santé publique du Canada Public Health Agency of Canada

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre



Université de Sherbrooke

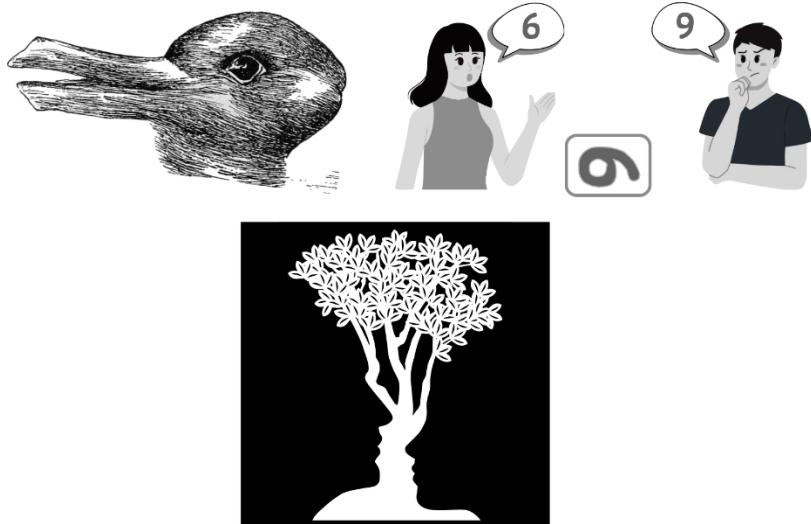


Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale

A. Perceptions (10 minutes)

1. Vous débutez l'atelier en présentant une série d'images ambigües pouvant être perçues différemment selon les personnes.
2. Pour chacune des images, vous demandez aux élèves de nommer à main levée ce qu'elles et ils voient du premier coup dans ces images, sans réfléchir ni chercher quoi que ce soit.

3



Conception graphique via [Canva](#), sous la licence en vigueur

3. Après la présentation des images, vous poursuivez l'échange à l'aide des questions suivantes :
 - Est-ce que tout le monde a vu la même chose du premier coup dans ces images? Pourquoi?
 - Arrivez-vous à changer votre regard pour voir ce que d'autres ont vu différemment de vous?
 - Vous arrive-t-il d'avoir une perception différente d'une autre personne par rapport à une même situation?
 - Qu'est-ce que cette expérience nous révèle sur nos perceptions?
4. Vous prenez quelques interventions, puis vous complétez la réflexion avec ce qui suit :

6



Cette expérience avait pour but de vous sensibiliser au fait qu'il **peut exister plusieurs perceptions, visions ou points de vue pour une seule et même situation**. Alors, inutile de chercher qui a tort et qui a raison, car ne n'est qu'une question de perception!

7

Pourtant, les **différences de perceptions sont souvent à l'origine des conflits interpersonnels** (Eberhardt, 2019). 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. Tout le monde a ses propres « filtres » (préjugés, stéréotypes, sensibilités, expériences passées, etc.) à partir desquels elle ou il perçoit et interprète les situations. Nos « filtres » biaissent parfois les messages, un peu comme s'il y avait du bruit sur la ligne téléphonique. Quand les messages sont embrouillés, malheureusement, cela peut créer des conflits (Eberhardt, 2019; Fiske et Macrae, 2012).

B. Capsule éducative – Partie 1 (5 minutes)

- Vous faites écouter la capsule éducative *Ni tort ni raison, c'est une question de perception! – Partie 1* à vos élèves. Pour ce faire, vous choisissez parmi les deux formats suivants celui que vous jugez le plus approprié en fonction des besoins et caractéristiques de vos élèves. Notez que les deux formats contiennent essentiellement les mêmes informations :

[Capsule vidéo de Sacha et Nadège - Partie 1](#)

[Capsule audio – Partie 1](#)

C. Communiquer, c'est la clé! (15 minutes)

- Vous enchaînez en mentionnant que, tel qu'évoqué dans la capsule, un conflit peut s'avérer **nuisible ou bénéfique**, selon la manière dont il est géré.
- Vous posez ces questions aux élèves :
 - Avez-vous des exemples de conflits qui ont dégénéré ou qui ont été nuisibles pour vos relations?
 - Avez-vous des exemples de conflits qui se sont résolus positivement ou qui ont été bénéfiques pour vos relations?
 - Qu'est-ce qui explique la différence dans l'issue de ces conflits, selon vous?
- Vous tentez ici de faire prendre conscience aux élèves que leur manière de réagir influence la manière dont se résolvent leurs conflits.
- Vous prenez quelques interventions, puis vous complétez avec ceci :

