

Stéphanie Morand

QUAND LES ENFANTS APPRENNENT À GÉRER LEURS CONFLITS



Le guide des parents
et professionnels de l'éducation



Sommaire

Retrouvez
toutes les
activités
dans l'index
page 173 !

Avant-propos **9**

Introduction **15**

Comment utiliser le SAPAS ? 15

L'autonomie des enfants face à leurs conflits 17

La méthode : à partir de quel âge ? 17

Peut-on proposer cet outil à un enfant unique ? 18

Animer le SAPAS ou transmettre la méthode ? 19

Où réaliser les étapes du SAPAS ? 20

Première partie - Les différentes étapes du SAPAS

Chapitre 1 – Étape S **25**

Apprendre à être bienveillant envers soi-même 25

La gestion positive des émotions 27

La prise de recul 29

Souffler trois fois 31

Chapitre 2 – Étape A **41**

L'écoute active et bienveillante 42

Chacun sa vision du monde 46

Les parasites de la communication 49

La verbalisation des émotions 51

Chapitre 3 – Étape P **67**

Le non-jugement 69

Le lâcher-prise 72

Oui... mais ! 75

Chapitre 4 – Étape A	87
Désir ou besoin ?	88
Le respect des besoins	91
Chapitre 5 – Étape S	99
Ancrer l'accord trouvé	99
Le besoin de rituels	101
Les accords écrits	102
<i>Pourquoi des accords écrits et qu'en faire ?</i>	102
<i>Conseil pour la rédaction des accords : ne pensez pas à une licorne</i>	103
Deuxième partie - Les compétences relationnelles	
Chapitre 1 – Les compétences relationnelles de l'enfant	115
Développer l'assertivité des enfants	116
Aider l'enfant à transformer sa représentation du conflit	120
L'altérité	123
Chapitre 2 – Habilitéés relationnelles adultes-enfants	131
« Ça peut »	132
Utiliser le compliment descriptif	134
« Je peux me tromper »	137
Chapitre 3 – Les techniques de communication de l'animateur SAPAS	141
L'impartialité	141
Des techniques de questionnement et de communication	143
<i>Le questionnement</i>	144
<i>La reformulation</i>	145
<i>Le recadrage</i>	148
<i>La métacommunication</i>	149
Se faire confiance	152

Conclusion	155
Exemples de résolution	157
Utilisation du SAPAS avec l'aide d'un adulte	157
Utilisation du SAPAS par les enfants	161
Questions fréquentes	165
<i>Pourquoi un livre pour adultes et non pour enfants ?</i>	165
<i>L'adulte doit-il seulement apprendre le SAPAS aux enfants ou l'animer ?</i>	165
<i>Si je l'utilise pour mes conflits entre adultes, est-ce que le SAPAS fonctionne même si l'autre personne n'est pas d'accord pour le faire ?</i>	165
<i>Mais alors, il s'agit de manipulation ?</i>	166
<i>Mais le SAPAS, c'est ce que l'on fait déjà, non ?</i>	166
<i>C'est sûr, avec « telle » personne, cette méthode ne fonctionnera pas !</i>	167
<i>Que faire si la solution choisie par mes enfants ne me convient pas ?</i>	167
<i>Les enfants recommencent à se disputer alors que nous étions arrivés aux propositions de l'étape P. Que dois-je faire ?</i>	168
<i>Que faire si le SAPAS n'a pas fonctionné ?</i>	168
Bibliographie	169
Index des activités	173
Notes	174

Avant-propos

De nos jours, nous sommes confrontés à une question majeure : quelle société allons-nous laisser à nos enfants ? Parents, éducateurs ou simples citoyens, nous avons tous un jour ou l'autre réfléchi à cette question, à la lumière notamment des trop nombreux événements qui bouleversent notre société. Nous faisons partie de ceux qui ont choisi d'agir, avec notre arme habituelle : la non-violence. Concept parfois galvaudé, voire tourné en dérision, il offre pourtant des réponses concrètes : apaiser nos quotidiens pour, à terme, pouvoir espérer vivre dans un monde plus serein.

Nous sommes deux médiatrices et formatrices (c'est la raison du « nous » utilisé dans cet ouvrage) et intervenons dans différents contextes :

- Médiations familiales et en entreprises ;
- Formations à la communication bienveillante pour les professionnels et les particuliers ;
- Ateliers d'habiletés relationnelles adultes-enfants ;
- Ateliers de gestion positive des conflits auprès d'enfants, par le biais de jeux pédagogiques.

