



FICHE CPS Parent Mindful®

J'UTILISE LA COOPÉRATION POUR RÉSOLURE UN CONFLIT (CONFLIT DE TYPE 3)

En développant cette compétence, je pourrai :

1. comprendre que la coopération est une alternative au « laisser-faire » et à l' « autoritarisme »,
2. utiliser l'empathie et l'auto-empathie pour comprendre une situation conflictuelle,
3. trouver une solution consensuelle pour résoudre une situation conflictuelle,
4. savoir utiliser la technique de « résolution de conflit sans perdant ».

1 JE COMPRENDS

► QU'EST-CE QUE CETTE COMPÉTENCE ?



Même si nous pouvons rêver d'une vie de famille sans conflit, il est important de se rappeler que les désaccords et les conflits sont normaux et fréquents entre parent et enfant. C'est la façon dont nous appréhendons et traitons ces conflits qui est déterminante et qui va influencer grandement la qualité de notre relation et le développement de notre enfant.

Nous avons tendance à osciller entre deux attitudes :

- **céder : laisser mon enfant faire comme bon lui semble, selon ses envies.** Dans ce cas, mon enfant a du mal à se construire. Il manque de repères et de cadre. Il n'apprend pas à faire face à l'opposition et aux limites ni à gérer ses frustrations. Ses aptitudes d'empathie, de compréhension et de coopération ne sont pas sollicitées. Il peut ressentir de la « toute puissance » et de l'anxiété ; à termes il peut souffrir d'insécurité. De mon côté, je peux éprouver un malaise du fait de ne pas écouter mes besoins. Je vais avoir tendance à être frustré, à

éprouver du ressentiment et de la colère ;

- **contraindre mon enfant : imposer ma façon de voir et de faire à mon enfant.** Cette fois c'est mon enfant qui va éprouver de la frustration et de l'hostilité. Si j'utilise souvent cette attitude, mon enfant peut se sentir incompris, dominé et son estime de soi peut être affectée. Il peut aussi être tenté de résister, de s'opposer voire de se venger. Quant à soi, on peut se sentir mal à l'aise et coupable.

Avec ces deux attitudes, le conflit est mal géré puisque l'un des deux en sort « perdant » ; à termes nous nous retrouvons tous les deux en échec !

S'il est parfois inévitable et nécessaire de se positionner de façon autoritaire, ou s'il est préférable dans certains contextes de « lâcher » par rapport à notre enfant, un grand nombre de conflits peuvent être appréhendés dans une optique plus équilibrée.

L'approche « coopérative » permet de résoudre de façon positive les désaccords du quotidien entre mon enfant et moi. Elle prend en compte les besoins de chacun afin que nous puissions, chacun, nous sentir entendus, compris et respectés dans ce que nous sommes.

Notre attitude et notre esprit de coopération peuvent être présents à tout moment de la journée afin de créer une relation positive.

La démarche de coopération peut prendre une forme structurée pour gérer les conflits de type 3 (malaise parent et enfant). Ainsi lorsque mon enfant et moi-même sommes en désaccord la coopération peut permettre d'apporter une réponse efficace et équitable.

Dans cette situation (conflits de type 3), nous avons des envies, des motivations, des besoins différents qui ne sont pas encore satisfaits et qui s'opposent. Nous sommes en désaccord face à une situation. Nous ressentons tous les deux un malaise.

Ex. mon enfant veut jouer avec moi et je souhaite me reposer ;

Ex. mon enfant veut que je le regarde pendant qu'il fait son cours alors que j'ai prévu de faire des courses ;

Ex. mon enfant et moi souhaitons regarder en même temps une émission à la télévision.

Pour résoudre de façon efficace et positive les « conflits de type 3 », **je ne dois pas vouloir imposer mon point de vue** et faire un choix qui ne soit favorable qu'à moi-même. Inversement, il n'est pas constructif de décider uniquement en fonction du désir de mon enfant. Pour permettre à la situation de se dénouer positivement ; **pour que mon enfant et moi soyons tous les deux « gagnants » je peux mobiliser la compétence de « coopération ».**

La compétence de coopération implique deux phases :

- **phase 1 (empathie et auto-empathie) :** reconnaître les besoins, les émotions et la vision des choses de mon enfant comme de moi-même ;

- **phase 2 (recherche de consensus) :** réfléchir ensemble aux façons possibles pour répondre aux besoins de mon enfant comme de moi-même. La phase 2 peut être approfondie et réalisée de façon structurée à l'aide de la « technique de résolution de conflit sans perdant ».

► POURQUOI CETTE COMPÉTENCE EST-ELLE ESSENTIELLE ?

