

*Atelier*  
***La communication***



Catégorie thématique  
***Communiquer avec les autres***

# La communication

## Plan d'atelier à l'intention du coach

annexe 4.1

### Résultats visés

- Le parent prendra conscience de l'importance d'une bonne communication dans ses relations avec les autres.
- Le parent reconnaîtra les obstacles à la communication.
- Le parent recevra des suggestions pour une bonne communication avec son enfant.
- Le parent se familiarisera avec le message JE.

### Éléments de compétences génériques ou sous-compétences susceptibles d'être observés :

- Le sens de l'observation
- Le contrôle de soi
- L'habileté à communiquer
- La facilité de résoudre des problèmes
- La force de persuasion
- Le sens de relations interpersonnelles
- La confiance en soi

### Aperçu d'une démarche et d'activités à préparer

Le coach prépare des activités, prêt à l'éventualité que le déroulement change, selon la situation.

1. Résultats visés et retour sur l'atelier précédent.
2. Activité d'éveil – Mise en situation :  
Texte : *Le fermier du Kansas*.
3. Activité en groupe de deux :  
Le dessin des carrés.
4. Activité – Outils pour parents :  
Message JE.
5. Activité – Outils pour parents :  
Suggestions pour une bonne communication avec votre enfant.

6. Activités à explorer à la maison :  
Utiliser le message JE et en observer l'impact.
7. Cartable parents (journal de bord, distribution du matériel).
8. Évaluation du parent : Évaluation écrite par le parent, retour informel verbal sur l'atelier.

### Évaluation de l'atelier

Les parents et le coach évaluent chaque atelier Entre parents, avant et après sa tenue. Ils évaluent :

- la démarche (activités, thèmes, matériel);
- l'atteinte des résultats prévus et non prévus (changements dans les savoirs, pratiques et compétences des parents, et dans divers aspects de leur vie, par exemple dans la famille, chez leurs enfants, chez les intervenants scolaires ou communautaires, etc.)

#### Pendant l'atelier :

*Au début de l'atelier*, les parents participants font un retour verbal sur la façon dont l'atelier précédent (ou des ateliers précédents) a influencé leurs pratiques quotidiennes d'apprentissage, de communication interpersonnelle, de communication orale et écrite, et de participation à la vie sociale (famille, communauté, travail).

*À la fin de l'atelier*, le parent évalue par écrit la démarche de l'atelier et ses apprentissages (évaluation écrite en annexe).

**Tout de suite après l'atelier**, le coach poursuit l'évaluation à l'aide d'un ou de quelques outils d'évaluation. Il doit :

- remplir le formulaire d'évaluation de l'atelier, Annexe C3 du *Guide d'accompagnement des parents*.
- remplir la *Grille d'observation des éléments de savoirs-pratiques-compétences multiples* (observations de ce qui a changé chez les parents ou dans leur environnement de vie).

- écrire dans son journal de bord des impressions pertinentes :
  - nouveaux besoins;
  - liens avec des observations précédentes;
  - savoirs-pratiques-compétences;
  - éléments de contexte – temps, lieu, situation;
  - commentaire d'un partenaire communautaire au sujet d'une famille, d'un enfant, etc.
- noter toute information pertinente dans son journal partagé.

#### **En tout temps après l'atelier, le coach :**

- prend note dans son journal de toute observation chez le parent ou sa famille, par exemple des changements chez le parent observés pendant d'autres activités *Entre parents*, ou dans d'autres contextes de vie communautaire où se trouvent les parents (bénévolat scolaire, épicerie, etc.)

## Matériel requis

#### **Matériel de soutien au coach :**

- Eau, jus, collation
- Tablette de conférence et feutres
- Stylo pour chaque participant
- Livres d'histoires pour enfants
- Mon coffre au trésor et bandes de papier pour commentaires et suggestions
- Annexe 4.1.1, Notes d'animation, *La communication*
- Annexe 4.1.2, Retour sur l'atelier, à imprimer pour la prochaine rencontre
- Annexe 4.1.3, Mise en situation, *Le fermier du Kansas*
- Annexe 4.1.5, Message JE, informations supplémentaires pour le coach
- Annexe 4.1.9, Formulaire d'évaluation

#### **Matériel à distribuer pour le cartable des participants :**

- Annexe 4.1.4, Le dessin des carrés, activité en groupe de deux
- Annexe 4.1.6, Le message JE, outils pour parents
- Annexe 4.1.7, Suggestions pour une bonne communication avec votre enfant
- Annexe 4.1.8, Pensée
- Annexe 4.1.10, Résumé de l'atelier

## Références et sources d'information

Adler, R. B. et Towne, N. (2005). *Communication et interactions*. Montréal : Chenelière Éducation.

Altman, S. et Allan, S. (2002). *Découvrons la dynamique de vie*. Toronto: YMCA of Greater Toronto.

MacKenzie, L. et Cairns, E. (2002). *Grandir avec mon enfant*. L.A.P.S. (Traduction et adaptation : Lafleur-Joly, L., Dionne-Costner, S. et Lavoie, L.). Calgary : Bow Valley College. Module 3 : Communiquer pour se faire comprendre. 5-15.

Gordon, T. (2009). *Éduquer sans punir : Apprendre l'autodiscipline aux enfants*. Paris : Marabout.

St-Arnaud, Y. (2004). *Petit code de la communication*. Montréal : Les Éditions de l'Homme.

Thalmann, Y. *Les vrais messages-je... et les faux*. En ligne : <http://www.yathalmann.ch/articles/communiquer/messageje.htm> (lien vérifié le 18 avril 2012).

## Accueil

Souhaiter la bienvenue à tous les parents.

## Retour sur l'atelier précédent

Faire le retour sur l'atelier de la semaine dernière en utilisant l'annexe appropriée.

## Activités

### Activité d'éveil – Mise en situation – 20 minutes

#### But de l'activité :

Faire prendre conscience aux parents que nous sommes tous capables de communiquer mais que parfois, il y a des obstacles qui rendent la communication plus difficile et empêchent les messages de bien passer. C'est en diminuant ces obstacles qu'on peut se pratiquer à devenir meilleur.

Imprimer l'annexe 4.1.3 – Message perdu par répétition.

Demander 3 ou 4 volontaires parmi le groupe. Parmi les volontaires, demander à une personne de rester dans la salle avec le reste du groupe et aux autres de sortir de la salle.

Lire l'histoire qui se trouve en annexe aux parents qui sont dans la salle.

Lorsque l'histoire est terminée, demander à un parent qui est à l'extérieur de revenir avec le groupe. Le parent volontaire qui est resté dans la salle devra lui raconter l'histoire qui vient d'être lue au groupe.

Par la suite, on fait entrer un autre parent et le premier parent raconte l'histoire à ce 2<sup>e</sup> parent. Lorsqu'ils ont terminé, on fait entrer un autre parent et le 2<sup>e</sup> parent lui raconte l'histoire et ainsi de suite.

Questions et discussion suite à l'activité d'éveil :

- Quel message retenez-vous de cette activité?

### Activité – Le dessin des carrés – 10 minutes

Former des équipes de deux personnes; chaque équipe reçoit l'annexe 4.1.4.

#### Consignes :

- À mon signal, vous allez vous placer dos-à-dos.
- Je vais remettre un dessin à une personne de l'équipe.
- L'autre personne ne doit pas voir le dessin.
- La personne avec le dessin doit donner des directives afin d'aider son partenaire à reproduire le dessin le plus exactement possible.
- La seule personne qui peut poser des questions est celle qui a en main le dessin (une fois écoulée la moitié du temps, vous pouvez donner la permission à la personne qui dessine de poser des questions afin de vérifier par la suite si c'est plus facile de comprendre lorsqu'on pose des questions).

Lors de cet exercice, les participants ont été confrontés à plusieurs obstacles. Avant de poser les questions qui suivent, diviser la tablette de conférence en deux colonnes :

*La première* : obstacles

*La deuxième* : ingrédients pour une bonne communication

Les questions 1 à 5 servent à faire ressortir les obstacles. Les questions 6 à 8 servent plutôt à discuter des mesures à prendre pour que notre message soit bien compris. Noter les observations des parents dans la bonne colonne.

#### Questions suite à l'activité :

Obstacles à la communication :

1. Comment avez-vous trouvé l'activité?
2. Est-ce que c'était facile?
3. Qu'est-ce que vous avez trouvé le plus difficile?
4. Comment vous sentiez-vous d'être dos à dos?
5. Est-ce qu'il y en a parmi vous qui ont été déconcentrés par le bruit?

Ingrédients pour une bonne communication :

6. Pour vous faire comprendre, est-ce que vous avez dû faire des efforts? Si oui, lesquels?
7. Est-ce que c'était plus facile lorsque vous avez pu poser des questions?
8. Pour comprendre les directives, qu'est-ce que vous avez dû faire?

#### **Activité – Outils pour coach, message «Je»**

- Imprimer l'annexe 4.1.5 – Information de surplus pour coach.

#### **Activité – Outils pour parents**

Distribuer l'annexe 4.1.6 aux parents et expliquer qu'ils peuvent l'utiliser pour pratiquer le message « Je ».

#### **Activité – Suggestions pour une bonne communication avec votre enfant – 15 minutes**

Distribuer l'annexe 4.1.7 aux parents.

Donner quelques minutes pour y répondre.

Ensuite, demander aux parents de partager en grand groupe. Ils peuvent se servir de cette feuille pour s'autoévaluer.

Est-ce qu'il y a des suggestions que vous trouvez plus importantes que d'autres?



## **Cartable parents**

### **Activités à explorer à la maison**

- Donnez-vous un défi afin d'améliorer vos communications et appliquez-le cette semaine. Utilisez le message « Je » et observez son impact.

### **Journal de bord**

- Réfléchissez à ce que vous faites de bien lorsque vous communiquez avec votre enfant. (Ex. : j'attends d'être calme, je le regarde dans les yeux, je l'écoute, etc.)
- Inscrivez dans votre journal de bord vos observations au courant de la semaine.

### **Pensée**

Lire et distribuer l'annexe 4.1.8 :

*« Il faut deux ans pour apprendre à parler et toute une vie pour apprendre à communiquer. »  
- Inconnu*

### **Activité d'évaluation des parents**

Distribuer le formulaire d'évaluation, annexe 4.1.9, et demander aux parents d'y répondre.

Remettre le résumé de l'atelier, annexe 4.1.10.

Remercier les parents et faire les salutations d'usage.

# Retour sur l'atelier

annexe 4.1.2

## La communication

La semaine dernière nous avons parlé de la communication et vu comment une bonne communication peut nous apporter plusieurs avantages.

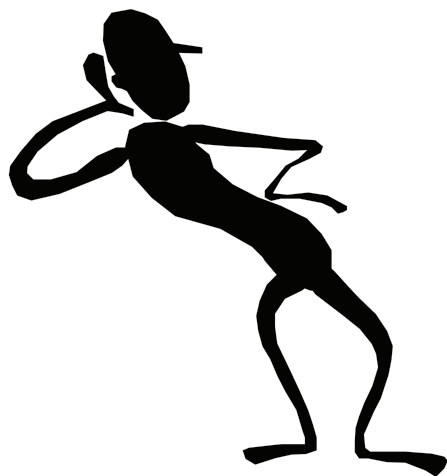
Nous avons parlé de langage verbal et non-verbal et vu comment le non-verbal influence plus que les paroles qui sont dites.

N'oubliez pas que le message doit être clair, simple, précis et direct.

Pour que le message JE soit efficace, il doit contenir 4 éléments :

« Je me sens nerveuse (**sentiment**) lorsque tu arrives en retard sans m'avertir (**comportement**) parce que je m'imagine que quelque chose de mal t'est arrivé (**effet**). J'aimerais que tu m'appelles la prochaine fois (**solution**). »

- Avez-vous eu la chance de pratiquer le message JE?



## Mise en situation

annexe 4.1.3

### *Le fermier du Kansas*

Un fermier du Kansas avait placé un toit en tôle sur sa grange. Un jour, une tornade emporta le toit et lorsque le fermier le trouva deux villages plus loin, il était tout tordu et brisé. C'était impossible de le réparer.

Un ami avocat lui dit que la compagnie Ford lui payera un bon prix pour la tôle. Le fermier décida alors d'envoyer son toit à la compagnie pour voir combien il recevrait en retour. Il plaça le tout dans une grosse boîte de bois et l'envoya au Michigan. Il avait bien inscrit son adresse de retour afin que la compagnie Ford sache où envoyer le chèque.