Ces activités nous offrent de grandes joies grâce à des petites victoires quotidiennes :

- Des ex-conjoints qui retrouvent une communication apaisée pour pouvoir organiser leur vie séparée ;
- Des collaborateurs qui trouvent une issue favorable à leurs différends ;

- Des stagiaires de formation qui nous disent voir le monde autrement suite à nos enseignements ;
- Ou encore le sourire d'un enfant qui nous explique que, maintenant, il s'entend mieux avec ses camarades.

Cette pluralité de situations dans laquelle nous intervenons comporte un point commun : **la recherche de solutions efficaces pour vivre sereinement les relations sociales.**

La méthode SAPAS présentée dans cet ouvrage est issue de notre expérience, avec les enfants en milieu scolaire principalement, mais surtout de notre activité professionnelle en tant que médiatrices. Cette méthode s'appuie notamment sur des **techniques ancestrales de médiation** et sur les **étapes indispensables à la résolution de conflits**. De nombreux outils et moyens mnémotechniques dans ce domaine, principalement pour les adultes, existent déjà. À titre d'exemples : la méthode de résolution des conflits en six étapes de Thomas Gordon¹, la méthode des 5C², la technique SIREP³, les quatre accords toltèques⁴,

1. La méthode de résolution des conflits créée par Thomas Gordon propose une méthode en 6 étapes afin de résoudre un différend : Identifier, énumérer des solutions, évaluer, choisir, appliquer, évaluer les résultats. Thomas Gordon, *Parents efficaces*, Marabout, 2013.

2. Calmer les sentiments, communiquer, chercher des solutions, choisir la meilleure et cultiver la paix : méthode du Centre de formation Marie-Gérin-Lajoie ; affiche à télécharger sur <http://formationnonviolence.org/les-5c-lorsque-j'ai-un-conflit/>

3. La technique SIREP a été créée par Elizabeth Crary, en 1998 et se compose de 5 étapes : Stop, identifier le problème, rechercher des idées, évaluer les solutions, planifier.

4. Les quatre accords toltèques sont issus d'un ouvrage du même nom rédigé par Don Miguel Ruiz. Ces accords sont des règles philosophiques de vie permettant au lecteur de travailler sur ses croyances limitantes, pour plus de liberté et de sérénité au quotidien. Don Miguel Ruiz, *Les Quatre Accords toltèques*, Jouvence, 2016.

le DESC⁵ ou encore le rituel OSBD⁶ proposent de mieux se connaître et de ritualiser nos litiges en respectant les règles incontournables de la négociation. Cependant, l'engouement pour ces outils se fait lentement, alors qu'ils offrent pourtant des solutions concrètes à nos conflits quotidiens.

Ainsi, cet ouvrage a une vocation à la fois simple et ambitieuse : avoir un impact sur notre société en s'appuyant sur les formidables capacités de changement des plus jeunes. Ce sont eux qui nous étonnent le plus dans leur capacité à faire évoluer leurs comportements quand on leur offre la chance de se saisir pleinement de leur apprentissage.

Le SAPAS donne aux enfants l'opportunité de changer leurs relations quotidiennes et de construire de nouvelles compétences relationnelles, si importantes pour la société en devenir. Notre technique possède également un intérêt majeur au quotidien : **redonner du pouvoir aux enfants dans la gestion de leurs conflits**. Si cette compétence, nous le verrons, est un atout pour leur avenir, notre méthode comporte aussi un avantage pour les parents et professionnels débordés : ne plus avoir à gérer les petites disputes du quotidien.

Soyons honnêtes : qui ne se passerait pas du énième conflit sur le jouet préféré ?

En intégrant cet outil au sein d'une structure de l'enfance ou du foyer familial, ces disputes pourraient bien faire partie du passé.

5. La méthode DESC a été créée par Gordon et Sharon Bower en 1976 afin de mettre au jour une méthodologie de résolution des conflits en 4 étapes : Décrire, exprimer, spécifier et conclure. Gordon et Sharon Bower, *S'exprimer avec assertivité – La méthode DESC*, Demos, 2011.

