

# Comment résoudre les conflits en 10 étapes avec les enfants?

Marie  
de [activites-en-pedagogie.com](http://activites-en-pedagogie.com)



***Quand les enfants se transforment en Gremlins...***

# I. Les conflits sont inévitables dans notre vie.

Et oui, dans notre vie sociale, il est impossible de passer à travers les conflits. Nous avons tous eu à faire à un Gizmo, très mignon, très gentil, qui d'un coup se transforme en mini-Gremlin tout vilain, qui fait des bêtises sur bêtises. Je ne sais pas toi, mais la première fois que j'ai vu un Gizmo se transformer, j'ai été très surprise de la vitesse à laquelle le changement s'est passé !

**Le principal problème** des Gremlins est lorsqu'ils ne sont pas aidés à redevenir à la normale. Pour cela, il faut trouver la source, la cause de cette réaction (pour les Gremlins : manger après minuit). Si cette source n'est pas identifiée, ni travaillée, alors le Gremlin en lui va se manifester de plus en plus souvent et de plus en plus violemment. Et il va même réussir à se multiplier ! Et oui, quelques gouttes d'eau suffisent aux autres enfants de se manifester eux aussi en Gremlins.

Pour sortir de la comparaison des Gremlins, je veux tout simplement te dire que **tout conflit non résolu va s'amplifier** dans le temps et va être de plus en plus difficile à contrôler. Il peut y avoir en plus de cela des conséquences dramatiques et parfois même irréversibles sur **la communication et donc la relation avec l'enfant, mais aussi sur l'état émotionnel de l'enfant, ses capacités sociales ainsi que sa confiance en soi**. En effet, l'enfant peut ressentir la peur, la frustration, l'angoisse, la colère, la déception, la peine... mais aussi du mal-être

Les difficultés sociales de l'enfant va engendrer de nouveaux conflits avec les autres enfants. Qui eux aussi vont se transformer potentiellement en Gremlins si ces conflits ne sont pas résolus.

**→ Il est plus qu'indispensable de bien gérer les conflits avec les enfants quel qu'en soient les conflits car ils peuvent engendrer de nombreuses conséquences néfastes pour l'enfant. En plus de tout ceci, tu vas voir que, grâce aux conflits, l'enfant peut s'enrichir dans différents domaines !**

**Lorsque les enfants expérimentent les conflits, ils apprennent et développent différentes compétences** telles que :

- des façons habiles d'être en relation avec les autres,
- ont recours à des stratégies qui visent à trouver la meilleure solution pour tout le monde, sans perdant ni gagnant.
- arrivent à régler pacifiquement leurs conflits
- augmentent leur estime de personnel et l'image de soi (car ils sont fiers d'eux)
- augmentent leur compétence sociale (car ils se sentent habiles à régler leurs problèmes).
- Augmentation de la créativité et l'innovation
- la volonté de rechercher une meilleure solution
- la responsabilisation de l'enfant

Pour acquérir ses compétences, ils ont besoin d'expériences avec les conflits.

*« Le conflit est intéressant à ses débuts, dans sa phase initiale et révélatrice, parce qu'il parle des relations interpersonnelles. Il ne l'est évidemment plus du tout lorsqu'il débouche sur un affrontement destructeur »*

**→ Je pense que tous ces arguments sont suffisants pour dire qu'il est important de gérer les conflits au mieux et au plus vite.**

## II. Comment éviter les conflits trop importants ?

Le but ici est la désescalade et pour cela, le mot d'ordre est la réactivité.

Voici les conseils afin que la situation ne dégénère pas :

### ✓ 1. Voir les premiers symptômes (prendre conscience du problème) :

c'est une étape indispensable. Le temps que le problème est ignoré, il n'est pas possible d'agir. Il est plus qu'important de ne pas faire l'autruche et d'admettre la présence de tensions, des désaccords et donc de conflits.

→ repère les malentendus, regards en coin, évitements, tensions et tout petits détails qui pourraient être les premiers symptômes d'un conflit.

### ✓ 2. La cocotte-minute - être calme :

Lorsqu'un conflit se dévoile, en général, une vague de panique nous emporte. On se sent souvent stressé, apeuré et envahi de nombreuses émotions négatives, y compris l'agressivité. Ces émotions nous empêchent de voir la situation de façon objective et donc de régler le problème correctement. On risque de s'emporter, de mal interpréter l'enfant.

N'oublie pas que l'enfant a lui aussi besoin d'être prêt à résoudre le conflit et donc lui aussi doit être calme.