Douze semaines passèrent et le fermier ne reçut aucune nouvelle de la compagnie Ford. Finalement, comme il décidait d'écrire pour savoir ce qui se passait, il reçut une enveloppe de la compagnie. Il était écrit : « Monsieur, nous ne savons pas ce qui a frappé votre automobile, mais nous l'auront réparée pour le 15 du mois prochain. »

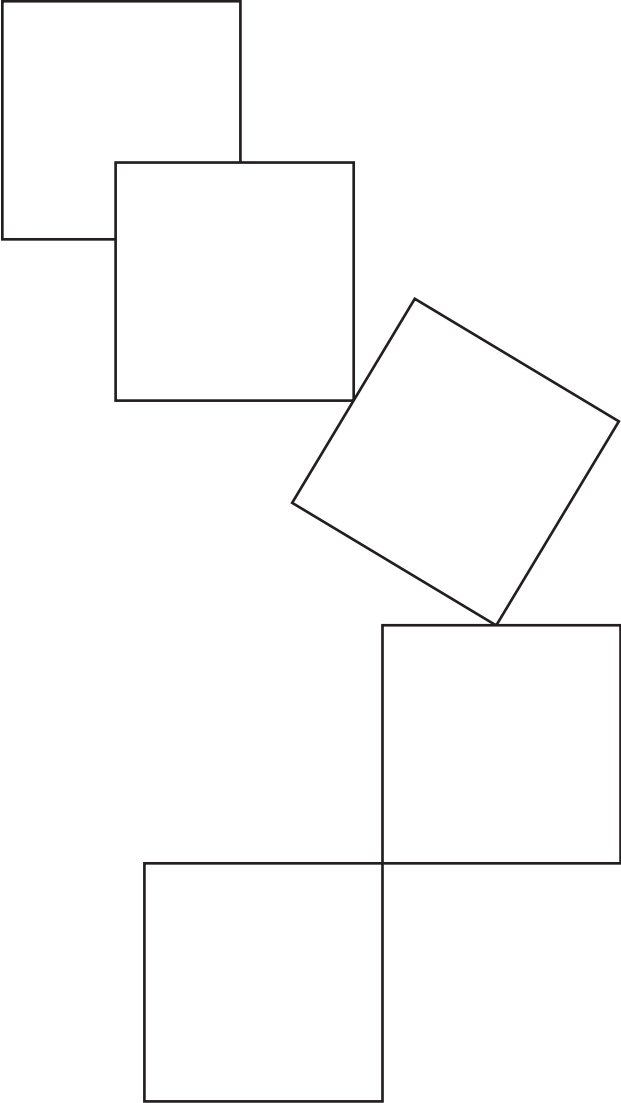
#### **Directives : Faire sortir 6 participants du local.**

Lire l'histoire aux participants qui sont dans le local. Ensuite, faire entrer un participant et lui lire l'histoire. Par la suite, faire entrer un autre participant. Le premier participant raconte l'histoire à ce dernier. En faire entrer un autre à qui le 2<sup>e</sup> participant raconte l'histoire, et ainsi de suite.

*Source inconnue*

# Le dessin des carrés

annexe 4.14





# Message JE - coach

annexe 4.15

## Informations supplémentaires

### Exemples pour l'activité du message JE :

**A) Plutôt que le TU :** « Tu veux toujours faire les tâches importantes et tu ne me laisses que les tâches ennuyantes! Tu ne penses vraiment qu'à toi! »

**Le JE :** « Moi aussi j'aime beaucoup faire des tâches importantes. J'ai l'impression d'être inutile lorsque je ne fais que les petites tâches ennuyantes. J'aimerais que tu m'en laisses. »

**B) Plutôt que le TU :** « Tu n'es jamais à l'heure. »

**Le JE :** « Je suis inquiète lorsque tu es en retard. »

**C) Plutôt que le TU :** « Tu n'arrêtes pas de me déranger, tu es capable de jouer tout seul. »

**Le JE :** « Je n'ai pas le goût de jouer tout de suite parce que je suis fatiguée. »

### Exemple pour le faux message JE :

« *Je pense que tu es paresseux.* » La personne utilise le message JE. Par contre, pour que le message JE soit efficace, nous devons parler de nos propres sentiments, alors qu'ici, il s'agit d'un jugement sur l'autre! Un authentique message JE ne contient aucune accusation. Il exprime un sentiment et en assume la totale responsabilité. Il évoque des faits de façon neutre et les lie à une réaction émotive. Par exemple : « *Je suis fâché lorsque tu arrives avec une demi-heure de retard.* » ou « *Je suis triste quand tu sors avec tes amis et que je suis seule à la maison.* » La difficulté majeure est d'exprimer un fait de façon neutre, sans accusation ni jugement. Pas si facile!

# Message JE - parent

annexe 4.1.6

Je me sens \_\_\_\_\_ quand tu \_\_\_\_\_  
parce que \_\_\_\_\_. J'aimerais que \_\_\_\_\_.

## Les messages JE

- A. Dans la colonne **Comportement**, écrivez une chose que votre enfant fait et qui vous dérange.
- B. Dans la colonne **Sentiment**, écrivez ce que vous ressentez quand votre enfant fait cette chose.
- C. Dans la colonne **Parce que**, écrivez la raison pour laquelle vous avez ce sentiment.
- D. Dans la colonne **Je veux**, écrivez ce que vous attendez de votre enfant dans cette situation.

A. Comportement	B. Sentiment	C. Parce que	D. Je veux
<b>Exemple :</b> Quand tu laisses tes jouets trainer dans l'escalier	<b>Exemple :</b> je m'inquiète	<b>Exemple :</b> parce que quelqu'un peut trébucher sur tes jouets et se faire mal.	<b>Exemple :</b> Je veux que tu apportes tes jouets dans ta chambre.

# Suggestions - parents

annexe 4.1.7

## Suggestions pour une bonne communication avec votre enfant

	Je fais déjà	À pratiquer
Je regarde mon enfant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je me baisse à son niveau et je le regarde dans les yeux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je touche son bras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'attends d'être calme et je me sers du message « Je ».	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je lui dis clairement ce que j'attends de lui.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je rappelle souvent à mon enfant ce qu'il doit faire, sans sermon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je me concentre sur ce qu'il fait de bien. Pour l'aider à réussir, je lui demande seulement une chose à la fois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je m'assure de l'écouter lorsqu'il parle et je prends ses émotions au sérieux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai des temps réservés pour discuter, soit à l'heure des repas, du lever, du coucher ou dans la voiture.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je parle de moi à mon enfant pour l'encourager à parler de lui. Exemple: « Maman a eu une journée très remplie au bureau aujourd'hui. »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'essaie de l'aider lorsqu'il ne veut pas se confier. J'ouvre la discussion. Exemple: « Je sens que tu es en colère, mais peut-être que je me trompe. Si tu veux en parler, je suis là. »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'utilise des jeux, des livres, des films ou des activités pour entrer en contact avec mon enfant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je porte attention à mes expressions (expressions du visage, ton de la voix, gestes, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



*« Il faut deux ans pour apprendre  
à parler et toute une vie pour  
apprendre à communiquer. »*

*– Inconnu*



# Formulaire d'évaluation

annexe 4.1.9




**Titre de l'atelier** La communication

**Date de l'atelier** \_\_\_\_\_

**Coach** \_\_\_\_\_

**Atelier, niveau** \_\_\_\_\_

**Lieu de l'atelier** \_\_\_\_\_

	D'accord 	Incertain 	En désaccord 
Le coach était accueillant.			
Le coach communique clairement et est facile à comprendre.			
Le coach a répondu clairement aux questions et aux commentaires.			
Le coach est à l'écoute de tous.			
L'atelier était bien organisé.			
L'atelier a répondu à mes besoins.			

Quel sera votre prochain défi afin d'améliorer votre communication?

---



---

Qu'est-ce qui est très important selon vous pour qu'il y ait une bonne communication?

---

Suite à cet atelier, avez-vous l'intention d'utiliser les idées abordées? Si oui, lesquelles?

---



---

Avez-vous des commentaires, des idées ou des réflexions à partager?

---



---

Merci de répondre au questionnaire! À la semaine prochaine!

## Pensée

« Il faut deux ans pour apprendre à parler et toute une vie pour apprendre à communiquer. »

- Inconnu

## Résultats visés

À la fin de l'atelier, vous :

- aurez utilisé des moyens pour bien communiquer avec les autres et avec votre enfant.
- serez capable d'utiliser la méthode du message « Je ».

## Résumé de l'atelier

Nous sommes tous capables de communiquer. Pourtant, à certains moments, des obstacles rendent la communication plus difficile et empêchent les messages de bien passer. Si nous réduisons les obstacles, la communication peut alors devenir meilleure.

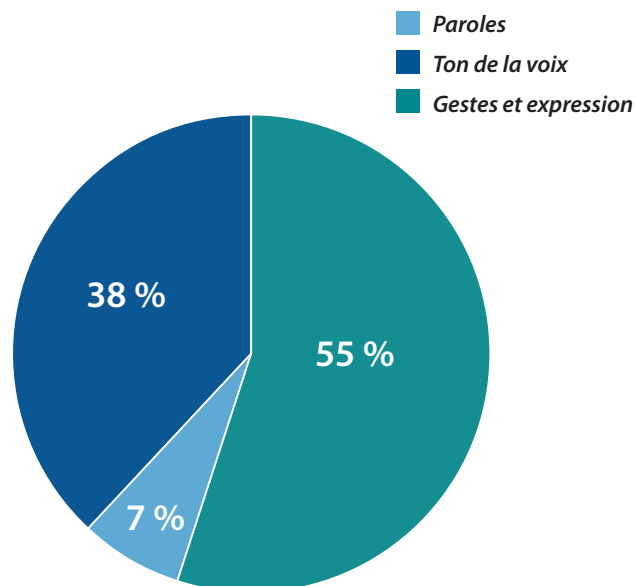
Une bonne communication peut nous apporter plusieurs avantages, comme :

- permettre de répondre à nos besoins.
- être mieux compris et mieux comprendre les autres.
- nous aider à avoir une meilleure relation avec notre enfant, notre conjoint, nos amis et nos collègues de travail.

D'après une étude menée par le chercheur et sociologue américain *Albert Méhrabian* en 1971, nous savons que :

- 7% du message nous provient des mots, des paroles.
- 38% du message est transmis par le verbal (le ton de la voix).
- 55% du message est véhiculé par le visuel (les gestes, la position du corps, les expressions du visage, comme le sourire, les sourcils froncés, les larmes, etc.)

## La communication



### Voici quelques-unes des barrières à la communication :

- **Interrompre la personne qui parle :** Être interrompu avant d'avoir fini de parler rend la communication difficile.
- **Ignorer la personne qui parle :** Vous êtes-vous déjà senti ignoré parce que la personne à qui vous parliez faisait autre chose que de vous écouter?
- **Insulter et se dire des bêtises :** Une attaque personnelle n'améliore pas la communication ni la relation.
- **Blâmer et utiliser des phrases qui commencent par « Tu » et « Vous » :** « Tu fais toujours ça... » Est-ce qu'il vous arrive de dire quelque chose de semblable à quelqu'un?
- **Crier ou exprimer des émotions trop fortes, comme la colère :** Parfois, il vaut mieux se retirer de la situation pour se calmer et penser à une bonne façon de dire les choses.

Les phrases qui commencent par « tu » et « vous » peuvent être accusatrices et mettre les gens sur la défensive.

## Trucs utiles

### Le message « Je » est suggéré parce que nous :

- parlons de nos sentiments au lieu de blâmer l'autre personne.
- n'attaquons pas l'autre personne, alors ceci peut éviter des problèmes ou des conflits.
  - C'est une façon d'intervenir qui respecte l'enfant et lui permet de changer son comportement sans se sentir personnellement visé.
- indiquons clairement nos limites et proposons une solution.
- enseignons aussi à nos enfants à exprimer leurs besoins de façon respectueuse.

### Le message « Je » consiste à :

- exprimer votre sentiment;
- nommer le comportement;
- dire l'effet que cause le comportement;
- donner la solution.

Exemples :

<i>J'exprime mon sentiment.</i>	<i>Je nomme le comportement.</i>	<i>Je dis l'effet que cause le comportement.</i>	<i>Je donne la solution.</i>
Je me sens nerveuse	lorsque tu arrives en retard sans m'avertir	parce que j'imagine que quelque chose de mal peut t'arriver.	J'aimerais que tu m'appelles la prochaine fois.

<i>Situation sans message « Je »</i>	<i>Situation avec message « Je »</i>
Tu n'habilles pas Joliane assez chaudement et tu oublies de mettre ses bottes alors qu'il fait très froid.	Je suis inquiète quand tu oublies les bottes de Joliane parce que j'ai peur qu'elle se gèle les pieds. J'aimerais que tu lui mettes ses bottes demain.





*Atelier*  
*L'écoute active*



*Entre parents*  
Vers une communauté  
apprenante

Catégorie thématique  
*Communiquer avec les autres*

# L'écoute active

## Plan d'atelier à l'intention du coach

annexe 4.2

### Résultats visés

- Reconnaître et identifier différents sentiments et émotions.
- Rendre le parent apte à pratiquer l'écoute active à l'aide de mises en situation.