6. Le rituel OSBD est un outil mnémotechnique tiré des enseignements de Marshall Rosenberg, fondateur de la communication non-violente. Le rituel se compose de 4 étapes afin de réaliser une demande efficace et respectueuse de chacun : Observer, dire son sentiment, exprimer son besoin, demander. Marshall Rosenberg, *La Communication non violente au quotidien*, Jouvence, 2005.

C'est ce que nous avons pu observer après plusieurs années de pratique, car les enfants qui maîtrisent cette technique font de moins en moins appel aux adultes pour leurs petits conflits. Nous verrons au fil des pages quelles en sont les raisons et comment cette méthode peut être utilisée en complète autonomie par les enfants.

SAPAS est un acronyme

Les cinq lettres se prononcent, et SAPAS s'entend donc comme « ça passe », facilitant ainsi la mémorisation de l'outil et lui donnant un côté ludique que les enfants apprécient. Chaque lettre le constituant représente une étape à suivre pour mener à bien une recherche de solutions gagnant-gagnant lors d'un conflit :

- S – Souffler** trois fois bien fort pour se détendre ;
- A – Accueillir** les faits puis les émotions de chacun, sans se couper la parole ;
- P – Proposer** des solutions pour résoudre le conflit ;
- A – Anticiper** les conséquences de la solution choisie et vérifier qu'elle respecte les besoins de chacun ;
- S – Se serrer** la main pour montrer que nous sommes d'accord.

Nous présenterons en détail toutes les étapes relatives à cet outil afin de comprendre les **habiletés relationnelles travaillées**, ainsi que les **activités et jeux proposés** dans les différentes **phases de la résolution du conflit**.

Chaque étape est l'objet d'un chapitre explicatif des différentes compétences que nous chercherons à faire assimiler par l'enfant. S'ensuivent des activités ludiques, et donc pratiques, afin de développer ces mêmes compétences. Ainsi, en maîtrisant à la fois l'outil et les différentes méthodes de chaque phase, l'enfant pourra progresser dans le développement global de ses aptitudes relationnelles. À la fin des différents chapitres, vous trouverez un résumé rappelant l'essentiel de l'étape de cette technique de gestion des conflits.

Vous découvrirez, tout au long de cet ouvrage, que nous abordons, en plus de la présentation de la méthode, de nombreux principes de la communication dite « bienveillante ». Des techniques très pratiques ou des concepts plus philosophiques vont vous être proposés.

L'objectif est simple : vous offrir le plus d'outils possible, afin que chacun puisse y trouver une inspiration en fonction de ses besoins et de sa personnalité. Certains des thèmes ne vous interpellent ainsi peut-être pas, alors que d'autres auront une résonance importante.

Les thèmes abordés sont également présentés de la manière la plus synthétique et pragmatique possible afin de les rendre accessibles à tous, déjà familiarisés ou non avec le domaine de la communication interpersonnelle.

Les différents thèmes proposés sont regroupés en fonction de l'étape du SAPAS abordée. Par exemple, l'étape P, correspondant à la recherche de solutions, nous permet d'évoquer à la fois le non-jugement, une formulation pour remplacer la locution « oui... mais » ou encore le lâcher-prise. Cette étape, comme les autres, a pour objectifs de développer à la fois

les compétences relationnelles des enfants, mais aussi leurs qualités humanistes. Nul doute alors que les adultes, en devenant animateurs de cette méthode, pourront également profiter des compétences proposées au cours de ces pages.

Nous avons construit ce livre afin de le rendre le plus complet et pragmatique possible, et nous espérons par ce biais vous offrir la possibilité de maîtriser cette méthode dès la fin de votre lecture.

Deux types d'activités :



