

# Comment résoudre des conflits entre les enfants en 6 étapes simples ?



Être **DANS** le mouvement,  
être **LE** mouvement

Les conflits jouent un rôle essentiel dans le développement affectif, social et moral de l'enfant. Ils sont fréquents et normaux. Ils l'amènent non seulement à exprimer adéquatement ses propres besoins et ses désirs, mais aussi à négocier en ayant à considérer ceux des autres. L'enfant doit alors proposer des solutions en découvrant ce qui favorise les relations positives avec autrui.



Au lieu d'adopter une attitude autoritaire pour que le conflit cesse, l'adulte a donc intérêt à s'engager dans des conversations avec l'enfant à ce sujet.

Voici les 6 étapes du processus de résolution de problèmes à vivre lorsqu'un comportement difficile est observé et qu'un conflit est généré.

## 1 - Calmer les enfants



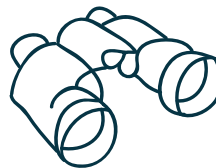
S'approcher calmement des enfants en mettant fin à tout geste agressif, s'il y a lieu. Établir les limites claires pour que cessent les comportements susceptibles de causer des blessures.

Exemples : «Les morsures doivent cesser», «Vous devez arrêter de tirer le chariot», «Vous devez éviter de tirer sur la balançoire».

*N.B. Selon l'auteure consultée, le contrôle du jouet doit passer dans des mains neutres. L'adulte tient l'objet de la dispute. Il peut dire : «Je vais tenir la poupée pendant que l'on discute».*



## 2 - Nommer les sentiments



Observer et nommer les sentiments des enfants impliqués dans le conflit sur un ton neutre.

Exemples : «Vous êtes fâchés», «Tu es triste», «Tu es en colère», «Je vois qu'il y a un problème, vous êtes fâchés», «Nous avons un problème, tu es peiné».

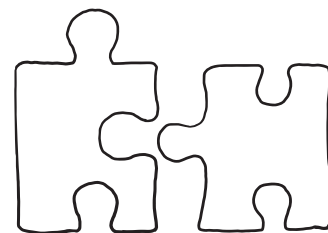


### 3 - Comprendre le problème



Recueillir des renseignements en demeurant impartial. Dire : «Qu'est-ce qui se passe ? Racontez-moi ce qui est arrivé».

*N.B. Éviter de prendre parti. Déterminer qui avait le jouet en premier est moins important que d'aider les enfants à développer de nouvelles habiletés sociales.*

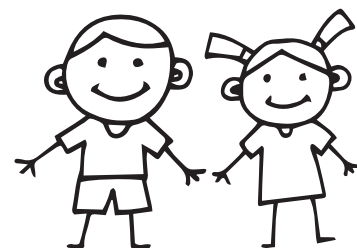


### 4 - Reformuler le problème

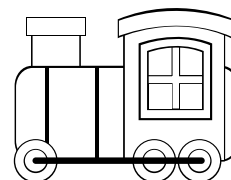
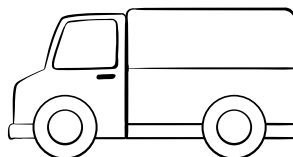
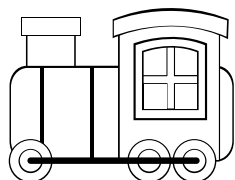


Décrire la situation du point de vue des enfants.

Exemples : «Vous êtes deux à vouloir jouer avec le camion», «Vous êtes deux à vouloir vous balancer», «Vous êtes deux à vouloir utiliser les blocs».



*N.B. Il est possible de prévenir certains conflits en ayant plusieurs exemplaires du même jouet.*



## 5 - Demander des solutions



Demander aux enfants de proposer des solutions et en choisir une ensemble qui satisfait tout le monde. Dire : «Qu'est-ce qu'on peut faire pour résoudre ce problème ? Avez-vous des idées ?»

Recueillir leurs idées et en choisir une avec eux. Si elle semble impraticable, dire : «C'est une idée. Continuons de réfléchir ensemble.» Prendre le temps qu'il faut pour leur permettre d'énoncer des solutions.

