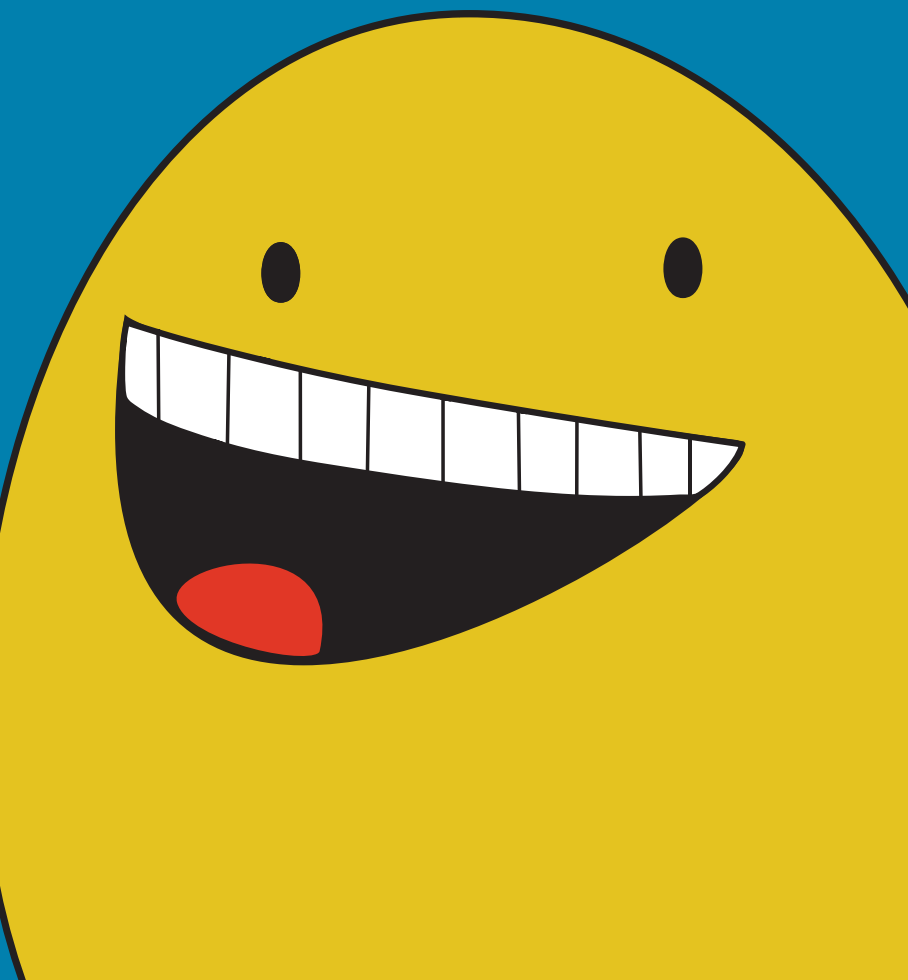




Résoudre les problèmes ensemble

Outil de résolution de problèmes



Écoute favorisant la prise en charge et techniques de résolution de problèmes

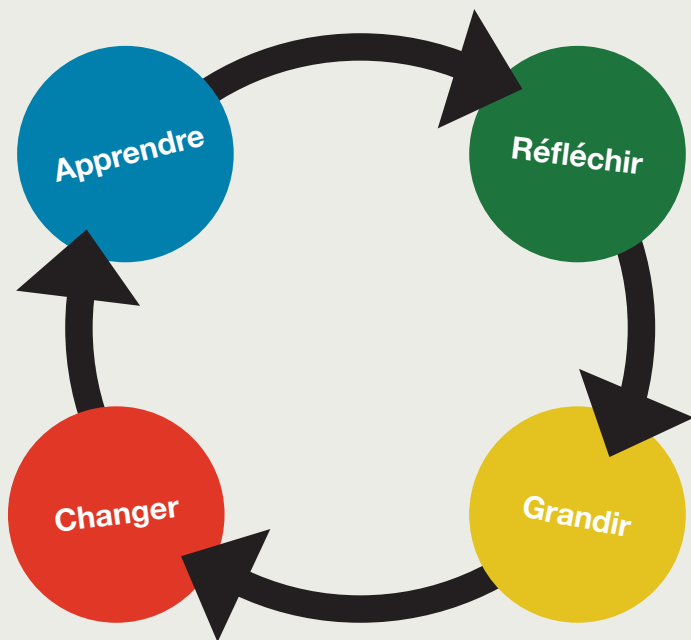
Par notre présence et notre écoute attentive, nous pouvons offrir un soutien à nos enfants si elles ou ils ont des problèmes et les aider à apprendre à les résoudre de façon efficace. Lorsque nous leur permettons de parler librement de leurs problèmes et de formuler leurs propres stratégies, nous leur donnons le pouvoir de gérer les défis qui se dressent sur leur chemin.