 Certaines de nos **réactions spontanées** (attitudes, comportements adoptés sans trop réfléchir) peuvent **envenimer les conflits**, alors que **d'autres stratégies, plus positives**, permettent de résoudre les conflits de manière **bénéfique** (Baker et Exner-Cortens, 2020; Borecka-Biernat, 2024; Burger, 2022). Quoi qu'il en soit, **la communication, c'est la clé** pour **prévenir** les conflits ou s'en sortir de manière **efficace et positive!**
- Vous proposez maintenant aux élèves d'apprendre une **démarche de résolution des conflits basée sur la communication bienveillante**. Cette démarche est inspirée des étapes de résolution de conflits selon Crawford et Bodine (1996) ainsi que des principes associés à la communication consciente ou non-violente [CNV] selon Rosenberg (2015).
- Vous résumez les **quatre étapes** qui composent la démarche de résolution de conflit :
 - Étape 1 : Se calmer et se recentrer;
 - Étape 2 : Communiquer avec bienveillance;
 - Étape 3 : Chercher des solutions;
 - Étape 4 : Choisir et appliquer une solution.
- Avant d'aller plus loin, vous informez les élèves qu'elles et ils auront à appliquer la démarche pour résoudre des conflits plus loin dans l'atelier. Vous leur distribuez les deux fiches à imprimer : *Résolution de conflit* et *Émotions et besoins*.

8. Vous leur expliquez maintenant chacune des quatre étapes de la démarche de résolution, avec les stratégies qui en découlent, à l'aide du diaporama :

• **Étape 1 – Se calmer et se recentrer**



Retrouver son calme *avant* de tenter de résoudre un conflit avec une autre personne, c'est important. Lorsque nos émotions sont trop fortes, ce n'est souvent pas le bon moment de discuter! Mieux vaut se recentrer et prendre soin de ce qui se passe en soi *d'abord*, le temps que la poussière retombe. Pour y arriver, voici quelques stratégies (Feldman et Gowen, 1998; Gascon, 2011; Tuval-Mashiach et Shulman, 2006) :

- S'arrêter, prendre une pause;
- Se retirer de la situation conflictuelle, aller dans un endroit tranquille;
- Respirer profondément;
- Observer ce qui se vit à l'intérieur de soi;
- Identifier ses émotions et ses besoins dans le conflit;
- Libérer sainement ses émotions (bouger, dessiner, écrire, écouter de la musique qui apaise, etc.);
- Recentrer son attention sur ce qui est important pour soi, ses valeurs.



Petit rappel : Les émotions nous parlent! Elles nous livrent un message important : « **un besoin mérite notre attention!** ». Pour identifier ses émotions et ses besoins, on peut s'aider de la fiche *Émotions et besoins*.

• **Étape 2 – Communiquer avec bienveillance**



Une fois son calme retrouvé, on peut alors entamer une discussion respectueuse avec l'autre personne pour parler de ce qui a été vécu de part et d'autre dans le conflit. L'idée ici est que chaque personne ait un espace pour s'exprimer et être écoutée avec bienveillance. Pour y arriver, voici quelques stratégies (André, 2009; Burdick, 2014; Greenland, 2016; Rosenberg, 2015; Weger et al., 2014; Willard et Salzman, 2017) :

Écouter l'autre :

- Adopter une posture non-verbale qui démontre notre intérêt (p. ex. regard, expressions faciales, ton);
- Être dans l'ouverture et l'accueil de ce que l'autre a à dire;
- Lui laisser le temps de parler, sans l'interrompre;
- Tenter de comprendre le point de vue de l'autre, sans porter de jugement;
- Se mettre à la place de l'autre, être sensible à ses émotions et ses besoins;
- Bref, écouter l'autre comme on aimerait être écouté!

S'exprimer :

- Décrire les faits observés dans la situation, sans jugement ni interprétation;
- Éviter de faire des suppositions sur les intentions de l'autre;
- Parler de soi au « Je », pas de l'autre au « Tu »;
- Exprimer clairement ses émotions et ses besoins dans le conflit;
- Ne pas attribuer la responsabilité de ses émotions et sentiments à l'autre;
- Admettre ses propres torts dans la situation, savoir s'excuser.