### Éléments de compétences génériques ou sous-compétences susceptibles d'être observés :

- Le sens des relations interpersonnelles
- L'habileté à communiquer
- La facilité de résoudre des problèmes
- Le sens de l'observation

### Aperçu d'une démarche et d'activités à préparer

Le coach prépare des activités, prêt à l'éventualité que le déroulement change, selon la situation.

1. Résultats visés et retour sur l'atelier précédent.
2. Activité d'éveil – Mise en situation : Une personne doit parler et l'autre, écouter.
3. Remue-méninges : Visages d'émotions. Ajouter d'autres émotions à la liste donnée.
4. Mise en situation/Échange : Stations 1 à 3.
5. Activités à la maison – Observation et pratique : Observation des sentiments et des émotions des gens qui les entourent et pratique de l'écoute active.
6. Cartable parents (journal de bord, distribution du matériel).
7. Évaluation du parent : Évaluation écrite par le parent, retour informel verbal sur l'atelier.

### Évaluation de l'atelier

Les parents et le coach évaluent chaque atelier *Entre parents*, avant et après sa tenue. Ils évaluent :

- la démarche (activités, thèmes, matériel);
- l'atteinte des résultats prévus et non prévus (changements dans les savoirs, pratiques et compétences des parents, et dans divers aspects de leur vie, par exemple dans la famille, chez leurs enfants, chez les intervenants scolaires ou communautaires, etc.)

#### Pendant l'atelier :

*Au début de l'atelier*, les parents participants font un retour verbal sur la façon dont l'atelier précédent (ou des ateliers précédents) a influencé leurs pratiques quotidiennes d'apprentissage, de communication interpersonnelle, de communication orale et écrite, et de participation à la vie sociale (famille, communauté, travail).

*À la fin de l'atelier*, le parent évalue par écrit la démarche de l'atelier et ses apprentissages (évaluation écrite en annexe).

**Tout de suite après l'atelier**, le coach poursuit l'évaluation à l'aide d'un ou de quelques outils d'évaluation. Il doit :

- remplir le formulaire d'évaluation de l'atelier, Annexe C3 du *Guide d'accompagnement des parents*.
- remplir la *Grille d'observation des éléments de savoirs-pratiques-compétences multiples* (observations de ce qui a changé chez les parents ou dans leur environnement de vie).
- écrire dans son journal de bord des impressions pertinentes :
  - nouveaux besoins;
  - liens avec des observations précédentes;
  - savoirs-pratiques-compétences;
  - éléments de contexte – temps, lieu, situation;
  - commentaire d'un partenaire communautaire au sujet d'une famille, d'un enfant, etc.
- noter toute information pertinente dans son journal partagé.

**En tout temps après l'atelier, le coach :**

- prend note dans son journal de toute observation chez le parent ou sa famille, par exemple des changements chez le parent observés pendant d'autres activités *Entre parents*, ou dans d'autres contextes de vie communautaire où se trouvent les parents (bénévolat scolaire, épicerie, etc.)

**Matériel requis****Matériel de soutien au coach :**

- Eau, jus, collation
- Tablette de conférence et feutres
- Stylo pour chaque participant
- Livres d'histoires pour enfants
- Mon coffre au trésor et bandes de papier pour commentaires et suggestions
- Annexe 4.2.1, Notes d'animation, *L'écoute active*
- Annexe 4.2.2, Retour sur l'atelier, à imprimer pour la prochaine rencontre
- Annexe 4.2.5, Mise en situation station 1
- Annexe 4.2.6, Mise en situation station 2
- Annexe 4.2.7, Mise en situation station 3
- Annexe 4.2.11, Formulaire d'évaluation

**Matériel à distribuer pour le cartable des participants :**

- Annexe 4.2.3, Visages d'émotions
- Annexe 4.2.4, Activité - L'écoute active
- Annexe 4.2.8, Liste des émotions
- Annexe 4.2.9, Outils pour parents
- Annexe 4.2.10, Pensée
- Annexe 4.2.12, Résumé de l'atelier

**Références et sources d'information**

CAP Santé Outaouais. *L'écoute active*. En ligne : <http://www.capsante-outaouais.org/ecoute-active/theorie> (lien vérifié le 18 avril 2012).

Collège Montmorency. *Pratiquer l'écoute active*. En ligne : [http://www.cmontmorency.qc.ca/~rblais/Prat\\_ecact\\_corr.htm](http://www.cmontmorency.qc.ca/~rblais/Prat_ecact_corr.htm) (lien vérifié le 18 avril 2012).

Faber, A. et Mazlish, E. (2002) *Parler pour que les enfants écoutent, écouter pour que les enfants parlent*. Cap-Pelé : Relations... plus inc.

Julien, G. (2004). *Aide-moi à te parler*. Montréal : Éditions du CHU Sainte-Justine.

MacKenzie, L. et Cairns, E. (2002). *Grandir avec mon enfant. L.A.P.S.* (Traduction et adaptation : Lafleur-Joly, L., Dionne-Costner, S. et Lavoie, L.). Calgary : Bow Valley College. Module 4 : *L'écoute active*. Annexe 4.3. 13-17.

Monbourquette, J. (1993). *L'ABC de la communication familiale*. Montréal : Novalis.

## Accueil

Souhaiter la bienvenue à tous les parents.

## Retour sur l'atelier précédent

Faire le retour sur l'atelier de la semaine dernière en utilisant l'annexe appropriée.

## Activités

### Activité d'éveil – Mise en situation – 10 minutes

#### But de l'activité :

Faire prendre conscience aux parents que pour pouvoir se faire comprendre et être bien compris, il est nécessaire de créer une bonne atmosphère en se respectant les uns les autres.

Diviser les participants en groupes de deux.

Une personne doit parler et l'autre doit écouter.

Faire sortir la personne de chaque groupe qui doit écouter et lui donner la consigne suivante :

- Pendant que l'autre personne vous parle, regardez partout sauf votre interlocuteur. Allouer environ deux minutes.

#### Questions pour parents suite à l'activité :

- Comment vous êtes-vous sentis pendant la conversation?
- Comment pensez-vous qu'un enfant se sent quand on continue à faire le souper pendant qu'il tente de nous parler?

### Outils pour les parents – Remue-méninges – 10 minutes

Distribuer l'annexe 4.2.3 – Visage d'émotions.

Demander aux parents de nommer d'autres émotions qu'ils connaissent. N'oubliez pas que les émotions sont des énergies; elles ne sont ni bonnes, ni mauvaises, elles sont là!

Écrire les réponses des parents sur la tablette de conférence.

### Activité – Mise en situation – 20 minutes

#### Buts de l'activité :

- Faire prendre conscience aux parents que pour devenir une personne aidante ou un parent aidant par l'écoute active, il s'agit de prendre des risques, de s'exercer le plus souvent possible, de se reprendre s'il y a des oublis.

Imprimer et afficher sur le mur autour de la salle de rencontre :

- l'annexe 4.2.5 – Station 1;
- l'annexe 4.2.6 – Station 2;
- l'annexe 4.2.7 – Station 3.

Distribuer l'annexe 4.2.4 – Activité – L'écoute active.

Les parents doivent circuler dans la classe, s'arrêter aux stations et remplir le questionnaire.

**Station 1** – Un bon auditeur n'a pas besoin de se concentrer sur la personne qui parle.

#### Réponse : Faux.

Un bon auditeur doit se concentrer sur la personne qui parle. Un bon auditeur participe activement et prend soin de se concentrer sur son interlocuteur et sur ce qu'il dit. Il écoute les idées et les thèmes principaux.

**Station 2** – Les moments de silence devraient être évités lorsqu'un nous parle.

#### Réponse : Faux.

Une des techniques de l'écoute active est le SILENCE. Parfois il faut rester silencieux, car notre interlocuteur cherche la suite de ses idées. Les silences permettent à l'autre de s'intérioriser et d'approfondir ou de préciser.

**Station 3** – Il est important de seulement porter attention à ce que la personne dit.

**Réponse : Faux**

Il faut porter attention à ce qui est dit, mais il faut également porter attention au non verbal.

**Activité – Outils pour parents – 10 minutes**

- Distribuer l'annexe 4.2.8 – Liste des émotions.

## *Cartable parents*

**Activité à explorer à la maison**

Demander aux parents de faire les activités à la maison en utilisant les outils suivants :

Distribuer l'annexe 4.2.9 – Outils pour parents.

Leur demander d'être à l'écoute des sentiments et des émotions des gens autour d'eux et de pratiquer l'écoute active.

**Journal de bord**

- Inscrivez vos réussites dans votre journal de bord.

**Pensée**

Lire et distribuer l'annexe 4.2.10 :

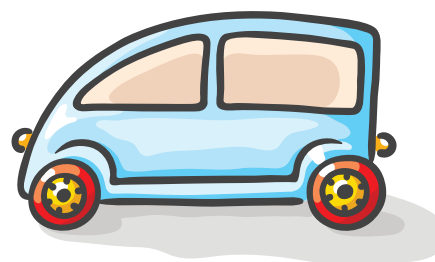
*« Quand je suis malheureux, la plus grande aide, c'est de me sentir accepté tel que je suis. »  
– Communication parents-enfants, Jean Monbourquette*

**Activité d'évaluation des parents**

Distribuer le formulaire d'évaluation, annexe 4.2.11, et demander aux parents d'y répondre.

Remettre le résumé de l'atelier, annexe 4.2.12.

Remercier les parents et faire les salutations d'usage.



### L'écoute active

- Depuis notre dernier atelier avez-vous eu la chance de pratiquer l'écoute active avec les gens qui vous entourent et avec vos enfants?
- Êtes-vous plus attentifs au message transmis?

Nous avons vu que pour être certain que le message soit bien compris, il faut :

- s'assurer qu'il soit clair, simple et précis.
- poser une question sur le message ou le faire répéter, afin de vérifier la précision du message.
- Avez-vous eu des réflexions personnelles suite à nos échanges?

N'oubliez pas que votre journal de bord sert à noter ou dessiner vos réflexions.



## *Visages d'émotions*

annexe 4.2.3

*Inquiétude*



*Surprise*

*Gêne*



*Peur*



## *Visages d'émotions*

*annexe 4.2.3*

*Fatigue*



*Peine*

*Curiosité*



*Grande joie*

# *Visages d'émotions*

*annexe 4.2.3*

*Colère*



*Neutre*

# Visages d'émotions

annexe 4.2.3

## Joie



# Questionnaire – parents annexe 4.2.4

## Activité – L'écoute active

### Station 1 – Ignorer les sentiments

Sentiments possibles du petit garçon :

Comment auriez-vous répondu au petit garçon?

1. Un bon auditeur n'a pas besoin de se concentrer sur la personne qui parle.

**Vrai ou Faux?** \_\_\_\_\_

**Commentaires :**

---



---



---

### Station 2 – Situation de François

Sentiments que peut vivre François :

Que répondriez-vous à votre ami François?

2. Les moments de silence devraient être évités lorsque quelqu'un nous parle.

**Vrai ou Faux?** \_\_\_\_\_

**Commentaires :**

---



---



---

# Questionnaire - parents

annexe 4.2.4

## Station 3 – Situation de Carlos et Nicolas

Sentiments que peut vivre Carlos lorsque sa maman lui demande de tout ranger :

Que diriez-vous à Carlos en utilisant l'écoute active?