Si nous tentons d'aider nos enfants en résolvant nous-mêmes leurs problèmes, nous compromettons leur capacité de gérer les difficultés. Il peut sembler plus facile, à court terme, de proposer les stratégies qui nous semblent appropriées. Mais, à long terme, nous privons nos enfants d'un apprentissage et risquons du même coup de nuire encore plus à la situation. Les enfants sont plus susceptibles d'appliquer un plan lorsqu'elles et ils ont contribué à le mettre sur pied.

De plus, si nous tentons de rétablir l'équilibre du pouvoir dans une situation d'intimidation ou d'agression, il est important de donner à nos enfants le plus de poids possible en les écoutant attentivement et en leur offrant des conseils, du soutien et un suivi.

Il est essentiel que les enfants qui éprouvent un sentiment d'impuissance aient leur mot à dire et prennent la maîtrise de la situation—surtout de leur propre vie. C'est ce qu'on appelle la prise en charge. Nous rehaussons ainsi leur estime de soi tout en interrompant le cycle de la violence.

Cycle du changement positif



Approche de résolution de problèmes fondée sur la prise en charge

Il peut se révéler difficile d'avoir recours à l'écoute favorisant la prise en charge et à l'approche de résolution de problèmes dans nos interactions avec les jeunes, surtout dans une situation inquiétante ou troublante. C'est pourquoi le COPA a mis au point les lignes directrices contenues dans le présent document pour aider les adultes à soutenir les jeunes de façon constructive et efficace dans les situations difficiles. Ces lignes directrices renferment également des suggestions pour vous aider à être conséquents dans vos échanges avec vos enfants.

Comprendre le problème

Il est important de dire à votre enfant que vous appréciez beaucoup le fait qu'elle ou il se confie à vous et que vous vous rendez compte qu'il lui a fallu beaucoup de courage pour le faire.

Laissez votre enfant vous expliquer ce qui se passe. En décrivant la situation, il se peut qu'elle ou il se sente mal à l'aise. Il est très important de valider ses sentiments pour que votre enfant se sente compris.e et soutenu.e. Il est également très important de lui donner suffisamment d'espace et de temps pour décrire la situation. Laissez votre enfant procéder à son propre rythme. Évitez de l'interroger ou d'exercer toute pression pour obtenir de l'information.

Pendant votre échange, votre enfant peut vous dire ce qu'elle ou il a déjà fait pour tenter de résoudre le problème. Cette information vous sera utile plus tard quand vous parlerez ensemble de stratégies et mettez au point un plan d'action.

Votre enfant peut avoir honte d'être la cible d'intimidation ou d'agression et de ne pas avoir pu régler le problème sans aide. Notre culture véhicule beaucoup de messages qui rejettent la faute sur la victime, et un grand nombre d'enfants les ont déjà intégrés.

Dites-lui clairement **que ce n'est jamais de la faute de la personne qui se fait intimider ou agresser, peu importe qu'elle ait fait quelque chose ou non pour mettre fin à la situation.**

Suggestions

- Remerciez votre enfant d'avoir eu le courage d'exprimer ses inquiétudes et d'en avoir parlé honnêtement. Dites-lui que vous comprenez qu'il s'agit d'une situation difficile et possiblement pénible. *Ce n'est jamais facile de demander de l'aide dans une telle situation, je suis content.e que tu sois venu.e me parler, tu as fait preuve de beaucoup de courage.*
- Dites-lui clairement que ce n'est pas de sa faute (si elle ou il est la cible d'intimidation ou d'agression).
- Dites clairement que les personnes qui font du mal aux autres sont les seules responsables et que leur comportement est inacceptable. Vous pouvez dire par exemple : *Ce n'est pas correct. Personne n'a le droit de traiter quelqu'un de cette façon.* ou *Tu ne mérites qu'on te traite de cette façon, personne ne le mérite.*
- Renforcez sa capacité de réfléchir, d'apprendre, de grandir et de changer (si elle ou il a fait du mal à une autre personne).
- Croyez votre enfant. Si son histoire ne vous semble pas tout à fait cohérente, les choses deviendront plus claires au fur et à mesure qu'elle ou il relatara les faits.
- Respectez son rythme en évitant de l'interroger en posant toute une série de questions. S'il y a des moments de silence, ne vous en faites pas.
- Essayez de rester calme et à l'écoute. Des respirations profondes et régulières peuvent vous aider.