• Étape 3 – Chercher des solutions



Maintenant que tout le monde a eu l'espace pour s'exprimer et être écouté avec bienveillance, on peut passer en mode « recherche de solutions ». Ici, toutes les propositions respectueuses sont les bienvenues. Voici quelques stratégies pour y arriver :

- Proposer des idées, solutions ou actions concrètes qui pourraient répondre aux besoins de chaque personne dans le conflit;
- Créer un éventail de solutions.

• Étape 4 – Choisir et appliquer une solution



Enfin, on choisit ensemble une solution parmi celles proposées. L'idée ici est d'identifier la solution qui convient le mieux à tout le monde et de la mettre en application. Voici quelques stratégies pour y arriver :

- Penser aux avantages et inconvénients de toutes les idées, solutions et actions proposées;
- Ensemble, choisir la ou les solutions qui répondent le mieux au(x) besoin(s) de chaque personne dans le conflit;
- Appliquez la solution.

9. Expliquez aux élèves que, même s'il y a un ordre logique dans ces étapes, elles ne sont pas nécessairement linéaires. Par exemple, les stratégies de communication bienveillante (écouter l'autre et s'exprimer) s'appliquent tout au long de la démarche de résolution de conflit. De plus, si l'émotion reprend le dessus à n'importe quelle étape, mieux vaut retourner à l'étape 1 le temps de se calmer à nouveau. De plus, en tout temps, il ne faut pas hésiter à aller chercher de l'aide en cas de besoin.

10. Vous bouclez l'activité en faisant ce rappel :



Lorsqu'un conflit est mal géré, il peut affecter et fragiliser la relation entre les personnes (p. ex. amis, familles). L'ignorance de l'autre ou la fuite du conflit, de même que les tentatives de contrôle sur l'autre, sont à éviter (Borecka-Biernat, 2024; Feldman et Gowen, 1998; Gascon, 2011; Tuval-Mashiach et Shulman, 2006). À l'inverse, lorsqu'un conflit est bien géré, il peut renforcer la relation, car il permet de mieux se connaître et se comprendre mutuellement et de trouver de nouvelles solutions (Baker et Exner-Cortens, 2020; Brion-Meisels et Selman, 1984; Sikorska et al., 2024). Bref, **communiquer, c'est la clé!**

11. Si le temps vous le permet, vous sensibilisez les élèves à la nuance entre les conflits et les situations de violence et d'intimidation :



Rappelle-toi qu'un **conflit**, ça se résout entre **deux personnes honnêtes et de bonne foi**, prêtes à faire un pas vers l'autre. Dans une situation où il y a un **rapport de force** ou une forme de **violence** d'une personne envers l'autre (p. ex. intimidation), **il ne s'agit pas d'un conflit** (Burger, 2022; Oyelade et Adebayo, 2023). Si tu es témoin ou victime d'une telle situation de violence ou d'intimidation, il est préférable de t'en éloigner pour préserver ton intégrité et, surtout, **d'aller chercher l'aide et le soutien d'une personne de confiance** (Bjereld, 2018; Matuschka et al., 2022).



14



14



15



16



17

D. À toi de jouer! (5 minutes)

1. Vous exposez maintenant aux élèves la mise en situation suivante :

« En revenant de l'école, tu observes que tes livres ont été déplacés sur le bureau de ta chambre. 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, en criant. Ta sœur te demande quel est ton problème et te dit que tu t'emportes toujours pour rien. Elle affirme ne pas être entrée dans ta chambre, mais tu ne la crois pas. Le conflit éclate entre ta sœur et toi... »

2. Vous les invitez maintenant à mettre en pratique les stratégies apprises pour résoudre le conflit de manière efficace et bénéfique, en appliquant la démarche de résolution basée sur la communication bienveillante.
3. Vous faites la résolution en grand groupe. Au besoin, vous guidez les élèves à travers les étapes et complétez leurs réponses à partir des stratégies associées.

