



Résoudre un problème en famille

Toutes les familles rencontrent des moments de désaccords voire de conflits dans le couple, dans la fratrie ou entre les parents et les enfants.

Pourquoi ?

Parce qu'à un moment donné, le(s) besoin(s) d'un ou de plusieurs membres de la famille n'ont pas été respectés. Cela génère des émotions fortes et des comportements « négatifs » s'en suivent.

Ex. : Marie avait prévu de faire une ballade avec ses parents le week-end, ils étaient d'accord. Au dernier moment, ses parents ont refusé l'idée de la ballade car ils étaient trop fatigués. Marie a commencé à crier et à dire à ses parents qu'ils étaient nuls et qu'elle pensait qu'ils ne l'aimaient pas. Les parents se sont énervés et ont dit qu'ils n'iraient plus jamais en ballade avec elle. Marie est allée pleurer dans sa chambre...

Comment faire ?

→ **Battre le fer tant qu'il est froid.**

1. Attendre que les émotions redescendent chez chacun.
2. Proposer un moment pour se retrouver et parler de ce qui s'est passé.



Reparler du conflit sans le réactiver

Certaines personnes préfèrent ne pas revenir sur ce qui s'est passé. « Il faut passer à autre chose, on s'excuse (ou pas) et c'est terminé » !

Pourtant, tant que l'objet du conflit ne sera pas compris, cela se reproduira.

Utiliser les principes de la **Communication Non-Violente** permet de résoudre un problème sans réactiver le conflit ! => 4 étapes essentielles

1. Observer la situation sans juger
2. Parler des émotions/sentiments ressentis lors de l'évènement en utilisant le « JE »
3. Exprimer ses besoins
4. Faire une demande en lien avec ses besoins

Quelques précisions et idées reçues sur la communication non-violente avant de commencer ...

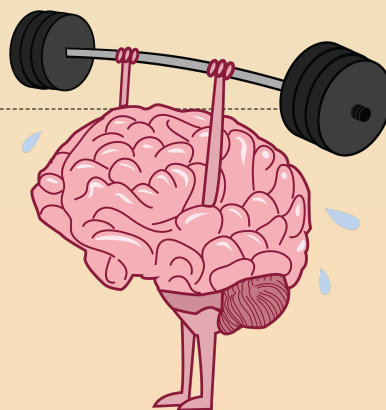
La communication non-violente n'est pas :

- ✗ une interdiction d'exprimer sa colère
- ✗ une absence de limite ou de réaction à un comportement inacceptable
- ✗ un moyen de manipulation pour obtenir ce que l'on veut
- ✗ une injonction de la perfection des relations interpersonnelles
- ✗ ne jamais reconnaître ses erreurs

C'est plutôt :

- ✓ un outil qui permet de mieux comprendre et résoudre les conflits
- ✓ une forme d'expression des émotions, des points de vue et besoins qui ne bascule pas dans le jugement ni la violence
- ✓ une façon d'améliorer nos relations vers laquelle il faut tendre sans exiger la perfection de soi et des autres
- ✓ une clé pour augmenter notre intelligence sociale, émotionnelle et notre empathie

C'est une sorte de gymnastique intellectuelle, un nouveau sport auquel on s'entraîne chaque jour pour se sentir mieux !



1. Observer sans juger :

Chacun à son tour décrit objectivement les faits en évitant de juger ou d'interpréter le comportement des autres.