Activités à pratiquer par l'action

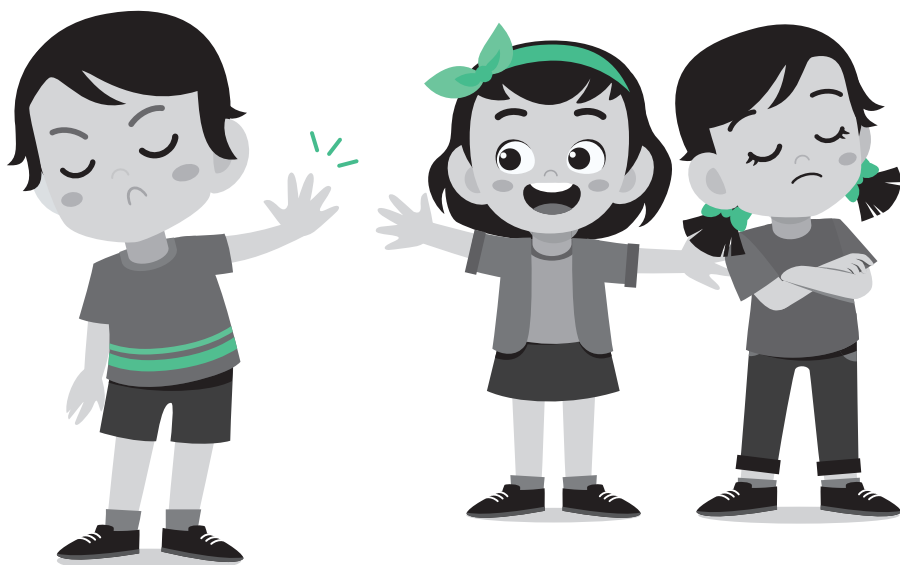


Activités à pratiquer par la réflexion

Première partie



Les différentes étapes du SAPAS



ÉTAPE 3

S A P A S



Étape P

La troisième étape du SAPAS est une étape de créativité. Elle consiste à : « **Proposer des solutions pour résoudre le conflit.** »

Lors de cette phase, les enfants approchent de la décision finale et doivent, pour y arriver, explorer toutes les possibilités permettant de résoudre la situation rencontrée. Pour ce faire, nous posons la question : « Quelles solutions pouvez-vous proposer pour résoudre cette dispute ? »

Ils sont donc invités à rechercher toutes les solutions possibles en faisant preuve de créativité, pour trouver des idées originales. Afin de stimuler l’imaginaire et faciliter cette étape, il est important que les règles suivantes soient acceptées avant la réflexion commune, puis respectées :

- Toutes les solutions, même les plus saugrenues, sont à ce stade acceptées ;
- Une idée peut en amener une autre et elles peuvent donc se ressembler ;
- Les propositions ne doivent pas être moquées ni évaluées lors de cette étape.

Il est en effet essentiel que les enfants se sentent libres d’exprimer toutes les idées qui leur passent par la tête. Même si les propositions nous semblent, de prime abord, irréalistes, elles peuvent amener une autre suggestion qui en amènera une autre, cette fois satisfaisante pour tous. C’est pour cette raison également que les idées ne doivent pas faire l’objet d’évaluation à ce moment-là de l’exercice, et qu’elles sont acceptées inconditionnellement lors de cette étape.

Nous vous conseillons de proposer aux enfants de lister par écrit toutes les propositions évoquées pour résoudre le différend, parce qu'il sera plus facile ensuite de procéder au choix définitif.

Faire preuve de créativité est donc primordial, mais n'est pas forcément évident. Nous devons faire un effort afin de sortir de nos modes de fonctionnement habituels, et surtout de l'intellect qui juge et évalue les pensées avant même que nous osions les formuler. Pour nous en convaincre, nous pouvons nous dire que nous avons tous, un jour ou l'autre, pensé : « Je ne vais pas proposer mon idée parce qu'elle est stupide. » C'est le lot de nombre d'entre nous, et ce raisonnement bride notre créativité. Lorsque l'on évoque celle-ci, on imagine bien souvent l'artiste torturé, mais génial, qui exprime son art dans la douleur et l'inspiration quasi mystique. Or, être créatif s'exprime dans de très nombreux domaines de notre vie, tels que la cuisine, le bricolage, la danse, l'écriture, le dessin ou tout simplement l'organisation de sorties familiales. Il faut alors garder en tête que nous avons tous cette qualité et en faire un atout dans notre quotidien, parce que la créativité peut nous permettre également de faire face aux situations difficiles, notamment en trouvant des solutions originales et alternatives.

Il est donc important de stimuler cette qualité, et c'est ce que nous verrons avec les activités proposées en fin de chapitre. Une nouvelle fois grâce à des jeux, les enfants vont comprendre que nous pouvons affirmer une idée semblant farfelue et que cette proposition a quand même un sens pour tous. Ces activités permettent également de stimuler l'imaginaire et la capacité à rêver, qualité bien appréciable pour chacun d'entre nous. En créant de nouveau un cadre sécurisant pour la parole par le biais des règles évoquées plus haut, les enfants se sentiront en

capacité de s'exprimer quelles que soient leurs suggestions. Il leur sera ensuite d'autant plus facile d'accueillir sans jugement les propositions des autres membres du groupe.