E. Coup de théâtre! (20 minutes)

1. Vous expliquez aux élèves que le prochain exercice vise à mettre en scène deux situations différentes de conflit entre deux personnages, à la manière d'un théâtre interactif : méthode artistique pour stimuler la recherche de solutions, à travers laquelle le public est appelé à intervenir.
2. Vous présentez aux élèves les différents rôles nécessaires pour l'exercice du théâtre interactif :
 - **les actrices et acteurs** : deux élèves volontaires interpréteront les personnages afin de poursuivre la mise en scène.
 - **les metteuses ou metteurs en scène** : les autres élèves de la classe pourront intervenir auprès des personnages et changer le cours de l'histoire, en adoptant le rôle de metteurs en scène pour proposer des comportements, interactions et corriger la situation à l'aide des bonnes stratégies.
3. Vous expliquez que pour jouer le rôle de metteuses ou metteurs en scène, il suffit de :
 - Lever la main et crier le mot « COUPEZ! ». Cela met alors les actrices ou les acteurs en pause;
 - Donner ses recommandations pour bonifier ou corriger la scène.
4. Vous expliquez qu'ensuite, les deux personnages reprendront la scène en ajustant leur jeu en fonction des recommandations données par la metteuse ou le metteur en scène, et ainsi de suite. Vous précisez qu'il peut y avoir plusieurs interventions du public pour la même scène.
5. Vous vous assurez que les élèves ont bien saisi les consignes pour le théâtre interactif et vous invitez les deux premiers volontaires à venir à l'avant.
6. À l'aide du diaporama, vous lisez à voix haute la première mise en scène. Vous laissez quelques minutes aux actrices ou acteurs pour se répartir les rôles et se préparer à acter la suite.
7. Pendant ce temps, vous invitez les autres élèves de la classe à relire leurs fiches (*Résolution de conflit* et *Émotions et besoins*) pour se préparer à intervenir dans la situation, en suivant les étapes et stratégies vues précédemment.

8. Vous démarrez maintenant le théâtre interactif pour la première mise en scène. Vous disposez d'environ 5 minutes par mise en scène.
9. Vous pouvez encourager les élèves de la classe à prendre le rôle des metteuses ou metteurs en scène, en soulevant ces questions :
 - Comment percevez-vous le non-verbal des personnages (expressions, gestuelle, etc.)?
 - Quelle attitude chez l'un des personnages pourriez-vous changer afin que le ton redescende, que le conflit se résolve? Comment?
 - Comment pourriez-vous aider un personnage à mieux écouter l'autre?
 - Pourriez-vous guider un personnage à reformuler sa phrase en exprimant clairement ses émotions et besoins?
10. Vous laissez évoluer la mise en scène jusqu'à ce que le conflit soit résolu, que vous évaluez que la scène a été suffisamment travaillée, ou que le temps est écoulé.
11. Vous remerciez les élèves volontaires ayant joué les personnages, puis vous invitez deux autres élèves volontaires à venir à l'avant de la classe.
12. Vous procédez de la même manière pour la deuxième mise en scène, toujours en vous appuyant sur la démarche de résolution de conflits basée sur la communication bienveillante et les stratégies qui en découlent.
13. Lorsque les deux mises en scène ont été résolues, vous félicitez les élèves pour leur participation.



21

F. Capsule éducative – Partie 2 (5 minutes)

1. Vous faites écouter la capsule éducative *Ni tort ni raison, c'est une question de perception!* – Partie 2 aux élèves. Assurez-vous de prendre le même format que celui utilisé précédemment.



22

[Capsule vidéo de Sacha et Nadège – Partie 2](#)

[Capsule audio – Partie 2](#)

G. Défi HORS-PISTE

Cette semaine, vous proposez aux élèves de réfléchir à leur façon de vivre et de gérer leurs conflits. Invitez-les à identifier : 1) une réaction spontanée (attitude, comportement) qu'elles ou ils adoptent souvent sans réfléchir et qui envenime leurs conflits; et 2) une stratégie positive de résolution de conflits qu'elles ou ils utilisent déjà naturellement, 3) une nouvelle stratégie de communication bienveillante (pour mieux écouter et s'exprimer) qu'elles ou ils s'engagent à mettre en pratique prochainement, afin de résoudre leurs conflits de manière bénéfique.



23



Contenu écrit sous licence [CC BY-NC 4.0](#). © [Programme HORS-PISTE](#) par le Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale (2025), Université de Sherbrooke.



Fiche à imprimer

Résolution de conflits

- **Étape 1 – Se calmer et se recentrer :**

- S'arrêter, prendre une pause;
- Se retirer de la situation conflictuelle, aller dans un endroit tranquille;
- Respirer profondément;
- Observer ce qui se vit à l'intérieur de soi;
- Identifier ses émotions et besoins dans le conflit;
- Libérer sainement ses émotions (bouger, dessiner, écrire, écouter de la musique qui apaise, etc.);
- Recentrer son attention sur ce qui est important pour soi, ses valeurs;
- Demander de l'aide en cas de besoin.