Cette compétence de coopération permet de résoudre efficacement et positivement les désaccords et oppositions entre parent et enfant. Face à une situation extérieure dans laquelle mon enfant et moi sommes en désaccord, nous recherchons un consensus afin que personne ne se sente lésé voire dominé. Elle permet à notre enfant comme à nous-mêmes de nous sentir respectés et entendus dans nos besoins. Elle apporte des solutions créatives et efficaces pour faire face à nos problèmes.

En prenant en compte les besoins de notre enfant comme de nous-même et en ne cherchant pas à imposer notre point de vue, nous faisons diminuer les tensions et l'agressivité. Nous sortons d'un rapport de force et d'une lutte de pouvoir. Notre enfant n'a plus besoin de recourir à des attitudes de résistance et d'opposition ou à de la soumission et de la démission passive. Nous permettons à ce qu'une compréhension mutuelle et une entente profonde puissent se développer entre nous. En considérant notre enfant dans ce qu'il vit et ressent nous aidons notre enfant à se sentir bien et à développer une bonne estime de soi...et en faisant la même chose avec nous, nous améliorons notre bien-être et nous renforçons notre sentiment d'efficacité parentale !

Les deux phases de la coopération (empathie et recherche de consensus) représentent une démarche éducative très formatrice. Nous montrons à notre enfant l'importance de prendre en compte ses ressentis comme ceux des autres. Nous l'aidons à identifier ses besoins et à accepter que l'autre puisse ne pas ressentir la même chose. Nous l'encourageons à penser et à raisonner en considérant des points de vue différents. Nous lui montrons comment résoudre des problèmes de façon créative et efficace et comment construire des relations apaisées et équilibrées.

► COMMENT DÉVELOPPER CETTE COMPÉTENCE ?

Utiliser la coopération pour résoudre un conflit implique 2 préalables :

- **Préalable 1 : je raisonne en termes de besoins** (le sien et celui de mon enfant). Il n'est plus question de savoir qui a tort ou qui a raison. Il s'agit d'identifier et de reconnaître les besoins de chacun dans la situation donnée. Les besoins ne sont

pas toujours conscients et exprimés ; mais ils sont à l'origine des comportements. Il va donc être important de distinguer les comportements (qui peuvent être problématiques et inacceptables), des besoins (qui sont personnels et légitimes). Chacun souhaite que ses besoins puissent être entendus et reconnus.

• **Préalable 2 : j'aborde la situation de façon constructive.** Il s'agit de sortir du « pourquoi » pour aller vers le « comment », c'est-à-dire privilégier la recherche d'une solution positive pour les deux. Il n'est plus question de justifier et de démontrer la « supériorité » de ses besoins mais de prendre en compte ses besoins comme ceux de son enfant. La situation est abordée avec un regard constructif :
Ex. « De quoi ai-je vraiment besoin ? » « Quel est le besoin de mon enfant ? »
« Comment pouvons-nous faire pour prendre en compte nos différents besoins ? »

Une fois que les préalables sont réunis (volonté de raisonner en termes de besoins et volonté de rechercher une solution constructive), la compétence de coopération peut être mise en œuvre.

Concrètement je peux proposer à mon enfant : « *Regardons ensemble cette situation et voyons de quoi chacun a besoin ; réfléchissons ensemble à des solutions qui puissent satisfaire les besoins de chacun* ».

■ Phase 1

J'UTILISE L'EMPATHIE ET L'AUTO-EMPATHIE POUR COMPRENDRE LA SITUATION EN PROFONDEUR.

> Voyons de quoi chacun a besoin dans cette situation

1.1 Dans un premier temps, j'écoute de façon empathique mon enfant (voir fiche 4-communication positive et fiche 7-aide enfant). Je prends le temps de ressentir et de comprendre ce que mon enfant est en train de vivre. Que je sois en accord ou en désaccord avec lui, j'essaie de me mettre à sa place pour essayer de percevoir « sa réalité ».

**Comment voit-il les choses ? Quelles sont ses émotions ?
Que veut-il ? De quoi a-t-il envie ? besoin ?**

Puis, j'essaie de reformuler de façon empathique. Je mets en mots ses besoins, sa vision de la situation. Et je laisse mon enfant ajuster si nécessaire.

Ex. Tu es contente d'avoir été invitée à dormir chez ta copine ; tu as vraiment envie d'aller chez elle.