2. Il est important de seulement porter attention à ce que la personne dit.

**Vrai ou Faux?** \_\_\_\_\_

**Commentaires :**

---

---

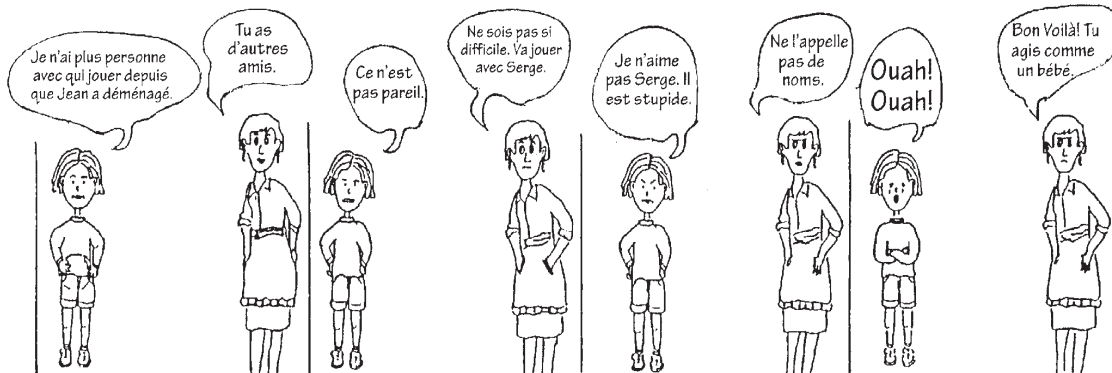
---

# Station 1

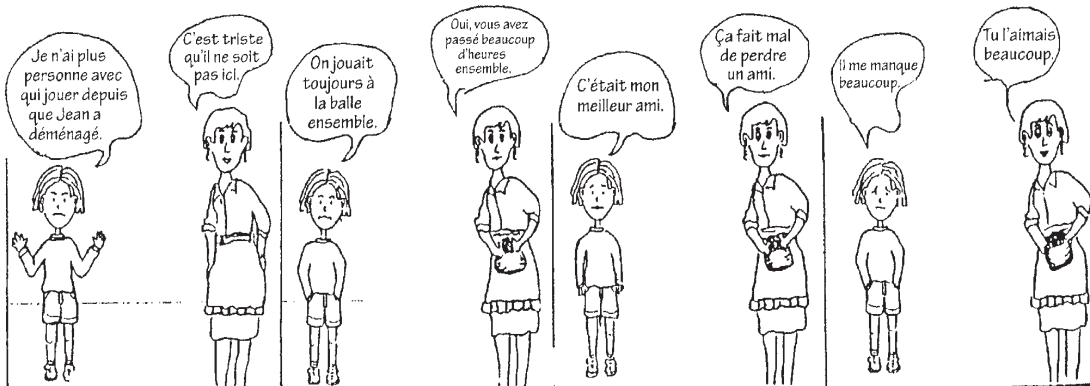
annexe 4.2.5



## Négatif : Ignorer les sentiments



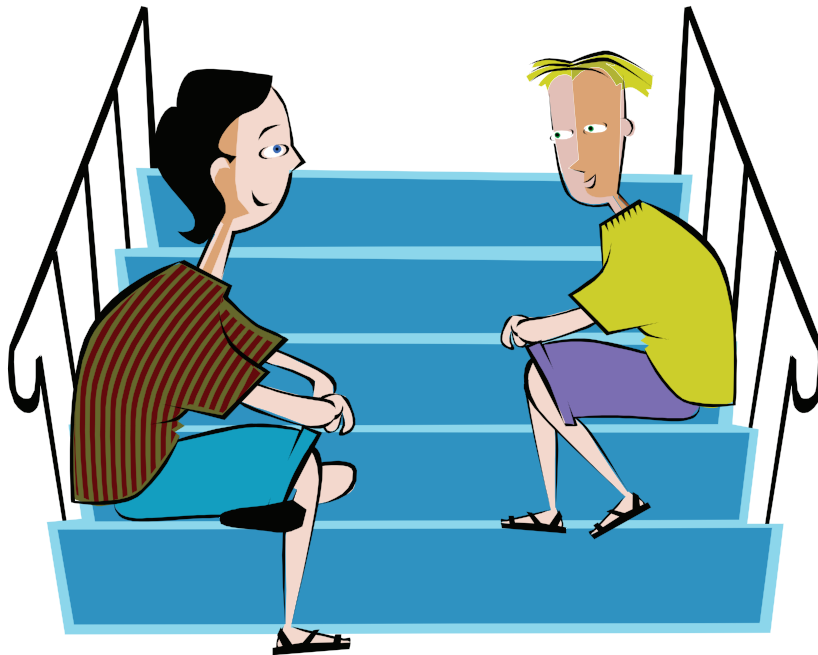
## Positif : Reconnaître et valoriser les sentiments



## Station 2

annexe 4.2.6

L'un de vos amis, François, s'installe près de vous et vous dit :  
« C'était la femme de ma vie! Je ne souhaitais pas vivre avec quelqu'un d'autre... »  
(Moment de silence.) Ensuite, il continue en disant :  
« ... mais il y avait tellement de désaccords! »





## Station 3

annexe 4.2.7

**Carlos et Nicolas construisent ensemble une maison avec des blocs. À la fin de la période de jeux libres, vous demandez aux enfants de tout ranger. Les deux refusent catégoriquement de la démolir pour ranger. « Tu es méchante, crie Carlos en vous donnant un coup de pied. »**

### Exemples de sentiments que peut vivre Carlos :

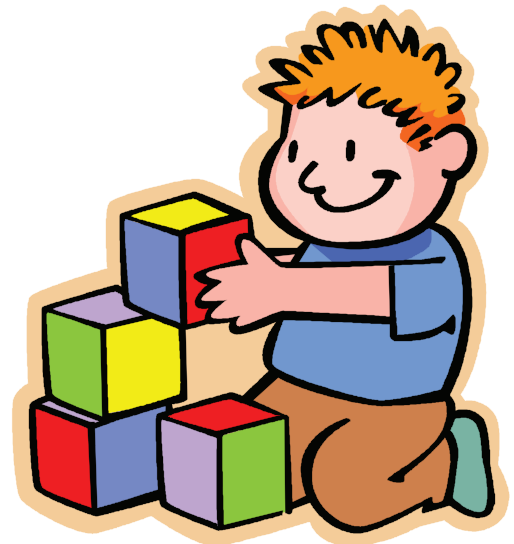
Frustré, contrarié, fâché...

Poser la question suivante aux participants :

Que dites-vous à Carlos suite à son comportement, en utilisant l'écoute active?

Exemple de réplique à Carlos :

1. « Tu aimerais mieux continuer à jouer et tu es fâché de devoir t'arrêter, n'est-ce pas?... Tu sais Carlos, j'aimerais mieux que tu me le dises avec des mots qu'avec des coups. »
2. « Je sais que c'est frustrant de devoir tout ranger quand on n'a pas fini son travail. Tu es contrarié, n'est-ce pas?... Cependant il y a d'autres façons de faire connaître sa frustration que par des coups. »



# Liste des émotions

annexe 4.2.8

<b>Liste des émotions</b>			
<b>Peur</b>	<b>Colère</b>	<b>Tristesse</b>	<b>Joie</b>
Anxieux	Fâché	Apathique	Affectueux
Timoré	Contrarié	Honteux	Agréable
Modeste	Amer	Abattu	Confortable
Désorienté	Enervé	Ennuyé	Enthousiaste
Confus	Envieux	Vaincu	Exubérant
Craintif	Furieux	Déprimé	En harmonie
Fourbe	Renfrogné	Désespéré	Chanceux
Défensif	Hostile	Détaché	Libre
Faible	Hystérique	Dégoûté	Amical
Effrayé	Jaloux	Embarrassé	En forme
Coupable	Mesquin	Vidé	Bon
Harcelé	Insatisfait	Humilié	Reconnaissant
Humble	Qui proteste	Inadéquat	Amoureux
Inhibé	Provoqué	Isolé	Gai
Perdu	Révolté	Malheureux	Ravi
Nerveux	Choqué	Négligé	Intense
Paniqué	Suffisant	Nostalgique	Allègre
Pessimiste	Excité	Rejeté	Joyeux
Chancelant	Sauvage	Triste	Aimé
Tendu	Trompé	Affligé	Tendre
Timide	Détesté	Fatigué	Optimiste
Incertain	Frustré	Laid	Passionné
Coincé	Dur	Blessé	Décontracté
Troublé	Critique	Inintéressant	Satisfait
Dévalorisé	Agacé	Mal à l'aise	Chaleureux

# Outils pour parents

annexe 4.2.9

## L'écoute active

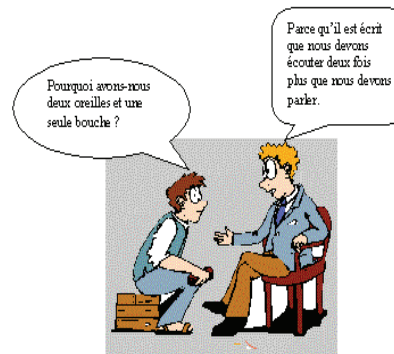
Technique pour gérer la colère qui donne de bons résultats tant dans les rapports avec les adultes qu'avec les enfants.

Cela s'appelle **l'écoute active**.

Voici une situation classique :

« Maman, je veux aller faire de la bicyclette.

- Pas maintenant.
- Oui, j'ai envie.
- Non, ce n'est pas possible.
- T'es méchante maman.
- Non, je ne suis pas méchante...
- Je veux y aller. », etc.



En général, soit nous cédon alors que nous n'avions vraiment, mais vraiment pas envie de courir après un vélo, soit nous « subissons » une crise de larmes plus ou moins longue en nous énervant...

L'écoute active consiste d'abord à écouter vraiment l'autre, à l'aider à dire ce qu'il veut et à l'accompagner dans les sentiments qui sont les siens, y compris la colère, la tristesse... tout ce que, souvent, nous ne voulons surtout pas entendre.

En pratiquant l'écoute active, la situation peut se transformer ainsi :

« Maman, je veux aller faire de la bicyclette.

- Ah oui, ça te ferait plaisir qu'on aille faire une balade.  
Seulement vois-tu, je n'ai pas envie pour l'instant.
- Oui, mais moi je veux!
- Tu es déçu que ça ne soit pas possible.
- Oui.
- Et tu es colère après moi peut-être.
- Oui, j'avais très envie de me promener.
- Tu voulais aller où? »



Et là, nous pouvons discuter avec l'enfant de ce qu'il aurait voulu faire... Étonnant comme les enfants sont soulagés d'être entendus, même s'ils ne peuvent réaliser ce qu'ils voulaient faire.

Souvent, nous essayons de changer leur idée. Ça marche parfois, surtout avec les tout-petits, mais quand les enfants grandissent, ils ne se laissent pas prendre aussi facilement.

Alors, l'objectif de **l'écoute active** est d'aider à traverser les difficultés en les nommant à l'enfant : cela permet de ne pas lui donner de solution, de ne pas lui dire quoi faire, **mais de lui permettre de vivre ce qu'il a à vivre.**

Souvent, nous nions sans même nous en rendre compte les sentiments de notre enfant :

« Tu es méchante maman. » « Non, je ne suis pas méchante. »

*Alors que nous pourrions répondre simplement :*

« Tu m'en veux parce que je ne veux pas acheter la poupée. »

« Hou, hou, je suis tombé. » « C'est rien, ça va passer. »

*Nous pourrions aussi dire :*

« Tu as eu très peur en tombant... et tu t'es fait mal, ou encore : Est-ce que ça va mieux? »

« Je déteste ma sœur, elle est bête. » « Tais-toi, il ne faut pas dire ça. »

*Nous pourrions dire :*

« Tu es en colère? Qu'est-ce qu'elle a fait qui te contrarie? »

Ce n'est pas toujours facile, mais il s'agit de trouver le vrai sentiment, ou la vraie cause de la crise de larmes.



Lorsque votre enfant arrive en larmes, à bout de nerfs, après une journée épuisante, essayez de revoir la journée avec lui : tous les bons moments, mais aussi toutes les frustrations :

« Et en plus, Martin t'as frappé. Et puis après, Martine n'a pas voulu jouer avec toi, et moi je n'ai pas voulu aller faire une promenade avec toi, ce n'est pas drôle, hein? »

En général, à la fin de la liste, les larmes se sèchent toutes seules.

L'enfant a le sentiment d'avoir été compris et n'est-ce pas ce que nous voulons tous? Être compris?

Comme toutes les techniques, celle-ci demande de l'entraînement. En effet, nous supportons difficilement que notre enfant ou notre conjoint soit timide, en colère, triste, furieux, ait mal... alors nous lui enlevons toute possibilité de dire ses sentiments.

Cela nous renvoie à nos propres sentiments/sensations/émotions reniés... qui sont très douloureux.



*Pensée* \_\_\_\_\_

*annexe 2.2.10*



*« Quand je suis malheureux,  
la plus grande aide, c'est de me  
sentir accepté tel que je suis. »*




*- Jean Monbourquette*



# Formulaire d'évaluation

annexe 4.2.11

**Titre de l'atelier** L'écoute active  
**Date de l'atelier** \_\_\_\_\_  
**Coach** \_\_\_\_\_  
**Atelier, niveau** \_\_\_\_\_  
**Lieu de l'atelier** \_\_\_\_\_

	D'accord 	Incertain 	En désaccord 
Le coach était accueillant.			
Le coach communique clairement et est facile à comprendre.			
Le coach a répondu clairement aux questions et aux commentaires.			
Le coach est à l'écoute de tous.			
L'atelier était bien organisé.			
L'atelier a répondu à mes besoins.			

Nous avons vu qu'il existe deux techniques d'écoute active qui peuvent vous permettre d'améliorer vos relations avec votre enfant. Quelles sont ces deux techniques?

---

---

Suite à cet atelier, avez-vous l'intention d'utiliser les idées abordées? Si oui, lesquelles?

---

---

Avez-vous des commentaires, des idées ou des réflexions à partager?

---

---

Merci de répondre au questionnaire! À la semaine prochaine!

# Résumé de l'atelier

annexe 4.2.12

## Pensée

« *Quand je suis malheureux, la plus grande aide, c'est de me sentir accepté tel que je suis.* »

- *Communication parents-enfants,*  
Jean Monbourquette

## Résultats visés

À la fin de l'atelier, vous aurez :

- identifié différents sentiments et émotions.
- pratiqué l'écoute active à travers des mises en situation.
- des outils pour pratiquer l'écoute active dans vos milieux de vie (famille, travail, communauté et avec l'école).