- **Étape 2 – Communiquer avec bienveillance**

Écouter l'autre :

- Écouter l'autre pleinement, en étant dans le moment présent;
- Adopter une posture non-verbale d'intérêt (p. ex. regard, expressions faciales, ton);
- Être dans l'ouverture et l'accueil de ce que l'autre a à dire;
- Lui laisser le temps de parler, sans l'interrompre;
- Tenter de comprendre le point de vue de l'autre, sans porter de jugement;
- Se mettre à la place de l'autre, être sensible à ses émotions et besoins;
- Bref, écouter l'autre comme on aimerait être écouté!

S'exprimer :

- Décrire les faits observés dans la situation, sans jugement ni interprétation;
- Éviter de faire des suppositions sur les intentions de l'autre;
- Parler de soi au « Je », pas de l'autre au « Tu »;
- Exprimer clairement ses émotions et ses besoins dans le conflit;
- Ne pas attribuer la responsabilité de ses émotions et sentiments à l'autre;
- Admettre ses propres torts dans la situation, savoir s'excuser.

- **Étape 3 – Chercher des solutions**

- Proposer des idées, solutions ou actions concrètes qui pourraient répondre aux besoins de chaque personne dans le conflit;
- Créer un éventail de solutions.

- **Étape 4 – Choisir et appliquer une solution :**

- Penser aux avantages et inconvénients de toutes les idées, solutions et actions proposées;
- Ensemble, choisir la ou les solutions qui répondent le mieux au(x) besoin(s) de chaque personne dans le conflit;
- Appliquez la solution.

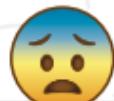
HORS

PISTE

Fiche à imprimer

Émotions et besoins

MES ÉMOTIONS



PEUR

Insécurité Timidité
Inquiétude Anxiété
Panique



COLÈRE

Irritation Révolte
Frustration



TRISTESSE

Déprime
Déception
Chagrin



SURPRISE

Excitation
Étonnement



DÉGOÛT

Répugnance
Répulsion



JOIE

Satisfaction
Fierté Optimisme

MES BESOINS

Sécurité

Considération

Affection

Acceptation

Accomplissement

Appartenance

Liberté

Autonomie

Divertissement

Repos

Plaisir

Justice

Temps

Confiance

Réconfort

Compréhension

Aide

Reconnaissance

Calme

Équilibre

Écoute

Et toi, que vis-tu en ce moment ?



Fiche complémentaire

Mises en scène pour le théâtre interactif

Mise en scène 1

Émile invite son amie Ophélie à aller au cinéma ce soir pour voir un film qui vient de sortir. Ophélie lui explique qu'elle ne peut pas, car elle doit aller chez ses grands-parents. Le soir avant de se coucher, Émile remarque sur les réseaux sociaux qu'Ophélie a publié des photos d'elle avec d'autres amies à une fête. Il sent rapidement la colère monter en lui. Il se sent honteux que son amie lui ait menti. Le lendemain matin, il l'ignore lorsqu'il la croise dans le corridor de l'école. Ophélie l'apostrophe en disant : « Ben voyons, tu pourrais me dire allô ! » Émile lui répond qu'il ne sait pas pourquoi il lui dirait allô alors que, visiblement, elle a mieux à faire que de se tenir avec lui. Devant son air interrogateur, il lui dit qu'il a vu ses photos sur Facebook et qu'il sait qu'elle lui a menti pour ne pas venir avec lui au cinéma. Ophélie lui dit que ces photos datent d'il y a plus d'une semaine. Émile ne la croit pas... Pourquoi aurait-elle publié de vieilles photos ? Il l'accuse de mentir encore. La tension monte...

Personnage 1 : Émile

Personnage 2 : Ophélie

Mise en scène 2

Léo a une sortie spéciale avec ses ami(e)s ce vendredi soir. Il souhaite pouvoir rentrer vers minuit au lieu de 22 h, son couvre-feu habituel. Tout le monde a l'autorisation de ses parents pour rentrer plus tard. Léo a parlé avec ses parents au déjeuner ce matin et leur réponse fut un gros « non » catégorique. À l'heure du souper, il ose relancer la discussion. La réponse demeure négative. Léo sent monter en lui un fort sentiment d'injustice. Il hausse le ton en disant que c'est totalement injuste et humiliant, car tout le monde a le droit sauf lui. Ses parents restent fermes : c'est non. Ils lui disent que c'est encore eux qui ont l'autorité et qu'il n'a pas à négocier ce genre de décisions à son âge. Ils continuent en disant qu'il doit apprendre à se faire dire non et qu'il pourra faire ce qu'il voudra quand il aura 18 ans. Léo rage de colère à l'intérieur de lui. La tension monte...

Personnage 1 : Léo

Personnage 2 : Parents