→ **Prend du recul et retrouve ton calme** : respire, souffle et au besoin sort un moment ou même prends quelques minutes pour toi aux toilettes afin de gérer tes émotions sans être dérangé. Tu peux essayer aussi de dessiner, lire, faire quelques mouvements de sport, chanter une chanson dans sa tête...

→ **Entraîne-toi à mieux gérer tes émotions** grâce à la méditation, des techniques de respiration, écouter des affirmations positives ou une autre méthode qui est efficace pour toi.

→ **Prépare et entraîne aussi l'enfant** : tous ses conseils et outils valable pour toi le sont aussi pour l'enfant. Pour le préparer en amont, travaille avec lui les émotions. Pour cela il existe plein de matériels en fonction des âges.

Par exemple, pour les plus jeunes, **identifier et de nommer leurs propres émotions** ne leur est pas évident. Pourtant il est primordial de les identifier. Pour y parvenir, tu peux utiliser la roue des émotions ou le livre « la couleur des émotions ».

La pression est montée dans la cocotte-minute de chacun des parties, on essaie ici de la faire redescendre....

### ✓ **3. Ce n'est pas parce que ta cocotte est vidée que c'est le cas pour les autres - prendre le temps**

Pour faire redescendre la pression de la cocotte-minute, cela peut prendre plus ou moins de temps. Cela varie en fonction de la cocotte, de sa taille, de son matériel, de sa capacité à faire sortir la pression et surtout de la pression à l'intérieur de celle-ci.

Tout comme pour la cocotte-minute, le temps pour revenir au calme peut être variable. Il faut parfois bien plus que quelques minutes pour que chacun soit prêt émotionnellement à la suite. Il est vraiment important de laisser à chacun suffisamment de temps pour que le travail soit efficace et que la cocotte ne se remette pas de nouveau sous pression !

Le délai est donc propre à chacun et propre à la situation. De plus, le délai de retour au calme est une aptitude qui, comme on l'a vu, peut se développer.

→ **Même si c'est frustrant** pour toi de ne pas résoudre tout de suite la situation, **laisse lui du temps**. Par contre, **n'abandonne surtout pas** la résolution du conflit.

→ **Commence l'étape suivante sitôt que tu es prêt !**

#### ✓ **4. Les cocottes et leurs environnements - analyser la situation :**

Nous n'avons pas les mêmes réactions face au conflit. Certains vont jouer la carte de la rivalité, tandis que d'autres celle de l'évitement ou de la collaboration et d'autres encore vont passer par les compromis ou bien céder... Peu importe la réaction de chacun, le principal est de déterminer les faits et sources du conflit.

Cette étape, tu peux la commencer seule dès que tu es au calme.

Cette étape consiste à analyser le conflit. Pour cela, je t'ai préparé une série de questions car tu dois prendre en compte toutes les dimensions du conflit.

**Pose toi et demande toi :**

- **Quel est le sujet du conflit ?**

- **Qui a un rôle (direct / indirect) dans le conflit ?**

- **Quelle relation ont les 2 parties du conflits ?**

(quel comportements ? Y a t il une personne ayant plus de pouvoir que l'autre ?...?)

- **comment s'est développé le conflit ?**

(Quand et comment le conflit est-il devenu visible ? Quelle est la progression du conflit jusqu'à présent ? Y-a-t-il eu des solutions d'entreprises jusqu'à présent ?)

## - Qui est touché par le conflit ?

(Qui est touché par la conflit et par ses conséquences ? Quelles peuvent être la suite des choses si elles restent ainsi? Qui n'est pas touché?)

Cette étape te permet de mieux comprendre la situation... Tu n'auras pas toutes les réponses, mais ce n'est pas grave car l'étape suivante doit se faire ensemble et tu obtiendras plus de réponses à toutes ces questions.

Sitôt que l'enfant est prêt, vous pouvez passer à l'étape suivante ensemble !

## ✓ 5. Être attentif : écoute active

Tout comme tu aimes être écouté lorsque tu parles, l'enfant va souhaiter et aura même le besoin de parler et d'être lui aussi écouté.

Cette étape va te permettre d'identifier et de comprendre ce qui est en train de se passer, les ressentis, besoins et intérêts de l'autre, mais aussi de développer l'empathie pour l'enfant que l'on écoute.

**Pour que tout se passe bien, demande à l'enfant d'avoir un comportement correct**, c'est-à-dire : rester poli, ne pas utiliser de mots non-menaçants, ne pas souffler, ne pas lever les yeux au ciel, ne pas sourire pour se moquer, etc...