## Résumé de l'atelier

### L'écoute active

Même si nous n'avons pas reçu d'enseignement à propos de l'écoute efficace et que beaucoup d'entre nous n'en ont même jamais entendu parler, l'écoute active demeure une compétence très importante!

En effet, nous passons environ la moitié de notre temps à écouter; de plus, la moitié (50%) des malentendus se produisent quand nous n'écoutons pas de manière efficace.

Aussi, quand nous pratiquons l'écoute active, nous développons un ensemble de compétences appelées les aptitudes à réfléchir.

Elles sont extrêmement utiles pour donner à notre interlocuteur une rétroaction directe qui a pour objectif de lui montrer que nous avons entendu et compris.

### Quand faire de l'écoute active?

- Quand une personne exprime un problème.
- Quand l'enfant ou la personne peut découvrir ses propres solutions.

On ne fait pas de l'écoute active quand l'enfant a besoin d'une directive spécifique ou urgente, ou que l'enfant demande une information précise.

### Deux techniques d'écoute active :

#### Le reflet :

L'une des techniques indispensables lors d'une écoute est le reflet. Le reflet consiste, pour celui qui écoute, à redire en d'autres mots ce que la personne a dit et qui touche ses émotions ou ses sentiments afin de lui prouver qu'il essaie de la comprendre. Le but du reflet est donc de décoder les sentiments.

#### La reformulation :

C'est une technique pour redire en d'autres mots ce que la personne a dit concernant une situation ou des faits pour lui montrer que nous avons compris. Si nous nous trompons, la personne nous corrigera.

Pourquoi est-ce que je me sens bien en compagnie de certaines personnes?

#### Parce que ces personnes :

- m'écoutent,
- m'encouragent,
- ne me disent pas quoi faire,
- sont dignes de confiance,
- aiment les mêmes choses que moi.
- ne me jugent pas,
- s'intéressent à moi,
- ont confiance en moi,
- m'acceptent,

Cela représente les comportements d'une personne qui sait écouter.

Quand quelqu'un m'écoute, je me sens valorisé!  
(*Grandir avec mon enfant*)

# Résumé de l'atelier

---

annexe 4.2.12

## *Trucs utiles*

- Dressez une liste d'émotions et de sentiments pour vous rappeler de l'écoute active et enrichir votre vocabulaire, et affichez-la sur votre réfrigérateur ou votre babillard.
- Pour être certain que le message a été bien compris, donnez un message clair, simple et précis.
- Vérifiez que votre message a été bien compris en posant une question sur votre message ou encore en demandant de le répéter.

## *Activités à explorer à la maison*

Soyez à l'écoute des sentiments et des émotions des gens autour de vous et pratiquez l'écoute active avec votre entourage et vos enfants.



*Atelier*  
***Comment régler  
des conflits***



Catégorie thématique

***Communiquer avec les autres***

# Comment régler des conflits

## Plan d'atelier à l'intention du coach

annexe 4.3

### Résultats visés

- Le parent sera capable de reconnaître son style de comportement lors de conflits.
- Le parent connaîtra des stratégies pour résoudre un conflit de manière constructive.

### Éléments de compétences génériques ou sous-compétences susceptibles d'être observés :

- La confiance en soi
- La facilité d'apprendre de ses expériences
- La facilité d'adaptation
- L'habileté à communiquer
- La créativité
- La facilité de résoudre des problèmes
- La volonté de persévérer
- Le contrôle de soi
- Le sens des relations interpersonnelles
- Le leadership

### Aperçu d'une démarche et d'activités à préparer

Le coach prépare des activités, prêt à l'éventualité que le déroulement change, selon la situation.

1. Résultats visés et retour sur l'atelier précédent.
2. Activité d'éveil - Mise en situation :  
Décrire un conflit que vous vivez avec votre enfant et que vous êtes à l'aise de partager avec d'autres parents.
3. Activité - Mise en situation.
4. Activité - Réflexion - Démarche de résolution de conflits.
5. Activité - Pratique et échange d'idées :  
Les parents identifient un conflit qu'ils ont avec leur enfant et l'échangent avec d'autres parents afin de proposer des solutions aux conflits.

6. Activité de lecture - La carotte, l'œuf et le café :  
Êtes-vous plutôt carotte, œuf ou café?
7. Activités à explorer à la maison :  
Mettez en pratique vos nouvelles connaissances et observez la réaction des autres.
8. Cartable parents (journal de bord, distribution du matériel).
9. Évaluation du parent : Évaluation écrite par le parent, retour informel verbal sur l'atelier.

### Évaluation de l'atelier

Les parents et le coach évaluent chaque atelier *Entre parents*, avant et après sa tenue. Ils évaluent :

- la démarche (activités, thèmes, matériel);
- l'atteinte des résultats prévus et non prévus (changements dans les savoirs, pratiques et compétences des parents, et dans divers aspects de leur vie, par exemple dans la famille, chez leurs enfants, chez les intervenants scolaires ou communautaires, etc.)

#### Pendant l'atelier :

*Au début de l'atelier*, les parents participants font un retour verbal sur la façon dont l'atelier précédent (ou des ateliers précédents) a influencé leurs pratiques quotidiennes d'apprentissage, de communication interpersonnelle, de communication orale et écrite, et de participation à la vie sociale (famille, communauté, travail).

*À la fin de l'atelier*, le parent évalue par écrit la démarche de l'atelier et ses apprentissages (évaluation écrite en annexe).

*Tout de suite après l'atelier*, le coach poursuit l'évaluation à l'aide d'un ou de quelques outils d'évaluation. Il doit :

- remplir le formulaire d'évaluation de l'atelier, Annexe C3 du *Guide d'accompagnement des parents*.
- remplir la *Grille d'observation des éléments de savoirs-pratiques-compétences multiples* (observations de ce qui a changé chez les parents ou dans leur environnement de vie).

- écrire dans son journal de bord des impressions pertinentes :
  - nouveaux besoins;
  - liens avec des observations précédentes;
  - savoirs-pratiques-compétences;
  - éléments de contexte – temps, lieu, situation;
  - commentaire d'un partenaire communautaire au sujet d'une famille, d'un enfant, etc.
- noter toute information pertinente dans son journal partagé.

**En tout temps après l'atelier, le coach :**

- prend note dans son journal de toute observation chez le parent ou sa famille, par exemple des changements chez le parent observés pendant d'autres activités *Entre parents*, ou dans d'autres contextes de vie communautaire où se trouvent les parents (bénévolat scolaire, épicerie, etc.)

## Matériel requis

**Matériel de soutien au coach :**

- Eau, jus, collation
- Tablette de conférence et feutres
- Stylo pour chaque participant
- Livres d'histoires pour enfants
- Mon coffre au trésor et bandes de papier pour commentaires et suggestions
- Annexe 4.3.1, Notes d'animation, *Comment régler des conflits*
- Annexe 4.3.2, Retour sur l'atelier, à imprimer pour la prochaine rencontre
- Annexe 4.3.6, Conflits (une copie par groupe)
- Annexe 4.3.7, Démarches de résolution de conflit (une copie par groupe)
- Annexe 4.3.8, Histoire – *La carotte, l'œuf et le café*
- Annexe 4.3.10, Formulaire d'évaluation

**Matériel à distribuer pour le cartable des participants :**

- Annexe 4.3.3, Quel est mon style de comportement?
- Annexe 4.3.4, Cartons
- Annexe 4.3.5, Styles de comportement
- Annexe 4.3.9, Pensée

## Références et sources d'information

Bardon, D. *L'écoute active*. En ligne : <http://www.delphinebardon.com/methode-gordon/ecoute-active.html> (lien vérifié le 17 avril 2012).

Chez Maya. *La carotte, l'œuf et le café*. En ligne : [http://www.chezmaya.com/textes/carotte\\_et.htm](http://www.chezmaya.com/textes/carotte_et.htm) (lien vérifié le 17 avril 2012).

*Dimension éducative*. En ligne : <http://www.dimensioneducative.com/> (lien vérifié le 17 avril 2012).

E-santé. *Comment gérer un conflit en 6 leçons*. En ligne : <http://www.e-sante.fr/comment-gerer-conflit-en-6-lecons/actualite/905> (lien vérifié le 17 avril 2012).

Formavision . *Comment résoudre les conflits relationnels?* En ligne : <http://www.formavision.com/dlgs/conflitsrelat.pdf> (lien vérifié le 17 avril 2012).

MacKenzie, L. et Cairns, E. (2002). *Grandir avec mon enfant. L.A.P.S.* (Traduction et adaptation : Lafleur-Joly, L., Dionne-Costner, S. et Lavoie, L.). Calgary : Bow Valley College. Module 7 : La résolution de conflit. pp.12 et 13.

## Accueil

Souhaiter la bienvenue à tous les parents.

## Retour sur l'atelier précédent

Faire le retour sur l'atelier de la semaine dernière en utilisant l'annexe appropriée.

## Activités

### Activité d'éveil – Mise en situation – 10 minutes

Amener les parents à réfléchir à de vraies situations de conflits.

Remettre l'annexe 4.3.3 – Quel est mon style de comportement et l'annexe 4.3.4 – Cartons à chaque parent et donner les directives suivantes :

- Essayez de vous souvenir d'un désaccord que vous avez eu avec une personne significative de votre entourage dernièrement. Remplissez les cases 1, 2 et 3 sur la fiche. Vous ne serez pas obligés de partager les détails de vos exemples. Vous pouvez également utiliser une situation inventée. Le but est d'amorcer une réflexion personnelle et de faire des liens avec la suite de l'atelier.

De plus, demander aux parents d'écrire sur leur carton un conflit qu'ils vivent avec leur enfant (exemple : il ne veut pas prendre son bain) ainsi qu'une solution possible. Ajouter qu'ils doivent choisir un conflit qu'ils seront à l'aise de partager avec les autres parents.

Mettre la fiche et le carton de côté.

### Activité – Mise en situation – 15 minutes

Regrouper les parents deux par deux et remettre une copie des annexes 4.3.5 et 4.3.6 à chaque groupe.

Demander aux parents d'associer chacun des exemples de réactions au style de comportement auquel chacun des conflits appartient.

À la fin de l'activité, voir les réponses ensemble.

Inviter maintenant les parents à compléter le reste de leurs fiches et cartons de l'activité d'accueil.

### Questions pour parents

- Et vous, quel type de comportement avez-vous adopté dans le conflit que vous avez choisi sur votre fiche?
- Selon vous, pourquoi avez-vous utilisé un tel comportement plutôt qu'un autre?
- Agissez-vous toujours de cette façon?
- D'après vous, de quelle façon doit-on s'y prendre pour régler nos conflits efficacement?

### Activité – Réflexion – 10 minutes

#### But de l'activité :

Faire prendre conscience aux parents que :

- on peut résoudre nos conflits de manière à ce que ce soit perdant-perdant, gagnant-perdant ou bien encore gagnant-gagnant. L'approche gagnant-gagnant est fortement suggérée. Le but est de trouver une solution qui satisfait les besoins de toutes les personnes concernées.

Distribuer l'annexe 4.3.7 – Techniques de résolution de conflits.

**Activité – Pratique et échange – 20 minutes****But de l'activité :**

- Faire prendre conscience aux parents que lorsqu'on utilise ces stratégies de résolution de conflits, il est important de chercher le plus de solutions possibles, de les analyser et ensuite, de choisir celle qui convient le mieux aux deux personnes.

Les parents reprennent le carton sur lequel ils ont identifié un conflit vécu avec leur enfant, annexe 4.3.4.

Inviter les parents à écrire des suggestions de solutions sur leur carton pour ensuite le passer à la personne à leur gauche; cette personne écrit une solution sur le carton de son voisin et ainsi de suite, jusqu'à ce que chacun ait récupéré son propre carton.

À la fin, chaque parent se retrouve avec plusieurs options sur son carton.

Si le temps le permet, on peut revoir quelques problèmes que les participants ont identifiés et les solutions qui ont été suggérées tout en utilisant les stratégies qui ont été vues.

Si vous avez des réserves face à certaines solutions suggérées, faites réfléchir les parents en posant les questions suivantes :

- À votre avis, comment réagira votre enfant?
- Comment se sentira-t-il? Si c'était vous, quelle serait votre réaction?

**Activité – Lecture – 5 minutes**

- Distribuer l'annexe 4.3.8 – L'histoire *La carotte, l'œuf et le café* à chaque parent et en faire la lecture.

**Cartable parents****Activités à explorer à la maison**

- Mettez en pratique vos nouvelles connaissances et observez la réaction des autres.

**Journal de bord**

- Suis-je plutôt carotte, œuf ou café?
- Qu'est-ce que je peux appliquer pour améliorer mes habiletés de résolution de conflits?

**Pensée**

Lire et distribuer l'annexe 4.3.9 :

« *Un problème bien énoncé est un problème à moitié résolu.* »  
– Charles Ketterung

**Activité d'évaluation des parents**

Distribuer le formulaire d'évaluation, annexe 4.3.10, et demander aux parents d'y répondre.

