

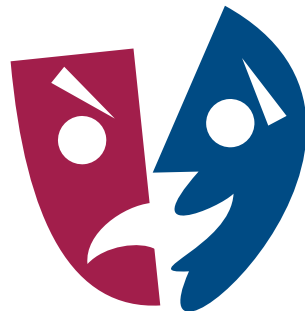
# Résolution de conflits et conciliation

Le terme « conflit » a de nombreuses connotations négatives, évoquant des images de violence, d'agression, de haine, de turbulence et même de guerre. Les parents et les intervenantes apprécient les milieux paisibles et veulent que les enfants mènent leur vie sans conflit. Pourtant, une certaine dose de conflits peut contribuer au développement social, aux aptitudes de résolution de problèmes et à la sécurité émotionnelle des enfants. Ces derniers apprennent à devenir des « artisans de la paix » lorsqu'ils arrivent à régler efficacement les conflits inévitables qui surgissent dans leur famille, à la garderie, à l'école ou dans le quartier. Si leur vie était complètement dépourvue de conflits, les enfants ne pourraient pas acquérir ces compétences. Les parents et les intervenantes peuvent donc suivre les conseils ci-dessous pour aider les enfants à apprendre les aptitudes de résolution des conflits dont ils auront besoin pour créer un monde plus paisible.

## La résolution de conflits en six étapes

### 1 Aider les enfants à se calmer et à se concentrer

- Faites-les participer au processus, à mesure que vous les réconfortez et les aidez à se concentrer.
- Réconfortez les enfants affolés.
- Attendez jusqu'à ce qu'ils soient suffisamment apaisés avant d'entamer le processus de résolution de conflit.



### 4 Laisser les enfants proposer diverses solutions au problème

- Laissez-les proposer diverses suggestions pour résoudre le conflit.
- Tenez compte de leur âge et de leur stade de développement. Les très jeunes enfants n'auront probablement pas la souplesse cognitive et les compétences langagières nécessaires pour résoudre leurs conflits seuls.
- Les parents ou les intervenantes doivent jouer un rôle actif et guider les très jeunes enfants dans le processus de résolution de conflits. Demandez-leur comment ils pensent pouvoir régler le problème. S'ils ne proposent aucune solution, faites-le à leur place et évaluez leur réaction.
- Dans la mesure du possible, encouragez les enfants de plus de trois ans à négocier leurs propres solutions.

### 2 Accorder de l'attention à chaque enfant

- Tous les enfants impliqués, « victimes » et « agresseurs », doivent savoir que votre rôle est de les aider de façon égale.
- Les « victimes » passent pendant en premier.

### 3 Aider les enfants à comprendre et à exprimer leur problème

- Aidez les enfants à comprendre que le conflit est un problème commun, avec deux parties.
- Assurez-vous que chaque enfant a l'occasion d'expliquer sa perception du problème, y compris les causes et effets. Que s'est-il passé (effets)? Pourquoi (causes)?
- Aidez les enfants à mettre tout le problème en perspective. Ils savent souvent ce qui s'est passé (l'effet, par exemple se faire donner un coup de pied), mais pas pourquoi (la cause, par exemple pour se venger d'une injektive plus tôt dans la journée).

### 5 Permettre aux enfants d'en arriver à leur propre solution

- Encouragez les enfants plus âgés à trouver leur propre solution au conflit. Les parents et les intervenantes peuvent diriger délicatement le processus de négociation, mais la solution elle-même devrait représenter l'aboutissement des efforts des enfants.
- Les adultes doivent souvent prendre une plus grande part à l'atteinte d'une solution en présence de jeunes enfants. Assurez-vous que ces derniers sont satisfaits en fin de compte.

### 6 Surveiller les solutions adoptées d'un commun accord

- Veillez à ce que les enfants donnent bien suite aux solutions qu'ils ont négociées.
- Si la solution ne fonctionne pas, recommencez le processus de résolution de conflit.

**L'objectif final du processus de résolution des conflits est de permettre aux enfants de trouver leur propre solution.**

La violence marque l'aboutissement d'une situation conflictuelle extrême. Les parents et intervenantes peuvent éviter la violence dans les disputes d'enfants en ayant recours aux six étapes de résolution des conflits avant l'escalade de la crise. Rappelez-vous, l'objectif final du processus de résolution des conflits est de permettre aux enfants de trouver leur propre solution. Les enfants qui apprennent à négocier dans le calme et avec compétence acquièrent d'importantes aptitudes de communication qui leur seront nécessaires pour la résolution de problèmes sociaux dans l'avenir.