Si l'enfant a du mal à s'exprimer, demande-lui par exemple :

« à ton avis, que s'est-il passé ? »

« Pourquoi as-tu ressenti le besoin de hurler ? »

Afin d'être sûr d'avoir bien compris ce qu'il veut dire, **n'hésite pas à reformuler ce qu'il dit, à l'aider à mettre des mots sur ses ressentis et besoins** et de lui demander si c'est bien le message qu'il a essayé de te dire.

→ **écoute les ressentis et besoin de l'enfant et reformule les pour être sûr d'avoir bien compris.**

→ si ça dégénère, propose de prendre à nouveau du temps pour retourner au calme et repasse à la première étape

→ Assure toi qu'il a fini de parler (n'hésite pas à laisser du silence pour être sûr de lui laisser le temps de s'exprimer intégralement) et que émotionnellement il va bien (et toi aussi).

Si c'est le cas, alors passez à l'étape suivante.

## ✓ 6. Pas de jugement - s'expliquer :

Cette étape est la même que la précédente, mais là, c'est à ton tour de parler. Cela peut être difficile à l'enfant de comprendre est d'avoir de l'empathie pour ce que tu ressens, mais c'est un apprentissage à ne pas négliger. Le fait de partager tes ressentis et sentiments va développer l'empathie de l'enfant.

Par contre, pour que cela fonctionne, précise lui qu'il doit t'écouter comme tu viens de le faire et que s'il ne comprend pas quelque chose, il peut t'interrompre pour demander des éclaircissements.

Assure-toi qu'il te comprend bien. Tu peux lui expliquer les choses de manières différentes afin d'être sûr qu'il comprenne.

Tu es un adulte, c'est pour cela que tu vas avoir plus d'outils afin de mieux gérer la situation. Pour cela je te conseille de parler de soi en **utilisant le « je »** afin de ne pas l'accuser. (ex : « j'aimerais que tu ne dises pas de grossièretés » à la place de « tu es grossier »). C'est ce que l'on appelle le « Message-Je » **Évite les exagérations** telles que : « tout le temps », « toujours », « jamais », « à chaque fois »... Car ca peut être très blessant pour l'autre. **Et surtout, ne pas juger**

→ Assure toi que l'enfant est prêt à t'écouter, si oui, commence !  
Pense à utiliser le « je » et à ne pas exagérer.



S'il y a des points essentiels où vous n'êtes pas d'accord parlez-en chacun à votre tour. Un outil qui peut vous aider pour vous écouter l'un l'autre est le **bâton de parole**. Le principe étant que celui qui tient le bâton peut parler et l'autre doit écouter jusqu'à ce qu'il obtienne le bâton.

→ il se peut qu'il ait **besoin d'un peu de temps pour digérer** toutes ces informations. Si c'est le cas, bien sûr, **laisse-lui du temps** et reviens auprès de lui dès qu'il est à nouveau prêt.

→ **Bien-sûr, tu peux demander à ce que les adolescents et jeunes adultes utilisent tout comme toi le Message-Je.**

Si vous êtes tous les deux d'accord sur ce qui s'est passé et que vous vous êtes compris, il est temps de passer à la suite !

## ✓ 7. La chasse au trésor: trouver des solutions ensemble (en impliquant l'enfant)

Maintenant, chacun a exprimé ses sentiments et désirs. Chacun est d'accord avec ce qui s'est passé. Il est temps de trouver une solution.

Telle qu'une chasse au trésor, il se peut que vous ne trouviez pas une solution tout de suite et encore moins une solution qui vous convienne. Cependant, ne lâchez-pas ! Faîtes une recherche de solutions possible. Là il n'y a pas de bonne ou mauvaise idée à **condition que la solution doit satisfaire chacun d'entre-vous**. Précise-lui que quelque soit la solution, **il va lui falloir (tout comme pour toi) faire des concessions**. Ici, il n'est pas question de se plier au désir de l'un des parties.

**Pour rendre l'enfant acteur**, laisse-le chercher et te proposer quelques solutions. S'il a du mal demande lui : « Comment penses-tu que nous puissions résoudre le problème ? ».

Une fois qu'il a émis quelques idées, tu peux en émettre quelques unes toi aussi. Voici quelques solutions que **tu peux proposer : s'excuser, réparer son erreur, partager, faire à tour de rôle, respecter les règles, etc...**

S'il a d'autres idées, laisse-le bien évidemment s'exprimer.

Tout comme toute sorte de jeux, cette recherche de solution, va permettre à l'enfant de développer des stratégies, il va pouvoir être créatif et innover de nouvelles choses.

→ **laisse l'enfant trouver des solutions, puis proposes-lui quelques solutions. N'oublie pas de les noter afin de faire l'étape suivante correctement.**

Vous êtes à court d'idée, ce n'est pas grave, juste une solution peut être suffisante à résoudre votre problème ! Si vous n'avez plus d'idée, passer à la suite !