Remettre le résumé de l'atelier, annexe 4.3.11.

Remercier les parents et faire les salutations d'usage.

## Retour sur l'atelier

annexe 4.3.2

- Avez-vous eu la chance d'observer vos réactions face à un désaccord?
- Avez-vous mis en pratique quelque chose dont nous avons discuté la semaine dernière?
- Si oui, quelle a été la réaction de l'autre personne?
- Est-ce que ça a fonctionné? Comment vous sentiez-vous?

N'oubliez pas que votre journal de bord sert à noter ou dessiner vos réflexions.



# Mon style - parent

annexe 4.3.3

## Quel est mon style de comportement pour régler un conflit?

Mon conflit :
Ce que l'autre personne a fait et ce qu'elle a dit. Décrivez les comportements de l'autre.
Ce que j'ai fait et les réactions que j'ai eues. Décrivez vos comportements, actions, gestes, paroles, etc.
J'ai utilisé un style de comportement : <ul style="list-style-type: none"><li>• passif</li><li>• agressif</li><li>• passif-agressif</li><li>• manipulateur</li><li>• affirmatif</li></ul>
Pourquoi j'ai utilisé ce type de comportement au lieu d'un autre?
Est-ce que j'agis toujours selon ce style pour régler mes conflits? Pourquoi?

# Cartons






annexe 4.3.4





# Styles de comportement

annexe 4.3.5

	<p><b>Agressif</b></p> <p>J'exprime mon désaccord en attaquant l'autre. J'utilise des insultes, je l'humilie, je claque la porte, je menace, je frappe. Ce style peut nuire rapidement à une relation.</p>
	<p><b>Passif</b></p> <p>Je n'exprime pas mes pensées et mes émotions. J'évite d'aborder le conflit en espérant qu'il se règle avec le temps. Comme je n'exprime pas mon désaccord, il peut être difficile pour l'autre de se rendre compte que quelque chose ne va pas. Ce style de comportement est souvent inefficace puisque prétendre qu'il n'y a pas de problème ne règle rien à la situation. Ce comportement peut être utile si, par exemple, le conflit a peu d'importance. Il vaut mieux dans ce cas être passif et réfléchir à une solution par la suite.</p>
	<p><b>Passif-Agressif</b></p> <p>Je ressens de la colère, mais je n'exprime pas mon désaccord de façon directe. J'envoie des messages agressifs (attaque), mais de façon subtile en gardant un air gentil. Comme j'évite d'exprimer mon désaccord et d'aborder ma source de frustration, l'autre personne se sent attaquée sans comprendre pourquoi.</p>
	<p><b>Manipulateur</b></p> <p>J'envoie des messages indirects au lieu d'exprimer clairement mes pensées et mes émotions. Il est possible que l'autre comprenne mal mes messages ou qu'il ne les reçoive pas du tout. En plus, l'autre peut s'apercevoir qu'il a été manipulé et ne pas apprécier.</p>
	<p><b>Affirmatif</b></p> <p>J'exprime mes besoins et mes émotions de façon claire. J'exprime mon point de vue en considérant celui de l'autre. C'est la méthode qui demande le plus de temps et d'énergie. Elle nous permet d'avoir plus de chances d'atteindre notre objectif!</p>

## Conflit 1

*Votre partenaire joue aux cartes avec ses amis toutes les fins de semaine. Vous aimeriez qu'il passe plus de temps à la maison avec vous et les enfants. En plus, samedi soir vous êtes invitée à un souper entre amis et vous aimeriez bien avoir la chance d'y aller.*

1. Je vérifie avec mon conjoint et il a l'intention de jouer aux cartes ce samedi. J'appelle mes amis pour leur dire que j'irai avec eux une prochaine fois.
2. Je lui dis qu'il n'est qu'un irresponsable qui ne pense qu'à lui.
3. Je lui dis que c'est correct. Je vais rester seule, comme à l'habitude. Je vais téléphoner à mes amis pour leur raconter ce qu'il a encore fait. En plus, je vais bouder toute la semaine.
4. Je lui laisse savoir que j'ai le sentiment que c'est souvent moi qui doit rester à la maison et que j'aimerais vraiment aller au souper samedi.

## Conflit 2

*J'ai un problème avec mon conjoint, qui ne fait jamais la vaisselle ni aucune tâche ménagère.*

1. Je fais la vaisselle moi-même et le ménage au complet d'ailleurs.
2. Je lave toute la vaisselle sauf la sienne. Je lui dis qu'il n'est qu'un lâche.
3. Je lui dis de ne pas s'inquiéter, je vais tout faire encore! J'appelle mon amie pour lui raconter que mon conjoint ne m'aide pas du tout à la maison.
4. Je lui dis que je ne pense pas que le propriétaire va accepter de renouveler notre bail quand il va voir la saleté dans l'appartement.
5. Je lui laisse savoir que je n'aime pas que la vaisselle traîne sur le comptoir et que j'aimerais qu'on partage les tâches.

# Démarche

annexe 4.3.7

Voici une démarche de résolution de conflit gagnant-gagnant à suivre avec votre enfant :

- J'identifie le problème. Qu'est-ce qui me dérange? Je nomme mon émotion et je me demande pourquoi je ressens cette émotion.
- Je prends du temps pour me calmer. Je laisse mon enfant prendre le temps de se calmer. Il est important que les deux personnes soient disposées à avoir une conversation, quitte à se fixer un rendez-vous plus tard.
- On s'explique : J'écoute mon enfant sans porter de jugement. Je dis ce que je n'aime pas de son comportement et j'avoue mes torts.
- J'invite mon enfant à me dire de quelle manière il peut changer son comportement. Que peux-tu faire de différent?
- Ensemble nous ressortons plusieurs solutions et nous en choisissons une acceptable pour chacun.

## Démarche de résolution de conflit gagnant-gagnant

### 1. Identifier le problème

- J'ai un problème avec cette situation et c'est ma responsabilité de le régler.
- Qu'est-ce qui me dérange? Quel besoin n'est pas satisfait?

### 2. Trouver le bon moment

- On s'assure d'être calme.
- On s'assure que toutes les personnes concernées sont disposées à discuter. (Ex. : Il y a quelque chose dont j'aimerais te parler, as-tu du temps?)

### 3. S'expliquer

- On exprime son point de vue et comment on se sent le plus clairement possible pour que l'autre personne puisse comprendre. Il est suggéré d'utiliser le message JE.
- On donne la chance à l'autre personne de s'exprimer.
- Lorsqu'une personne s'exprime, l'autre pratique l'écoute active.

### 4. Chercher et choisir une solution

- On cherche plusieurs solutions possibles.
- On évalue les solutions et on choisit celle qui permet de satisfaire les besoins de chacun.

### 5. Mettre en pratique

## La carotte, l'oeuf et le café

source inconnue, reçu de Chabella  
[http://www.chezmaya.com/textes/carotte\\_et.htm](http://www.chezmaya.com/textes/carotte_et.htm)

Vous ne regarderez plus jamais une tasse de café de la même façon. Une jeune femme va chez sa mère et lui dit que sa vie est tellement difficile qu'elle ne sait pas si elle peut continuer. Elle veut abandonner, elle est fatiguée de se battre tout le temps. Il semble qu'aussitôt qu'un problème est réglé, un autre apparaît.

Sa mère l'amène dans la cuisine. Elle remplit trois chaudrons d'eau et les place chacun sur la cuisinière à feu élevé. Bientôt, l'eau commence à bouillir. Dans le premier chaudron, elle place des carottes, dans le deuxième, elle met des oeufs et dans le troisième, elle met des grains de café moulus. Elle les laisse bouillir sur le feu sans dire un mot. Après 20 minutes, elle retourne à la cuisinière. Elle sort les carottes et les place dans un bol. Elle sort les oeufs et les place dans un bol. Puis, elle verse le café dans une carafe.

Se tournant vers sa fille, elle dit : « Dis-moi, que vois-tu? Des carottes, des oeufs et du café. », répond sa fille.

La femme l'amène plus près et lui demande de toucher les carottes. La fille les touche et note qu'elles sont toutes molles et souples. La mère lui demande alors de prendre un oeuf et de le briser. La fille enlève la coquille d'un oeuf et observe qu'il est cuit dur. Finalement, la mère lui demande de goûter au café. La fille sourit comme elle goûte son arôme riche. La fille demande alors : « Qu'est-ce que ça veut dire maman? » Sa mère lui explique que chaque objet a fait face à la même eau bouillante, mais que chacun a réagi différemment.

La carotte y est entrée forte, dure et solide. Mais après être passée dans l'eau bouillante, elle a ramolli et est devenue faible. L'oeuf était fragile avec l'intérieur fluide. Mais après être passé dans l'eau bouillante, son intérieur est devenu dur. Quant aux grains de café, eux, ils ont réagi de façon unique. Après avoir été dans l'eau bouillante, ils ont changé l'eau.

« Lequel es-tu? », demande la mère à sa fille. « Lorsque l'adversité frappe à ta porte, comment réponds-tu? Es-tu une carotte, un oeuf ou un grain de café? Penses-y! »

Suis-je la carotte qui semble forte, mais qui dans la douleur et l'adversité devient molle et perd sa force? Suis-je un oeuf qui commence avec un coeur malléable, mais change avec les problèmes? Ai-je un esprit fluide qui devient dur et inflexible dans la douleur?

Est-ce que ma coquille ne change pas, mais mon intérieur devient encore plus dur?

Ou suis-je comme un grain de café? Le grain change l'eau, il change la source de sa douleur. Lorsque l'eau devient chaude, il relâche sa fragrance et sa saveur. Si tu es comme un grain de café, tu deviens meilleure et change la situation autour de toi lorsque les choses sont au pire.

Pensée

annexe 4.3.9



**« Un problème bien énoncé est  
un problème à moitié résolu. »**




**- Charles Ketterung**



# Formulaire d'évaluation

annexe 4.3.10

**Titre de l'atelier**    Comment régler des conflits  
**Date de l'atelier**    \_\_\_\_\_  
**Coach**    \_\_\_\_\_  
**Atelier, niveau**    \_\_\_\_\_  
**Lieu de l'atelier**    \_\_\_\_\_

	D'accord 	Incertain 	En désaccord 
Le coach était accueillant.			
Le coach communique clairement et est facile à comprendre.			
Le coach a répondu clairement aux questions et aux commentaires.			
Le coach est à l'écoute de tous.			
L'atelier était bien organisé.			
L'atelier a répondu à mes besoins.			

Qu'est-ce qu'un conflit, selon vous?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Donnez deux suggestions pour arriver à régler nos conflits de façon efficace.

1- \_\_\_\_\_ 2- \_\_\_\_\_

Avez-vous des commentaires, des idées ou des réflexions à partager?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Merci de répondre au questionnaire! À la semaine prochaine!

## Résumé de l'atelier

annexe 4.3.11

### Pensée

« **Un problème bien énoncé est un problème à moitié résolu.** »

– Charles Ketterung

### Résultats visés

L'idée de cet atelier est que vous puissiez :

- reconnaître votre style de comportement lors de conflits.
- apprendre des façons de résoudre un conflit de manière constructive.

### Résumé de l'atelier

Les conflits sont normaux et font partie de la vie, alors pourquoi ne pas apprendre à bien y faire face? En effet, pour prendre soin de vos relations avec les personnes importantes dans votre vie, il est essentiel de résoudre les conflits que vous rencontrerez avec elles. Il n'y a pas de formule magique, il faut une bonne communication.

Les conflits font partie de toutes les relations et sont variés. Ils se produisent pour plusieurs raisons. D'abord, parce que nous sommes tous différents. Une différence plus ou moins marquée selon :

- les points de vue,
- la personnalité,
- les besoins,
- les valeurs.

Nous ne faisons pas les choses de la même façon, et à certains moments nous voulons avoir raison.

Chaque personne a son propre style de comportement pour gérer ses conflits. C'est la façon de faire qui nous est naturelle et que nous avons apprise quand nous étions enfants. Ce qui montre l'importance d'apprendre à nos enfants, dès aujourd'hui, comment réagir de façon efficace lorsqu'ils sont en désaccord avec quelqu'un.

Bien entendu, pour résoudre les conflits de manière efficace, il faut éviter de :

- blâmer
- se moquer
- crier
- abaisser
- menacer
- insulter
- frapper
- bouder
- frapper

Il suffit de se parler de façon calme et respectueuse pour trouver une solution qui convient à tous.

### Conseils pour régler les conflits

#### Entre frères et sœurs

Les conflits fréquents entre frères et sœurs sont de bonnes occasions pour apprendre et pratiquer la gestion des conflits. Vos comportements peuvent parfois aider à prévenir certains conflits. Voici quelques conseils qui pourront vous aider avec vos enfants :

- Évitez de comparer un enfant à l'autre.
- Donnez le droit à chacun de s'exprimer à tour de rôle.
- Essayez de comprendre ce que chacun ressent.
- Aidez-les à réfléchir à des solutions tout en les laissant prendre la décision finale.
- Assurez-vous qu'ils ont les outils nécessaires pour gérer leurs conflits.
- Offrez votre aide seulement lorsque vos enfants ont d'abord essayé et que cela n'a pas fonctionné.