Avec le temps et la pratique, elles deviennent de plus en plus créatives et pertinentes. S'ils n'ont pas d'idée, dire : «J'ai une idée. Est-ce que vous voulez l'entendre ?». Malgré cela, le choix de la solution revient aux enfants. C'est le grand bonheur du processus de résolution de problèmes. Si un mal a été causé durant le conflit, dire : «Comment faire pour réparer ?» Et recevoir leurs propositions de réparation pour ensuite les accompagner dans le moyen trouvé. Éviter cette formulation : «Débrouillez-vous avec ce problème!» Il importe de les guider dans la recherche de solutions positives.



## 6 - Encourager les enfants



Soutenir l'application de la solution, laisser le temps aux enfants de la mettre en œuvre et les encourager dans la résolution du conflit. Dire : «Vous avez trouvé une bonne idée pour résoudre ce problème!» Et après un certain temps, dire : «Ça va mieux maintenant. Bravo!».

Ce processus de résolution de problèmes en 6 étapes simples peut être illustré sur une affiche pour permettre aux enfants de le visualiser. Ainsi, ces derniers peuvent parfois par eux-mêmes appliquer ce processus de manière autonome après l'avoir vécu plusieurs fois en compagnie de l'adulte.

Des enfants plus vieux peuvent à l'occasion devenir médiateurs et amorcer le processus de résolution de problèmes avec de plus jeunes enfants. Ce processus est applicable dès le plus jeune âge, dès que l'enfant est en mesure de répondre oui et non et de communiquer par le langage corporel ses besoins et désirs.



## La posture de l'adulte dans tout cela?

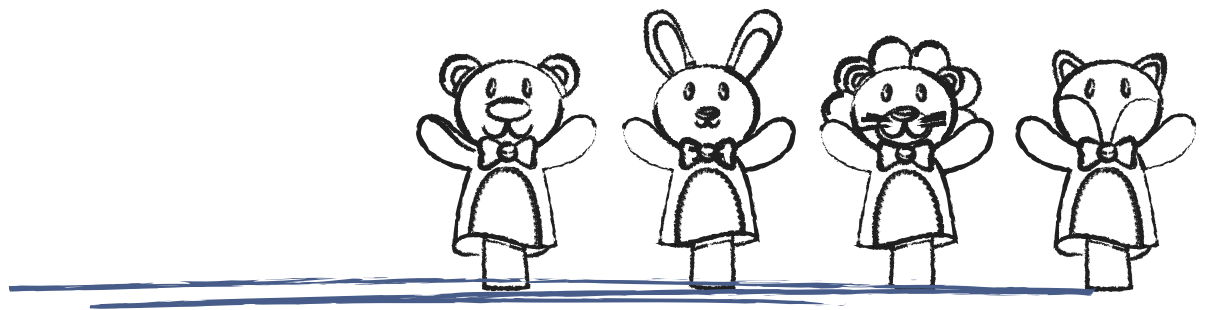
L'attitude de l'adulte se doit d'être calme et posée. Son langage corporel de même. Son ton de voix doit être apaisant. Il doit communiquer du respect, de l'écoute, de la compassion, de la sensibilité, de l'attention bienveillante et de la neutralité tout au long du processus de résolution de problèmes. Son implication est chaleureuse, réconfortante et il se place à la hauteur de l'enfant.



Il faut se donner du temps, être patient et persévérant comme adulte pour devenir habile à aider les enfants à vivre le processus de résolution de problèmes. C'est avec la pratique que les habiletés se développent autant chez l'enfant que chez l'adulte.

Si un enfant ne veut pas participer à la résolution du problème, lui dire : «O.K., mais ce sera moi ou les autres enfants qui vont décider de la solution». Malgré cela, le réinviter souvent à s'intégrer à la négociation en cours.

Pour illustrer le processus de résolution de problèmes et s'habituer à le vivre, l'adulte peut animer des causeries à partir de livres pour enfants où des conflits surviennent ou encore en jouant des scénarios avec des marionnettes. L'adulte passe alors à travers les 6 étapes simples et fait participer les enfants à la recherche de solutions satisfaisantes.



*Par Jocelyne Petit, auteure, professeure en Techniques d'éducation à l'enfance retraitée, et consultante en petite enfance.*

### Références

Betsy Evans, adaptation française Karine Robert, Résolution de problèmes en milieu éducatif, 21 situations illustrées, Chenelière Éducation, Montréal, 2017.

Jocelyne Petit, Il était une fois le pouvoir, Éditions I.Q., Montréal, 2003.

Thème : Des interactions sensibles et chaleureuses