Clarifiez votre rôle et vos limites

Il est important d'éviter de présumer quoi que ce soit sur ce que recherche votre enfant lorsqu'elle ou il se confie à vous. Votre enfant cherche peut-être tout simplement à se soulager d'une trop grande pression en exprimant ses peurs. Les enfants plus âgés nous ont souvent dit que tout ce qu'elles et ils veulent, c'est que quelqu'un les écoute. Votre enfant peut espérer que vous pourrez la ou le protéger et régler le problème sans avoir à parler à la personne qui l'a intimidé.e ou agressé.e.

Façons de le dire

- *Peux-tu me dire ce à quoi tu t'attends de moi?*
- *Comment aimerais-tu que je t'aide?*

Posez des questions ouvertes autant que possible (questions auxquelles on ne peut répondre simplement par oui ou non). Par exemple, vous obtiendrez plus d'information en lui demandant : *Depuis combien de temps cette situation dure-t-elle?* plutôt que *Est-ce que cette situation dure depuis longtemps?*

Remue-méninges

Le remue-méninges est un processus créatif et ouvert par lequel on accepte et on note toutes les suggestions sans en discuter ni porter aucun jugement. Les idées que vous pourriez proposer en tant qu'adulte peuvent être utiles. Il est préférable toutefois d'attendre que votre enfant ait eu le temps de proposer les siennes.

Il est particulièrement important à ce stade d'encourager votre enfant à participer activement au processus. Elle ou il sera beaucoup plus déterminé.e à mettre en œuvre son plan d'action. Si le plan d'action est fondé sur les idées d'une autre personne, il est moins probable que votre enfant le suive.

Façons de le dire

- *Aimerais-tu parler de stratégies qui pourraient fonctionner?*
- *Que penses-tu pouvoir faire?*
- Évitez de présumer de quoi que ce soit ou de projeter vos propres sentiments sur votre enfant. Vérifiez que vous avez bien compris la situation en disant par exemple : *Donc, tu dis que tout a commencé l'année passée, mais que c'est pire cette année.* Vous pouvez aussi lui demander de clarifier certains éléments en disant par exemple : *Il me semble que tu te sens très seul.e et que tu souhaiterais ne jamais avoir changé d'école. Est-ce que j'ai bien compris?*
- Aidez votre enfant à nommer ses sentiments. Par exemple : *Tu as l'air très triste en ce moment.* ou *Tu dois vraiment avoir peur.*

- Assurez-vous de faire passer en premier les besoins et les sentiments de votre enfant. Si l'expérience de votre enfant vous rappelle de mauvais souvenirs, il est important que votre malaise ne se retrouve pas au cœur de la conversation, même si c'est parfois très difficile à faire.
- Évitez de faire des promesses en disant par exemple que tout va s'arranger, que vous allez régler la situation ou que vous ne direz rien à personne. Vous serez peut-être obligé.e de parler à quelqu'un d'autre pour obtenir l'aide nécessaire.
- Si votre enfant en a intimidé un.e autre, demandez-lui : *Comment penses-tu pouvoir améliorer, résoudre ou réparer la situation?*

Évaluer les options

Le moment est maintenant venu de songer à la réflexion collaborative. Bien que vous devriez encourager votre enfant à prendre les devants, vos suggestions peuvent être très utiles. Vous pouvez exprimer vos préoccupations et poser des questions qui permettront à votre enfant de réfléchir et de tirer ses propres conclusions.

Façons de le dire

- *Que pourrait-il arriver si tu décidais de... ?*
- *Comment pourraient-ils réagir si tu... ?*
- *Que pourrait-il arriver si nous ne pouvions pas passer te prendre à l'école?*

Notre attitude est très importante pendant ce processus. Il est également important de trouver des moyens de communication adaptés à l'âge de votre enfant et qui montrent que vous la ou le respectez, que vous savez qu'elle ou il fera les bons choix et que vous avez confiance dans sa capacité de réfléchir, d'apprendre, de grandir et de changer.

Vous pouvez le faire de bien des façons, entre autres, par des mots, le ton de la voix, le langage corporel et l'expression du visage.

Façons de le dire

- *Quels sont les avantages et les risques de cette option?*
(Répéter pour chaque option)
- *Que penses-tu de cette stratégie?*

Faire son choix

Après une bonne discussion sur les risques et les avantages des options proposées, il est essentiel que votre enfant prenne une décision sans qu'elle ou il se sente forcé.e, dans la mesure du possible.

Il est important que vous vous rappeliez tous les deux, vous et votre enfant, que si la stratégie ne fonctionne pas, il est toujours possible d'en essayer une autre.