## **✓ 8. Le choix du trou : choisir ensemble une solution (sans perdant)**

Ça y est, maintenant que vous avez exploré votre carte au trésor, il est temps de creuser pour trouver s'emplacement exacte du trésor.

Que ce soit pour les enfants ou les adultes, choisir n'est jamais simple. En effet, un choix implique des renoncements. Mais ne perdez pas de vue que l'objectif ici est de trouver une solution qui tienne compte des besoins des deux parties. Sans gagnant, ni perdant.

En tant qu'adulte, n'hésite pas à choisir une solution donnée par l'enfant, il va se sentir écouté et valorisé, ce qui le motivera et l'encouragera à s'y tenir.

→ **choisis avec l'enfant une solution** et assures-toi qu'il l'a bien compris en quoi cela implique et si c'est acceptable pour lui.

→ **décide avec l'enfant de quand et pour combien de temps** cette solution sera mise en place.

Félicitation ! Vous creusez le premier trou ensemble !

## ✓ 9. Un trésor dans ce trou ? - évaluer les résultats

Il se peut maintenant que les résultats ne soient pas ceux tant attendus, mais ce n'est pas bien grave. Vous reprenez avec lui et réfléchissez pour une autre solution.

→ **vérifiez régulièrement si la solution mise en place fonctionne bien et si elle est toujours cohérente et adéquate.**

Pour cela, tu peux vérifier :

- après le 1<sup>er</sup> jour d'application ;
- après 7 jours ;
- après 30 jours ;
- après 3 mois ;

Si l'enfant se tient à ce qui a été dit et que cela fonctionne bien, alors là, BRAVO ! Tu as trouvé le trésor qui aura aidé à votre relation.

## ✓ 10. Apprendre à pardonner

Il est impossible de résoudre définitivement un problème si l'on est pas disposé à pardonner et encore moins, si l'on en est incapable.

De plus chacun fait des erreurs, mais ce qui est passé, appartient au passé. Reste focalisé sur le présent. Pour cela, la méditation et les affirmations positives vont t'aider.

### **III. Et si ....**

Et si vous ne réussissez pas à résoudre le problème, fais appel à une personne qui prendra le rôle de médiateur. Le médiateur est l'une des personnes que tu as indiqué comme faisant parti des personnes n'étant touché, ni de près, ni de loin par ce problème. Ce critère est important afin que cette personne elle soit la plus neutre et objective possible.

Le médiateur va permettre de voir la situation sous un autre angle.

Le médiateur doit suivre les étapes précédentes tout en suivant les points suivants :

- susciter le désir des parties à résoudre le conflit ;
- écouter activement chaque partie en reformulant ce qui a été dit ;
- susciter la créativité des parties - et se garde de partager ses solutions ;
- valoriser l'effort de chacun, quand l'accord est conclu,

## IV. À toi de jouer !

**Voilà, maintenant tu as plein de clefs en main**, tu vas pouvoir gérer plus facilement les conflits avec les enfants (mais **aussi avec les adultes**). Le fait de gérer les conflits permet aux enfants d'en avoir l'expérience et donc de gérer ensuite leurs propres difficultés. En étant acteur, tu leur permets d'innover ainsi que de stimuler leur créativité. Mais aussi et surtout, tu vas améliorer ta relation avec cet enfant ainsi que ces relations futures.

Il ne sera pour la première fois pas évident de suivre tous les conseils, c'est pourquoi je t'ai ajouté un **schéma** représentant toutes les étapes qui sera ta feuille de route. Celle-ci, tu peux **l'imprimer et la laisser à portée** de vue pour le moment venu. Malgré cela, il se peut que tu perdes les règles de vue et que ça ne se passe pas comme prévu, mais ce n'est pas grave, le principal est d'essayer et de faire mieux la prochaine fois. Ce qui sera le cas !

Tu verras, que plus tu vas utiliser ces conseils, plus il sera facile pour toi de gérer les conflits.

**En attendant, tu peux commencer à t'entraîner** pour la gestion de tes émotions ainsi que celles des enfants. Dès maintenant, tu peux faire quotidiennement **5 minutes de méditation** ou bien des **exercices de respiration** ou encore écoute quelques minutes d'**affirmations positives**. Il en existe pour le matin au réveil comme pour la journée ou le soir. À toi de voir à quel moment tu souhaites utiliser ces méthodes, qui en plus de t'aider à gérer tes émotions peuvent t'apporter **motivation, bien-être et concentration**. Le soir, ces méthodes **t'aideront à t'apaiser et à t'endormir** plus facilement.