1.2 Dans un second temps, je fais de l'auto-empathie. Je prends conscience de mes émotions, de mes propres besoins.

**Quelles sont mes émotions ?
De quoi ai-je envie ? besoin ?**

Puis, je mets en mot ma vision des choses, mes émotions et exprime mes propres besoins. Je peux utiliser un message « je » pour m'exprimer (voir fiche 5-attente).

Ex. J'ai promis à mamie que nous irions ce week-end chez elle. Nos visites sont très importantes pour elle. Je ne veux pas la décevoir.

■ Phase 2

JE PROPOSE À MON ENFANT DE RECHERCHER ENSEMBLE UN CONSENSUS.

> Réfléchissons ensemble à des solutions qui puissent satisfaire les besoins de chacun.

J'invite mon enfant (et moi-même) à réfléchir à une solution satisfaisante pour tous les deux.

« *Essayons de trouver une solution acceptable pour les deux ?* »
« *Comment pourrions-nous faire pour être satisfaits tous les deux ?* »
« *Je pense que nous pourrions trouver une solution qui plaise aux deux* »
« *Essayons de trouver une bonne solution pour tous les deux* »
Etc ...

Face à des situations complexes et/ou lorsque la situation s'y prête, je peux utiliser la « **technique de résolution de conflit sans perdant** » afin d'approfondir cette phase 2 de recherche de consensus.

Il s'agit d'une méthode structurée et aidante qui s'apparente à la technique de résolution de problème (fiche 7-aide enfant). Mais dans ce cas et contrairement à la compétence de la fiche 7, cette technique prend en compte les besoins et points de vue du parent (à égalité avec ceux de l'enfant).

APPROFONDIR LA RECHERCHE DE CONSENSUS (PHASE 2) PAR UNE TECHNIQUE STRUCTURÉE :

■ La technique de résolution de conflit sans perdant

Avant de commencer, il est important que :

- **je m'assure que mon enfant est disponible** et prêt à échanger de façon constructive.

Ex. as-tu envie que l'on prenne un moment pour parler et trouver une solution ensemble ?

- **je rappelle l'objectif de l'échange.**

Ex. nous sommes là pour trouver une solution qui nous convienne à tous les deux.

La technique de résolution de conflit sans perdant est une forme de « **brain-storming** » que nous réalisons mon enfant et moi. Elle se déroule toujours après la phase 1 (compréhension de la situation par l'empathie et l'auto-empathie).

Elle comporte 3 grandes étapes :

1. Imaginer :

j'invite mon enfant et moi-même à imaginer librement toutes les solutions pouvant satisfaire les besoins de chacun.

Aucune solution ne doit être écartée à ce stade, même les plus farfelues. Mon enfant ou moi-même écrivons sur un papier ou sur un tableau toutes les solutions imaginées (sans les censurer, les critiquer ou les juger).

Je peux dire à mon enfant que les solutions seront analysées après.

Ex. « Comment pourrait-on faire pour trouver une solution qui convienne aux deux », « Pour que mamie soit contente et que tu puisses profiter de ta copine « Quelles idées aurais-tu ? », « Faisons une liste » etc.

2. Analyser et choisir :

nous reprenons et analysons les solutions proposées puis nous choisissons ensemble une solution.

- Pour chacune des solutions, **nous étudions sa faisabilité et sa pertinence** (est-ce qu'elle répond aux besoins des deux ?).
Ex.: «... que penses-tu de ça ? » ; ...qu'est-ce qui pourrait se passer dans ce cas ? » ; « est-ce que c'est faisable ? ».

Si mon enfant a dû mal à rester concentré, je peux me focaliser sur les idées les plus intéressantes.

- **Nous choisissons ensemble la meilleure solution.** Il s'agit de la solution qui est faisable et qui permet de satisfaire les besoins de mon enfant et de moi-même.
Ex. « Qu'est ce qui te paraît le mieux pour nous 2 ? », « Laquelle de ces idées te semble la plus intéressante pour les 2 ? ».

- **Puis je reformule, avec mon enfant, la solution qui a été choisie.**

Ex. « Oui, je suis d'accord avec l'idée que tu ailles dormir chez ta copine vendredi soir et que nous partions chez mamie samedi en début d'après-midi. »

3. Appliquer :

nous mettons en place la solution retenue.

- **Nous définissons ensemble : Qui ? Fait quoi ? Quand ? Comment ?**

Ex. « Je téléphone à la maman de ta copine pour voir si ça lui convient puis j'appelle mamie. De ton côté, tu pourras expliquer à ta copine pourquoi tu ne peux pas venir le samedi soir. »

- Une fois que la solution a été appliquée, nous faisons **un bilan ensemble** pour voir comment ça s'est passé pour chacun.