Ex de jugement/interprétation

Marie : « Quand vous m'avez menti à propos de la ballade »
« Quand vous m'avez faite pleurer »

Parents : « Quand tu nous as parlé méchamment » « Quand tu as fait un caprice »

Ex de faits/observations :

Marie : « Quand j'ai appris que nous n'irions pas nous balader alors que c'était promis »
« Quand j'ai entendu : nous n'irons plus jamais en ballade avec toi »

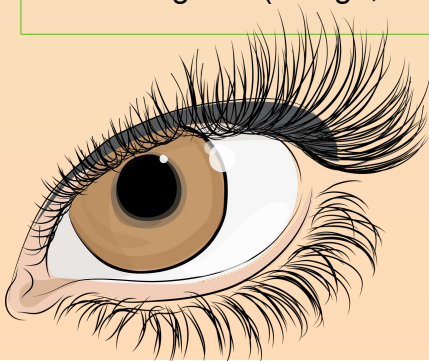
Parents : « Quand nous avons dit que la sortie prévue était annulée »
« Quand nous avons entendu : vous êtes nuls et de tout façon vous ne m'aimez pas »

Pourquoi ça change tout ? Parce qu'on parle des faits et que l'on ne formule pas d'accusation. On parle des actions des personnes et non des personnes elles-même.

Pour éviter un maximum le jugement ou l'attribution automatique d'une intention hostile à l'autre, servons-nous en priorité de nos sens et de nos actions propres.

La phrase devient : « Quand...

- J'ai entendu (appris, pris connaissance, etc.)
- J'ai vu (observé, constaté, découvert, etc.)
- J'ai senti (sensations corporelles profondes, tactiles, mouvement, ...)
- J'ai goûté (mangé, avalé, etc.) »



2. Parler de ses sentiments, parler en « JE ».

Exprimer son ressenti permet de mieux se représenter l'état émotionnel de l'autre.

Utiliser le « je » permet de rendre chacun responsable de ses propres sentiments et de ne pas les attribuer aux actes des autres. Utiliser le « tu » est ressenti comme de l'agressivité et de la recherche de culpabilité.

Ex avec le « tu/vous »

Marie : « vous m'avez déçue »
« vous êtes injustes »

Parents : « tu as été ingrate » « tu nous a gâché notre journée »

Ex avec le « JE »

Marie : « je me suis sentie très déçue » « je me suis sentie contrariée et hors de moi »

Parents : « nous nous sentions très fatigués » « nous étions furieux »

Nous manquons parfois de vocabulaire pour exprimer nos émotions, c'est intéressant de le développer pour augmenter la qualité de la communication.

Liste non-exhaustive des sentiments et états émotionnels

Joyeux
Content
Heureux
Comblé
Gai
Optimiste
De bonne humeur
Ravi
Enchanté
Émerveillé
Excité
Amoureux

Attentif
Intéressé
Curieux
Inspiré
Concentré
Passionné
Stimulé
Captivé

Triste
Déçu
Déprimé
Peiné
Désespéré
Malheureux
Chagriné
Fatigué
Abattu
Découragé
Inconfortable
Mal à l'aise
Inutile
Inconsidéré

Préoccupé
Inquiet
Terrorisé
Angoissé
Stressé
Horrifié
Effaré
Soucieux
En insécurité

Insatisfait
Agacé
Frustré
Énervé
Enragé
Vexé
Furieux
Contrarié
De mauvaise humeur
Hors de soi

Serein
En sécurité
Détendu
Paisible
Tranquille
Soulagé
Satisfait
Rassasié
Insouciant
Délivré
Calme
Libre
Reconnaissant
Fier

Étonné
Stupéfait
Surpris
En alerte
Troublé
Abasourdi
Bouleversé
Décontenancé
Perturbé

3. Parler de ses besoins.

Cela permet de comprendre l'origine du problème et de mieux y répondre.
Le besoin n'est pas une attente envers l'autre, c'est expression d'un élément fondamental au bien-être qui n'a pas été pris en compte.