Pour arriver à bien régler nos conflits, nous avons besoin d'utiliser certaines méthodes. Les ateliers sur le message « Je », sur l'écoute active et sur la gestion de la colère vous seront utiles pour y arriver.

En voici un résumé :

## Le message « Je »

Le message « Je » est suggéré parce que la personne parle de ses sentiments au lieu de blâmer l'autre. Il doit contenir quatre éléments importants :

- exprimer un sentiment;
- identifier un comportement;
- nommer un effet;
- proposer une solution.

Voici un exemple :

« Je suis inquiète (**sentiment**)  
quand tu oublies les bottes de Joliane (**comportement**)  
parce que j'ai peur qu'elle se gèle les pieds. (**effet**)  
J'aimerais que tu lui mettes ses bottes demain. » (**solution**)

## L'écoute active

L'écoute active est une technique qui demande d'être à l'écoute de l'autre pour comprendre ce qu'il vit et ressent, en plus de clarifier et vérifier si on a bien compris en redisant le message dans nos propres mots.

Voici un exemple :

À la fin de la période de jeux libres, l'éducatrice demande aux enfants de tout ranger. Carlos et Luc refusent de démolir la tour qu'ils viennent de construire pour ranger. Carlos se fâche et te donne un coup de pied.

L'éducatrice répond :

« Tu aimerais mieux continuer à jouer et tu es fâché de devoir t'arrêter, n'est-ce pas? Tu sais Carlos, j'aimerais mieux que tu me le dises avec des mots qu'avec des coups. »

## Gérer notre colère

Pour gérer notre colère, il faut :

- être attentif aux signes avertisseurs,
- nous arrêter,
- nous calmer,
- réfléchir et
- résoudre le problème quand nous sommes calmes.

**Pour une bonne résolution de conflit, nous avons donc besoin d'être calmes, d'utiliser le message « je » et d'avoir une bonne écoute.**

N'oubliez pas qu'apprendre à utiliser des nouvelles stratégies demande du temps et de la pratique!

D'après vous, de quelle façon doit-on s'y prendre pour régler nos conflits de façon efficace?

Nous pouvons résoudre nos conflits de manière à ce que ce soit perdant-perdant, gagnant-perdant ou bien encore gagnant-gagnant. **L'approche gagnant-gagnant est fortement suggérée.** Le but est de trouver une solution que tout le monde acceptera.

## Activités à explorer à la maison

- Mettez en pratique vos nouvelles connaissances et observez la réaction des autres.



*Atelier*  
***La discipline***



***Entre parents***  
Vers une communauté  
apprenante

Catégorie thématique  
***Communiquer avec les autres***

# La discipline

## Plan d'atelier à l'intention du coach

annexe 4.4

### Résultats visés

- Familiariser le parent avec le concept de discipline positive.
- Permettre au parent de choisir des outils de discipline adaptés à son enfant.

### Éléments de compétences génériques ou sous-compétences susceptibles d'être observés :

- La confiance en soi
- La facilité d'apprendre de ses expériences
- L'habileté à communiquer
- Le sens de l'observation
- Le sens des relations interpersonnelles
- Le sens des responsabilités
- La volonté de persévérer
- Le contrôle de soi
- La créativité
- La facilité de résoudre des problèmes
- La débrouillardise
- Le leadership
- L'esprit d'initiative
- La confiance envers les autres
- La facilité d'adaptation

### Aperçu d'une démarche et d'activités à préparer

Le coach prépare des activités, prêt à l'éventualité que le déroulement change, selon la situation.

1. Résultats visés et retour sur l'atelier précédent.
2. Activité d'éveil – Introspection : Discipline – Quel mot vous vient à l'esprit lorsque je vous dis « discipline »?
3. Outils pour parents : Qu'est-ce que la théorie du choix?

4. Activité – Outils pour parents : Les moments faciles, les moments difficiles.
5. Activité – La voiture comme outil de la théorie du choix : V.A.S.I.
6. Activités – V.A.S.I.
7. Échange et outils pour parents Aide-mémoire – Comment établir des limites? Comment faire respecter les règles avec amour?
8. Activités à explorer à la maison : À réfléchir – Quel est mon rôle de parent et quel est ton rôle d'enfant? – Les 7 habitudes qui nuisent à la relation et les 7 habitudes qui favorisent la relation.
9. Cartable parents (journal de bord, distribution du matériel).
10. Évaluation du parent : Évaluation écrite par le parent, retour informel verbal sur l'atelier.

### Évaluation de l'atelier

Les parents et le coach évaluent chaque atelier *Entre parents*, avant et après sa tenue. Ils évaluent :

- la démarche (activités, thèmes, matériel);
- l'atteinte des résultats prévus et non prévus (changements dans les savoirs, pratiques et compétences des parents, et dans divers aspects de leur vie, par exemple dans la famille, chez leurs enfants, chez les intervenants scolaires ou communautaires, etc.)

#### Pendant l'atelier :

*Au début de l'atelier*, les parents participants font un retour verbal sur la façon dont l'atelier précédent (ou des ateliers précédents) a influencé leurs pratiques quotidiennes d'apprentissage, de communication interpersonnelle, de communication orale et écrite, et de participation à la vie sociale (famille, communauté, travail).

*À la fin de l'atelier*, le parent évalue par écrit la démarche de l'atelier et ses apprentissages (évaluation écrite en annexe).

**Tout de suite après l'atelier**, le coach poursuit l'évaluation à l'aide d'un ou de quelques outils d'évaluation. Il doit :

- remplir le formulaire d'évaluation de l'atelier, Annexe C3 du *Guide d'accompagnement des parents*.
- remplir la *Grille d'observation des éléments de savoirs-pratiques-compétences multiples* (observations de ce qui a changé chez les parents ou dans leur environnement de vie).
- écrire dans son journal de bord des impressions pertinentes :
  - nouveaux besoins;
  - liens avec des observations précédentes;
  - savoirs-pratiques-compétences;
  - éléments de contexte – temps, lieu, situation;
  - commentaire d'un partenaire communautaire au sujet d'une famille, d'un enfant, etc.
- noter toute information pertinente dans son journal partagé.

#### **En tout temps après l'atelier, le coach :**

- prend note dans son journal de toute observation chez le parent ou sa famille, par exemple des changements chez le parent observés pendant d'autres activités *Entre parents*, ou dans d'autres contextes de vie communautaire où se trouvent les parents (bénévolat scolaire, épicerie, etc.)

## Matériel requis

#### **Matériel de soutien au coach :**

- Eau, jus, collation
- Tablette de conférence et feutres
- Stylo pour chaque participant
- Livres d'histoires pour enfants
- Mon coffre au trésor et bandes de papier pour commentaires et suggestions
- Languettes de papier découpées pour activité d'éveil
- Annexe 4.4.1, Notes d'animation, *La discipline*
- Annexe 4.4.2, Retour sur l'atelier, à imprimer pour la prochaine rencontre
- Annexe 4.4.10, Formulaire d'évaluation
- Une petite voiture pour chaque participant

#### **Matériel à distribuer pour le cartable des participants :**

- Annexe 4.4.3, La théorie du choix
- Annexe 4.4.4, Les moments faciles, les moments difficiles
- Annexe 4.4.5, V.A.S.I
- Annexe 4.4.6, Aide-mémoire pour parents
- Annexe 4.4.7, Mon rôle, ton rôle
- Annexe 4.4.8, Les 7 habitudes qui nuisent ou qui favorisent la relation
- Annexe, 4.4.9, Pensée
- Annexe 4.4.11, Résumé de l'atelier

## Références et sources d'information

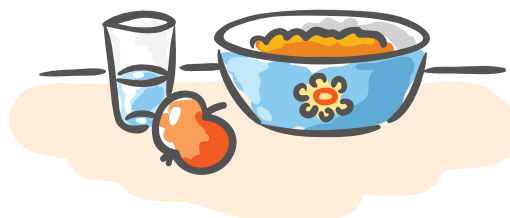
Grant, N. *Formation offerte* en 2011, sur la base en théorie du choix.

Langevin, B. (2010). *Une discipline sans douleur*. Boucherville (QC) : De Mortagne.

MacKenzie, L. et Cairns, E. (2002). *Grandir avec mon enfant. L.A.P.S.* (Traduction et adaptation : Lafleur-Joly, L., Dionne-Costner, S. et Lavoie, L.). Calgary : Bow Valley College. Module 5 : La discipline. 6-7 et 11-13.

Montréal pour enfants. *Le magazine informatif pour les parents*. En ligne : <http://www.montrealpourenfants.com/> (lien vérifié le 17 avril 2012).

Racine, B. (2008). *La discipline, un jeu d'enfant*. Montréal : Éditions du CHU Sainte-Justine.



## Accueil

Souhaiter la bienvenue à tous les parents.

## Retour sur l'atelier précédent

Faire le retour sur l'atelier de la semaine dernière en utilisant l'annexe appropriée.

## Activités

### Activité d'éveil – Introspection – 20 minutes

#### But de l'activité :

- Faire prendre conscience aux parents qu'il existe plusieurs approches en matière de discipline. La technique idéale n'existe pas. On doit adapter ses interventions selon son enfant.

Remettre une feuille de papier à chaque parent et demander de noter le premier mot qui leur vient à l'esprit lorsque vous dites le mot « discipline ».

Poser les questions suivantes et inscrire les réponses sur la tablette de conférence :

- Pouvez-vous expliquer pourquoi vous avez choisi ce mot?
- Quel lien y a-t-il entre ce mot et la discipline que vous exercez avec votre enfant?
- La discipline est-elle nécessaire?
- À quoi sert la discipline?
- Quelles sont vos réflexions suite aux mots que vous lisez?
- Est-ce agréable de penser à la discipline ou est-ce plutôt difficile?

### Outils pour les parents – Qu'est-ce que la théorie du choix? – 10 minutes

Distribuer l'annexe 4.4.3, la théorie du choix.

En faire la lecture ensemble et initier une discussion avec les parents :

Cette théorie suggère que nous nous comportons de manière à satisfaire nos besoins intrinsèques. Ces besoins sont les agents motivants de tous nos comportements.

### Activité – Outils pour parents – 15 minutes

#### But de l'activité :

- Faire prendre conscience aux parents que les moyens utilisés dans une famille puissent ne pas s'appliquer à une autre.
- Démontrer qu'ils peuvent échanger entre eux des moyens et des solutions possibles pour résoudre leurs moments difficiles.

Distribuer l'annexe 4.4.4 – Les moments faciles, les moments difficiles, à chaque participant.

Diviser les parents en groupes de 3 ou 4.

Demander aux groupes de remplir leur feuille ensemble.

Chaque équipe présente le résultat de son travail. Noter au tableau les moyens utilisés par les parents pour faciliter les moments particuliers d'une journée de leur enfant.

### Activité – La voiture comme outil de la théorie du choix – 15 minutes

Les enfants se comportent pour répondre à un besoin. Donc lorsqu'un comportement est inapproprié, c'est qu'il cherche à répondre à un de ses besoins. Comme parent, nous voulons connaître ce besoin à combler.

- Le volant de la voiture = les vœux;
- Le moteur = les besoins fondamentaux;
- Les roues avant = les actions et la pensée;
- Les roues arrière = les sentiments et la physiologie.
- Lorsqu'une personne se retrouve sur ses roues arrière, c'est-à-dire prise dans ses émotions et dans son corps (ex. crispée), nous voulons l'amener sur ses roues avant. À quoi cette personne pense-t-elle?
- Quelle action a-t-elle prise ou veut-elle prendre?
- Qui voulez-vous qui conduise votre voiture?

**Activité – Outils pour parents – 10 minutes****But de l'activité :**

- Faire prendre conscience aux parents qu'il existe des moyens faciles pour aider les enfants à penser et à trouver des solutions.

Distribuer l'annexe 4.4.5, V.A.S.I., à chaque participant et en faire la lecture.

Distribuer l'annexe 4.4.6, Aide-mémoire pour parents, aux participants.

Lire ensemble et discuter.

**Cartable parents****Activité à explorer à la maison**

Demander aux parents de faire les activités à la maison en utilisant les outils suivants :

- Distribuer l'annexe 4.4.7, Quel est mon rôle de parent et quel est ton rôle d'enfant?
- Distribuer l'annexe 4.4.8, Les 7 habitudes qui nuisent à la relation et les 7 habitudes qui favorisent la relation.

**Journal de bord**

- À réfléchir... Prenez-vous le temps de penser aux comportements désagréables que votre enfant répète?
- Pouvez-vous identifier le besoin non comblé?
- D'après vous, gagne-t-il quelque chose en adoptant ce comportement?
- Comment pouvez-vous l'aider à répondre à son besoin de façon plus appropriée?
- Inscrive vos observations dans votre journal de bord.