À RETENIR

Face à un désaccord ou un conflit, nous avons tendance à osciller entre deux attitudes :

-le « laisser-faire » : Je laisse mon enfant suivre ses envies et faire ce qu'il souhaite ;

-l' « autoritarisme » : j'impose mon point de vue et mes envies à mon enfant.

Avec ces approches, l'un des deux se trouve perdant. Et à termes, nous nous retrouvons tous les deux en situation d'échec. L'un ne se sent pas respecté dans ce qu'il vit et souhaite. Il est blessé, frustré et peut se sentir dominé. Soit il se soumet de façon passive soit il va résister et rentrer en opposition. Dans tous les cas, la relation est tendue et non harmonieuse.

A contrario, la coopération permet de résoudre de façon efficace et positive les désaccords du quotidien, en prenant en compte les besoins de mon enfant comme de moi-même.

Mon attitude et mon esprit de coopération peuvent être mobilisés tout au long de la journée afin de créer un climat relationnel positif et constructif.

Mais la coopération peut être mise en œuvre de façon plus structurée pour gérer les conflits de type 3 (malaise parent et enfant) de façon efficace et équitable.

La démarche de coopération implique 2 préalables :

■ préalable 1

Je raisonne en termes de besoins : les besoins de mon enfant et les miens peuvent être différents sans que ce soit un problème et sans que l'on cherche à minimiser certains au détriment des autres.

■ préalable 2

J'aborde la situation de façon constructive : il s'agit de trouver une solution positive pour les deux.

La démarche de coopération s'organise en 2 phases :

■ Phase 1

J'utilise l'empathie et l'auto-empathie pour comprendre la situation en profondeur.

Comment mon enfant voit-il les choses dans cette situation ? Quelles sont ses émotions ? Ses envies/besoins ?

> J'essaie de reformuler de façon empathique ce que me dit mon enfant

Quel est ma propre représentation des choses ? Quelles sont mes émotions ? mes envies/besoins ?

> J'essaie de mettre en mot mon propre vécu

■ Phase 2

Je propose à mon enfant de rechercher ensemble un consensus. Nous réfléchissons à une solution qui puisse satisfaire mon enfant et moi-même.

> Essayons de trouver une solution acceptable pour tous les deux ?

Pour approfondir cette phase 2, je peux utiliser la technique de résolution de conflit sans perdant (en 3 étapes) :

1. Imaginer : j'invite mon enfant et moi-même à imaginer librement toutes les solutions pouvant satisfaire les besoins de tous les deux (sans jugement).

2. Analyse et choisir : nous reprenons et analysons ensemble les solutions proposées puis nous choisissons ensemble une solution qui convient à tous les deux.

3. Appliquer : nous mettons en place la solution retenue et nous faisons un bilan.

**QUESTIONS/RÉPONSES SUR LA COMPÉTENCE**

« J'ai essayé de mettre en place la technique de résolution de conflit sans perdant avec mon enfant mais nous n'avons pas réussi à trouver une solution. À quoi cela peut-il être dû ? »

Il n'est pas toujours facile pour le parent de pratiquer la résolution de conflit sans perdant, surtout au début : le parent s'assurera qu'il écoute de façon empathique son enfant et s'exprime sous forme de messages-je. Il pourra s'exercer à cette technique pour des petits problèmes avant de passer aux situations plus difficiles. L'aptitude à la résolution de conflit et à la coopération se développent avec le temps et la pratique.

« J'ai proposé cette technique de résolution de conflit à mon enfant mais il n'a pas joué le jeu : que puis-je faire ? »

Le parent pourra tout d'abord vérifier qu'il se trouve bien dans une situation où le problème appartient à l'enfant et à lui-même (voir fiche 6). Si tel est bien le cas et que l'enfant ne souhaite pas appliquer la technique de résolution de problème, le parent veillera à créer un climat relationnel favorable et à écouter de façon empathique l'enfant pour entendre ce que celui-ci a à dire. Il pourra utiliser la démarche de coopération de façon informelle (empathie, auto-empathie et recherche de solution consensuelle). Puis si cela lui semble nécessaire, le parent pourra reposer la technique de résolution à un moment qu'il jugera plus opportun en expliquant son intérêt.

« La solution que nous avons trouvée a fonctionné un moment mais mon enfant ne se tient plus à notre accord depuis quelque temps ... »

Il est important pour le parent de rappeler à l'enfant le cadre sur lequel ils s'étaient mis d'accord ensemble. Cependant, au fur et à mesure que l'enfant grandit ou que le contexte évolue, le cadre mis en place à un moment donné peut nécessiter d'être mis à jour. Dans ce cas, le processus de résolution de conflit « sans perdant » peut être réitéré afin de prendre en compte les nouveaux besoins de l'enfant et du parent.