Ex d'une attente/demande accusatrice

Marie : « j'ai besoin que vous arrêtez de changer d'avis » « j'ai besoin que vous arrêtez de me gronder »

Parents : « nous avons besoin que tu arrêtes de nous insulter » « nous avons besoin que tu arrêtes de faire des crises pour un rien »

Ex de l'expression d'un besoin

Marie : « j'ai besoin de mouvement, d'air, d'amusement, de justice, d'empathie, de constance/ prédictibilité, d'attention, de réconfort, ... »

Parents : « nous avons besoin d'être compris (compréhension), de liberté, de respect, de repos, de calme, de gratitude, de considération, d'acceptation, ... »

Nous parlons de quelque chose qui nous a manqué à un moment précis ou qui nous manque, pas d'une erreur de l'autre.

Liste non-exhaustive des besoins

Survie

Abri
Chaleur
Lumière
Mouvement
Nourriture
Hydratation
Oxygénation
Repos
Reproduction (survie de l'espèce)
Contact, toucher

Relations

Amour, Tendresse
Expression sexuelle
Appartenance
Contact
Écoute
Empathie
Intimité
Communication
Honnêteté
Sincérité
Partage
Connexion

Sens

Comprendre
Clarté
Discernement
Cohérence
Logique
Spiritualité

Accomplissement personnel

Apprendre
Beauté
Choisir mes valeurs, projets, rêves
Créer, réaliser
Inspiration
Espoir
Cohérence avec mes valeurs
Évoluer
M'exprimer authentiquement
Coopération
Participation

Sécurité

Calme
Confiance
Équité/justice
Ordre
Protection
Paix
Réconfort
Respect de mon rythme
Constance/prédictibilité

Récréation

Défoulement
Jeu
Amusement
Rire
Détente
Prendre l'air
Mouvement

Liberté

Autonomie
Choix
Libre arbitre
Affirmation de soi
Expression

Célébration

Appréciation
Partager les joies
Fêter
Reconnaissance
Partager ma tristesse, ma perte

4. Faire une demande, proposer une solution.

La demande doit concerner le besoin qui n'a pas été comblé en respectant les besoins des autres qui sont impliqués dans le conflit. La résolution du conflit n'exclut pas de s'excuser ou de reconnaître ses erreurs.

Au maximum, il faut essayer de fonctionner par des propositions afin de trouver une solution acceptée par tous et non coercitive/autoritariste.

La solution du plus jeune doit être entendue, au même titre que celle du plus âgé (leurs idées peuvent être très créatives et les plus farfelues peuvent détendre l'atmosphère).

- En première intention, on cherche à obtenir l'unanimité pour une ou plusieurs solutions.
- En deuxième intention, on peut voter pour une ou plusieurs solutions
- Si les parents ne sont pas majoritaires, ils doivent tout de même s'assurer que la solution respecte chacun, ne mette personne en danger et ne contrevienne pas aux valeurs éducatives de la famille (à définir auparavant).

Sources et ressources :

Sites internet :

<https://orianeboyer.com>

<https://papapositive.com>

<https://apprendreaeducer.fr/comment-favoriser-ladhesion-des-enfants-aux-regles-de-la-vie-collective/>

<https://fabermazlish.com/>

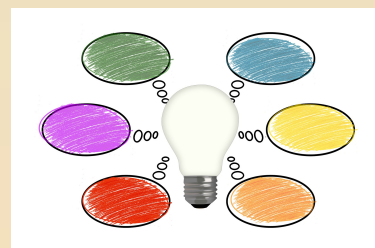
Livres :

Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) - Introduction à la communication non-violente. Marshall B. Rosenberg (2016).

Éduquer sans punir- Apprendre l'auto-discipline aux enfants. Dr Thomas Gordon (2013).

Images libres de droits :

<https://pixabay.com/f>



Feuille de recherche de solutions en famille

1. Définir précisément le problème

Les personnes concernées :

La situation/contexte/faits :

Émotions déclenchées à ce moment :

Besoins de chacun auxquels il faut répondre :

Rappel des règles de respect et de sécurité :

2. Propositions de solutions

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

3. Accords (X)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

4. Solution(s) retenue(s) et acceptée(s) par tous

5. Signatures