Que faire si les enfants ne trouvent pas de solution lors de cette étape ?

Il s'agit d'une chose fréquente lorsqu'ils débutent dans l'exercice, tout simplement parce qu'ils manquent encore de créativité. En réalité, il existe toujours des solutions aux différends, mais elles peinent parfois à émerger.

Pour les y aider, vous devez leur rappeler la notion de créativité et leur dire qu'ils ont plus d'un tour dans leur sac. Si, malgré le rappel des activités 7 et 8, les solutions n'arrivent pas, il vous est possible d'en souffler une ou deux pour réamorcer la pompe à idées. Veillez cependant à rester détaché des solutions proposées afin de ne pas les imposer.

Le non-jugement

Voilà de nouveau un concept bien ambitieux pour notre outil de gestion positive des conflits ! Et pourtant, développer nos qualités humanistes passe aussi par des petites prises de conscience au quotidien, par une rencontre ou un simple échange lors d'une pause-café entre amis par exemple. Une autre vision du monde peut ainsi nous heurter, mais aussi nous faire évoluer en nous faisant prendre conscience de nos différences, si riches pour notre évolution.

ACTIVITÉ



Et si... ?

Objectifs

- Développer la capacité à trouver des solutions alternatives à une situation rencontrée.
- Faire preuve de créativité.

Déroulement

Avant de commencer cette activité, il est primordial de rappeler les règles de la créativité, à savoir :

- Toutes les idées, même les plus saugrenues, sont acceptables ;
- Une proposition peut en amener une autre et elles peuvent donc se ressembler ;
- Les idées ne doivent pas être évaluées ni moquées.

Puis l'activité débute en posant les questions suivantes : « Et si j'étais seul à la maison pendant une semaine, comment ferais-je pour :

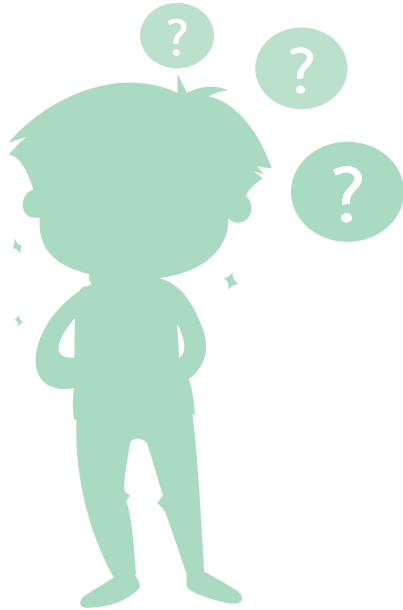
- Manger ?
- M'amuser ?
- Me sentir en sécurité ?
- Aller à l'école/au travail ?
- Voir des copains ?
- Etc. »

Donnez pour chaque question et chacun votre tour une idée qui, nous vous le rappelons, ne doit pas être évaluée ou moquée. L'exercice s'arrête après au minimum trois idées pour chacun des participants ou lorsque toutes les solutions sont épuisées.

Méthodologie et conseils

Cet exercice, basé sur des travaux de l'université de Paix de Namur¹¹, permet aux enfants, comme aux adultes, de se rendre compte que nous avons toujours plus d'un tour dans notre sac lorsqu'il s'agit de résoudre une difficulté ! Ce petit jeu sous forme de discussion peut être renouvelé très régulièrement, parce qu'il permet aux enfants de se rendre compte de leur pouvoir et de leurs ressources, renforçant ainsi la sensation d'autonomie et, à terme, de confiance en soi.

11. www.universitedepaix.org/pdf/jeuxdecooperation.pdf



Index des activités

Activité 1 – Applaudissements et picotements	34
Activité 2 – La boîte à pensée	36
Activité 3 – Vive la colère !	38
Activité 4 – Vrai pour tout le monde	56
Activité 5 – Cercle de parole	59
Activité 6 – Vocamotion	62
Activité 7 – Et si... ?	78
Activité 8 – Racontons-nous une histoire	81
Activité 9 – Veux-tu être mon ennemi ?	83
Activité 10 – L'île déserte	94
Activité 11 – Nos besoins	96
Activité 12 – Dans cette maison/classe	108
Activité 13 – Je me sens	110
Activité 14 – Portrait chinois	126