

Les six étapes de la résolution de conflit avec les enfants

(Adapté de *You, Me, Us: Social-Emotional Learning in Preschool* de Ann S. Epstein, 2009)

1. Approchez-vous calmement, en mettant fin à toute action néfaste.

- Placez-vous entre les enfants, à leur hauteur
- Utilisez une **voix calme** et un contact léger
- Restez **neutre** au lieu de prendre parti

2. Reconnaissez les sentiments des enfants.

- « Tu as l'air fâché. »
- « Je vois que tu as l'air triste. »
- « Je sais que tu es frustré. On en parle ? »



3. Recueillez des informations

- « Quel est le problème ? »
- « Qu'est-ce qui s'est passé ? »

4. Reformulez le problème.

- « Le problème, c'est que vous voulez tous les deux avoir ce jouet. »
- « Le problème, c'est qu'on t'a cogné, et que ça fait mal. »

5. Demandez-leur de réfléchir à des solutions ; choisissez-en une ensemble.

- « Qu'est-ce qu'on peut faire pour résoudre ce problème ? »
- « Qu'est-ce Johnny peut faire pour t'aider à te sentir mieux ? »



6. Donnez du feedback positif et du soutien de suivi.

- « Merci d'avoir aidé à résoudre ce problème. »
- « C'est une idée formidable... Essayons-la ! »
- « Regarde, maintenant elle est contente ; grâce à toi elle se sent mieux ! »