**Pensée**

Lire et distribuer l'annexe 4.4.9 :

« *C'est une belle harmonie quand le faire et le dire vont ensemble.* »

– Michel Eyquem de Montaigne

**Activité d'évaluation des parents**

Distribuer le formulaire d'évaluation, annexe 4.4.10, et demander aux parents d'y répondre.

Remettre le résumé de l'atelier, annexe 4.4.11.

Remercier les participants et faire les salutations d'usage.

*La lecture des livres suivants pourrait vous venir en aide afin de mieux comprendre la théorie du choix :*

Bélair, Francine. *Choisir de changer*.  
Chenelière Éducation

Bélair, Francine. *Pour le meilleur, jamais le pire*.  
Chenelière Éducation

Glasser, William. *La théorie du choix*.  
Chenelière/McGraw-Hill

Glasser, William. *La liberté de choisir*. Chenelière/  
McGraw-Hill

Vous pouvez également consulter le site Internet suivant :  
<http://www.cyberauteur.ca/glasser/>

# Retour sur l'atelier

annexe 4.4.2

## La discipline

La semaine dernière je vous ai proposé de faire une activité en famille.

- Avez-vous déterminé quels sont les rôles des différents membres de votre famille?
- Est-ce que cela a été facile?
- Comment avez-vous aimé le faire?
- Croyez-vous que cela va vous servir?

Voici le rappel de ce qui vous avait été demandé :

Mon rôle (celui des parents) c'est...

ton rôle (celui des enfants) c'est...

Mon rôle ce n'est pas...

ton rôle ce n'est pas...

N'oubliez pas que votre journal de bord sert à noter ou dessiner vos réflexions.



# La théorie du choix

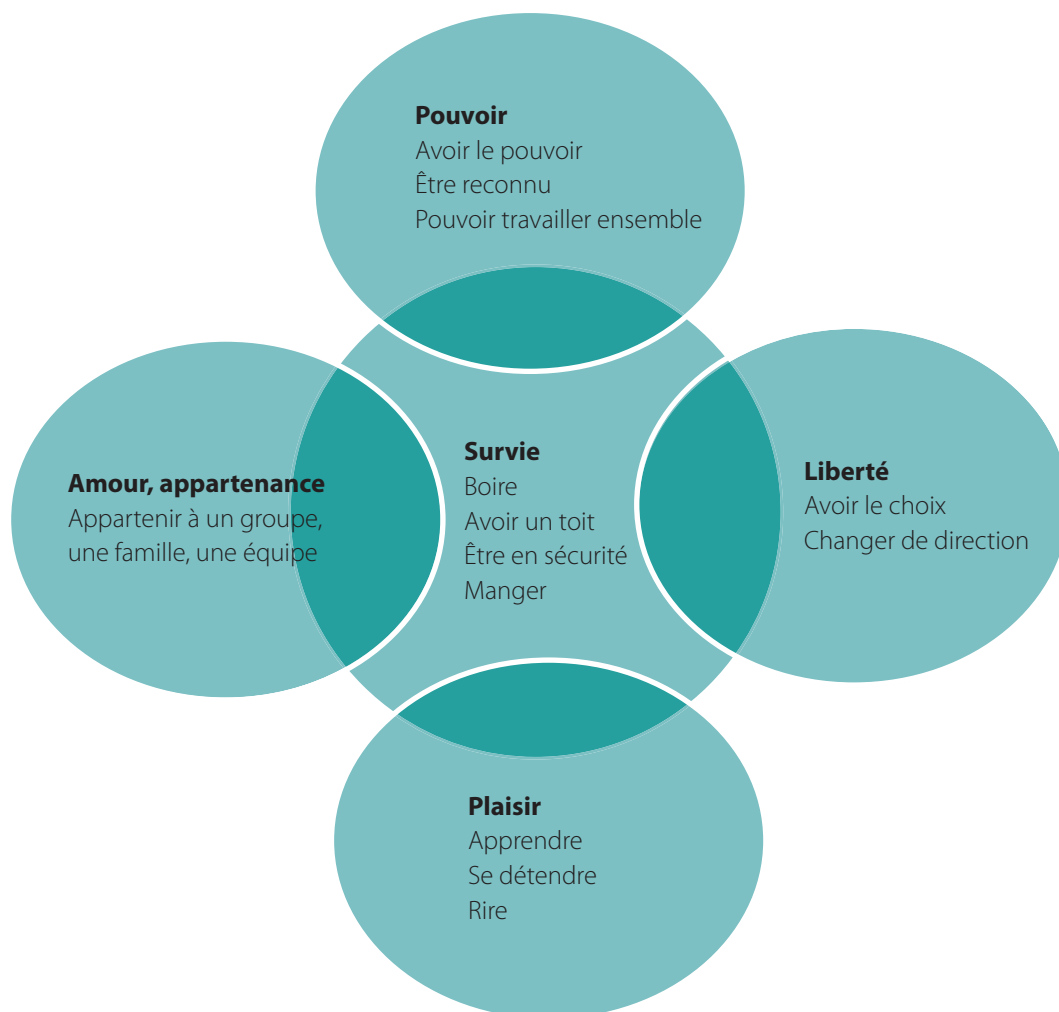
annexe 4.4.3

## La théorie du choix, c'est :

**Comment je me comporte comme être humain et pourquoi.**

## Les besoins

Les besoins de la personne sont tous reliés au besoin de survie. Ils sont innés, naturels. Nous vivons avec d'autres personnes dans un monde qui est le monde réel.



# Les moments faciles, les moments difficiles

annexe 4.4.4

	<b>ÇA VA</b> Ce que je fais	<b>ÇA VA MIEUX</b> Ce que j'ai essayé	<b>ÇA NE VA PAS</b> Des solutions?
Déjeuner			
S'habiller			
Jouer avec son frère, sa sœur			
Regarder la télévision			
Souper			
Prendre un bain			
Se coucher			
Être prêt à temps pour l'école			
Autres :			



**V.A.S.I.**

annexe 4.4.5

**V.A.S.I.**

- V-** Qu'est-ce que tu **veux**?
- A-** Quelle **action** as-tu prise pour y arriver?
- S-** Es-tu **satisfait** de l'action?  
Est-ce que cela a fonctionné?
- I-** As-tu d'autres **idées**?

**V.A.S.I.**

- V-** Qu'est-ce que tu **veux**?
- A-** Quelle **action** as-tu prise pour y arriver?
- S-** Es-tu **satisfait** de l'action?  
Est-ce que cela a fonctionné?
- I-** As-tu d'autres **idées**?

## Comment établir des limites?

1. Je détermine les comportements qui sont acceptables et ceux qui sont inacceptables.
2. J'établis des règles claires et réalistes et je les fais connaître à mon enfant.
3. Je m'entends avec les adultes de la maison sur les règles à établir. (cohérence)
4. J'impose les mêmes conséquences ou réparations chaque fois que mon enfant désobéit. (constance et références pour lui)
5. Je sers de modèle positif.
6. J'encourage les comportements désirés.
7. J'impose des conséquences logiques et raisonnables lorsque les limites établies ne sont pas respectées.
8. J'ignore les comportements indésirables qui ne nuisent à personne.

## Comment faire respecter les règles avec amour?

### Être clair

- Expliquer les règles établies simplement et clairement.
- Expliquer les règles établies de façon positive.
- Rester ferme, ne pas culpabiliser et ne pas ridiculiser son enfant, ni lui faire des menaces.

### Ignorer certains comportements

- Les comportements moins importants.
- Les comportements non dangereux.

### Être positif

- Encourager.
- Féliciter.
- Donner du temps de qualité.
- Écouter, parler.
- Récompenser les bons coups.

### S'assurer que l'enfant subit les conséquences de ses actes

- Les conséquences naturelles, comme ramasser un dégat.
- Les conséquences logiques, liées à son comportement.
- Ne pas porter de jugement sur l'enfant, mais plutôt sur son geste.

Une limite bien établie sécurise votre enfant!

Réf. : LAPORTE, Danielle. *Pour favoriser l'estime de soi des tout-petits*, Montréal, Hôpital Sainte-Justine, 1997, p. 32.

# Mon rôle-ton rôle

annexe 4.4.7

*Quel est mon rôle de parent  
et quel est ton rôle d'enfant?*

**MON RÔLE est de :**

1. voir à ton hygiène.
2. t'accompagner dans tes devoirs.
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**MON RÔLE n'est pas de :**

1. te contrôler.
2. m'imposer.
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**TON RÔLE est de :**

1. laver les parties de ton corps.
2. faire tes devoirs.
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**TON RÔLE n'est pas de :**

1. briser les jouets.
2. crier.
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

# Les 7 habitudes qui nuisent ou favorisent la relation

annexe 4.4.8

## **LES 7 HABITUDES qui nuisent À LA RELATION**

- Critiquer
- Blâmer
- Se plaindre
- Harceler
- Menacer
- Punir
- Récompenser pour contrôler

Réf. : « *Getting together and staying together* » William Glasser, M.D. and Carleen Glasser.

## **LES 7 HABITUDES qui favorisent À LA RELATION**

- Écouter
- Soutenir
- Encourager
- Respecter
- Avoir confiance
- Accepter
- Toujours négocier les désaccords

Réf. : « *Getting together and staying together* » William Glasser, M.D. and Carleen Glasser.

Pensée

annexe 4.4.9



*« C'est une belle harmonie quand  
le faire et le dire vont ensemble. »*




*– Michel Eyquem de Montaigne*



# Formulaire d'évaluation

annexe 4.4.10

**Titre de l'atelier** La discipline  
**Date de l'atelier** \_\_\_\_\_  
**Coach** \_\_\_\_\_  
**Atelier, niveau** \_\_\_\_\_  
**Lieu de l'atelier** \_\_\_\_\_

	D'accord 	Incertain 	En désaccord 
Le coach était accueillant.			
Le coach communique clairement et est facile à comprendre.			
Le coach a répondu clairement aux questions et aux commentaires.			
Le coach est à l'écoute de tous.			
L'atelier était bien organisé.			
L'atelier a répondu à mes besoins.			

Qui voulez-vous qui conduise votre voiture? \_\_\_\_\_

Quelles approches vous conviennent le mieux parmi celles présentées aujourd'hui?

\_\_\_\_\_

Suite à cet atelier, avez-vous l'intention d'utiliser les idées abordées? Si oui, lesquelles?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Avez-vous des commentaires, des idées ou des réflexions à partager?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Merci de répondre au questionnaire! À la semaine prochaine!

## Résumé de l'atelier

annexe 4.4.11

### Pensée

« *C'est une belle harmonie quand le faire et le dire vont ensemble.* »

– Michel Eyquem de Montaigne

### Résultats visés

À la fin de l'atelier, vous :

- comprendrez le concept de discipline positive.
- pourrez choisir des outils de discipline pour votre enfant.

### Résumé de l'atelier

Le mot **discipline** vient de **disciple** qui veut dire : Personne qui reçoit l'enseignement d'un maître.

Plusieurs approches existent en matière de discipline. Pourtant, la technique idéale n'existe pas. Notre façon d'intervenir doit s'adapter à notre enfant.

Brigitte Langevin, auteure du livre *Une discipline sans douleur*, dit : « L'enfant a besoin de stabilité pour construire sa personnalité de façon agréable. La discipline répond à cette condition en fournissant un cadre de référence sur lequel il peut s'appuyer, afin de savoir comment il doit agir. »

Plusieurs auteurs suggèrent de demander à l'enfant de réparer ses torts plutôt que de le punir. D'ailleurs, selon Brigitte Racine, auteure du livre *La discipline, un jeu d'enfant*, « La réparation vise à compenser les conséquences d'une erreur et à dédommager la personne à qui on a causé du tort. »

Le tort doit être réparé le plus tôt possible après l'incident. Chaque famille peut créer sa propre banque de réparations. Il faut trouver une conséquence logique liée au comportement. Par exemple : si mon enfant me fait perdre mon temps à l'attendre, il devra me redonner du temps en m'aidant dans une tâche, ou s'il fait un dégât, il doit le ramasser lui-même. Le rôle de l'adulte est de s'assurer que la réparation est en lien avec le geste qui a causé le tort et qu'elle est raisonnable.

### Activités à explorer à la maison

Les règles sont le reflet des valeurs que nous souhaitons transmettre.

Il vaut mieux ne pas trop en avoir, surtout lorsque nous voulons travailler sur une nouvelle habileté.

### Activités à explorer à la maison

Cette semaine, je vous invite à réfléchir aux questions suivantes :

- Prenez-vous le temps de penser aux comportements désagréables que votre enfant répète?
- Pouvez-vous identifier le besoin non comblé?
- D'après vous, gagne-t-il quelque chose en adoptant ce comportement?
- Comment pouvez-vous l'aider à répondre à son besoin de façon plus appropriée?