2 JE M'OBSERVE ET M'ENTRAÎNE...

AU FIL DES JOURS

▶ EXERCICE 1

Je prends conscience de la façon dont je résous habituellement les désaccords avec mon enfant

Voici trois situations fictives où votre enfant et vous êtes en désaccord (conflit de type 3). Imaginez que cette situation vous arrive à votre enfant et vous.

1. Compléter la deuxième colonne et décrivant ce que vous feriez dans une telle situation.

La situation	Ce que je ferais	Qui est perdant ?	Que ressent le perdant ?
1) Ce dimanche après-midi, votre enfant est invité à aller jouer chez un copain (ou une copine) alors que vous aviez prévu une sortie en famille.			
2) Votre enfant est en pleine forme et bouge dans toute la maison alors que vous êtes fatigué(e) et que vous avez envie de calme.			
3) Votre enfant souhaite regarder sa série à la télévision alors que vous avez prévu de regarder une émission télé à la même heure.			

2. Pour chacune des solutions proposées (colonne 2), identifier qui ressort perdant de votre choix ; autrement dit, qui n'a pas été entendu dans ses besoins ?

3. Enfin, essayer de ressentir ce que vit le « perdant » face à votre choix ? compléter la 4^e colonne.

▶ EXERCICE 2

J'apprends à utiliser la démarche de coopération

Voici cinq situations fictives où votre enfant et vous, êtes en désaccord (conflit de type 3).

Pour chaque situation :

- **décrivez ce que vit votre enfant** (2^e colonne) ;
- **décrivez ce que vous vivez** (3^e colonne) ;
- **proposez une solution consensuelle-sans perdant** (4^e colonne).

La situation	Ce que vit mon enfant : vision des choses, envies/besoins...	Ce que je vis : vision des choses, envies/besoins	Une solution consensuelle
<p>1) En sortant de l'école, votre enfant souhaite inviter un copain (copine) à goûter mais vous avez prévu de faire des courses.</p>			
<p>2) Pour son anniversaire, votre enfant a envie d'inviter une dizaine d'enfants, mais vous êtes en plein travaux d'aménagement en ce moment et êtes bien fatigué(e).</p>			
<p>3) Votre enfant souhaite utiliser votre ordinateur pour faire un devoir mais vous êtes en train travailler avec.</p>			
<p>4) Votre enfant veut jouer avec vous mais vous êtes fatigué(e).</p>			
<p>5) Votre enfant a envie de vous parler mais vous n'êtes pas disponible.</p>			

▶ EXERCICE 3

Je m'entraîne à utiliser la technique de résolution de conflit sans perdant

Choisissez une situation où vous êtes actuellement en désaccord avec votre enfant. **Décrivez la situation de désaccord :**

.....

.....

Entraînez-vous à la technique de résolution de conflit sans perdant :

PHASE 1

■ **Empathie :** Comment mon enfant voit-il les choses dans cette situation ? Quelles sont ses émotions ? ses envies/besoins ?

.....

.....

■ **Auto-empathie :** Comment je vois les choses dans cette situation ? Quelles sont mes émotions ? mes envies/besoins ?

.....

.....

PHASE 2

Essayons de trouver une solution acceptable pour tous les deux !

■ **Les solutions consensuelles de mon enfant :** imaginez les solutions que pourraient proposer votre enfant :

.....

.....

■ **Mes solutions consensuelles :** imaginez les solutions que vous pourriez proposer :

.....

.....

■ **Analyser :** observez les solutions proposées par votre enfant et par vous-mêmes :

.....

.....

Est-ce que certaines se ressemblent ?

.....


.....

Est-ce qu'une (nouvelle) solution pourrait se rapprocher d'une solution proposée par votre enfant et par vous-même ?

■ Choisir : je propose une solution consensuelle qui puisse convenir à mon enfant et à moi :

.....

.....



JE NOTE 3 CHOSES POSITIVES

En développant cette compétence de « **coopération** » pour résoudre les conflits de type 3 (malaise enfant et malaise parent), j'ai réfléchi, je me suis observé (e), j'ai travaillé sur moi et sur la relation avec mon enfant. J'ai expérimenté des choses qui ont pu être désagréables et d'autres plus agréables. J'ai le sentiment d'avoir appris des choses et d'avoir pu progresser dans ma façon d'être et de faire.

Sans réfléchir, quelles sont les 3 choses positives qui me viennent à l'esprit ?

1.
2.
3.