Façons de le dire

- *Quelle stratégie veux-tu essayer?*
- *As-tu pensé à d'autres choses?*

Mettre au point un plan

Encouragez votre enfant à faire un plan aussi concret et détaillé que possible.

Encore une fois, vous pouvez l'aider à le faire en posant des questions respectueuses en vue d'obtenir plus d'information sur la situation.

Façons de le dire

- *Selon toi, quand sera le meilleur moment d'essayer ton plan?*
- *Comment puis-je t'aider à décider du meilleur moment?*

Nous pensons souvent que la meilleure façon de régler un problème est de confronter la personne qui nous a fait du mal. Si vous êtes convaincu.e de cela, vous pourriez encourager votre enfant à le faire. Or, il est important de savoir qu'il ne s'agit pas nécessairement de la meilleure stratégie pour tout le monde. Il y a bien des façons de s'affirmer avec dignité et respect sans recourir à la confrontation.

La personne lésée est fort probablement la mieux placée pour évaluer les stratégies les plus adéquates et avec lesquelles elle est le plus à l'aise. Avec les conseils et le soutien d'adultes qui les aiment, les jeunes peuvent mettre sur pied un plan d'action qu'elles et ils sont prêts à implanter.

Lors de la création d'un plan d'action, le COPA suggère de suivre les étapes suivantes :

- Faites participer votre enfant de près à son développement en vous assurant qu'elle ou il se sente vu.e et entendu.e, respecté.e, en sécurité et accepté.e.
- Encouragez votre enfant à faire des choix, à formuler des stratégies et à prendre le plus de décisions possible dans les limites appropriées.
- Aidez-la ou le à évaluer si les stratégies choisies sont passives, agressives ou (idéalement) affirmatives selon les définitions fournies dans le Guide sur la prévention de l'intimidation pour les parents, tutrices et tuteurs : favoriser l'établissement de milieux scolaires sécuritaires, inclusifs et accueillants.
- Aidez votre enfant à faire la liste d'énoncés affirmatifs, et pratiquez-les ensemble si votre enfant décide de s'affirmer devant la personne qui l'a intimidé.e ou agressé.e.
- Si votre enfant et un.e ami.e décident de le faire ensemble, donnez-leur l'occasion de se pratiquer (avec la permission des parents de l'ami.e).

Mettre en œuvre le plan

Essayez de faire en sorte que votre enfant a du soutien lorsqu'elle ou il passe à la prochaine étape.

Par exemple, un des éléments du plan d'action peut être d'obtenir votre aide, celle d'un.e ami.e ou d'un.e membre de la famille.

Façons de le dire

- *Merci de m'avoir parlé de cette situation. J'ai hâte de voir comment va fonctionner ton plan.*
- *Quand penses-tu avoir le temps de venir m'en parler. Plus tard? Demain?*

Faire un suivi

Il s'agit d'une étape cruciale parce que votre enfant peut facilement se décourager si la première tentative ne fonctionne pas. Votre enfant est plus susceptible d'avoir confiance en sa capacité de faire les premiers pas si elle ou il sait que vous l'appuyez et que vous voulez savoir comment le plan a fonctionné. Dites-lui d'avance que vous avez l'intention de parler du résultat de son plan d'action. Votre appui est important surtout si la première tentative ne s'est pas révélée aussi fructueuse que prévu.

Il est important de maintenir un climat d'optimisme et de confiance et de parler de l'expérience comme étant un élément normal du processus de résolution de problèmes.

Façons de le dire

- *Comment ça s'est passé?*
- *Selon toi, comment ça s'est passé?*
- *Quel est ton deuxième choix pour que nous puissions l'examiner ensemble?*
- *Qu'aurions-nous pu faire de différent?*

Revoir d'autres choix

La résolution de problèmes et un processus continu comportant souvent beaucoup d'essais et d'erreurs. Il est important d'examiner des solutions de rechange si d'autres mesures doivent être prises. Par le fait même, nous aidons nos enfants à comprendre que, si une partie du plan n'a pas fonctionné, nous pouvons quand même réussir à régler le problème.

Façons de le dire

- *Que dirais-tu si nous parlions d'une autre stratégie qui pourrait t'aider?*
- *Je crois sincèrement que tu peux y arriver. Pensons à une autre façon d'améliorer la situation.*
- *Je suis là pour toi, maintenant et toujours.*

Le COPA fonde son outil de résolution de problèmes et toutes ses ressources sur la croyance que tout le monde a le droit à la sécurité, à la force et à la liberté.





© COPA, 2015 : Tous droits réservés

Projet inscrit dans le cadre de l'initiative TOUS ENSEMBLE!
du COPA financé par le ministère de l'Éducation de l'Ontario

infocopa.com