



PARENTS POUR LA RÉUSSITE - SECONDAIRE

La gestion de conflits et la
communication

Par Valérie Carrier, chargée de
projet chez Acti-Familles



PLAN DE LA RENCONTRE

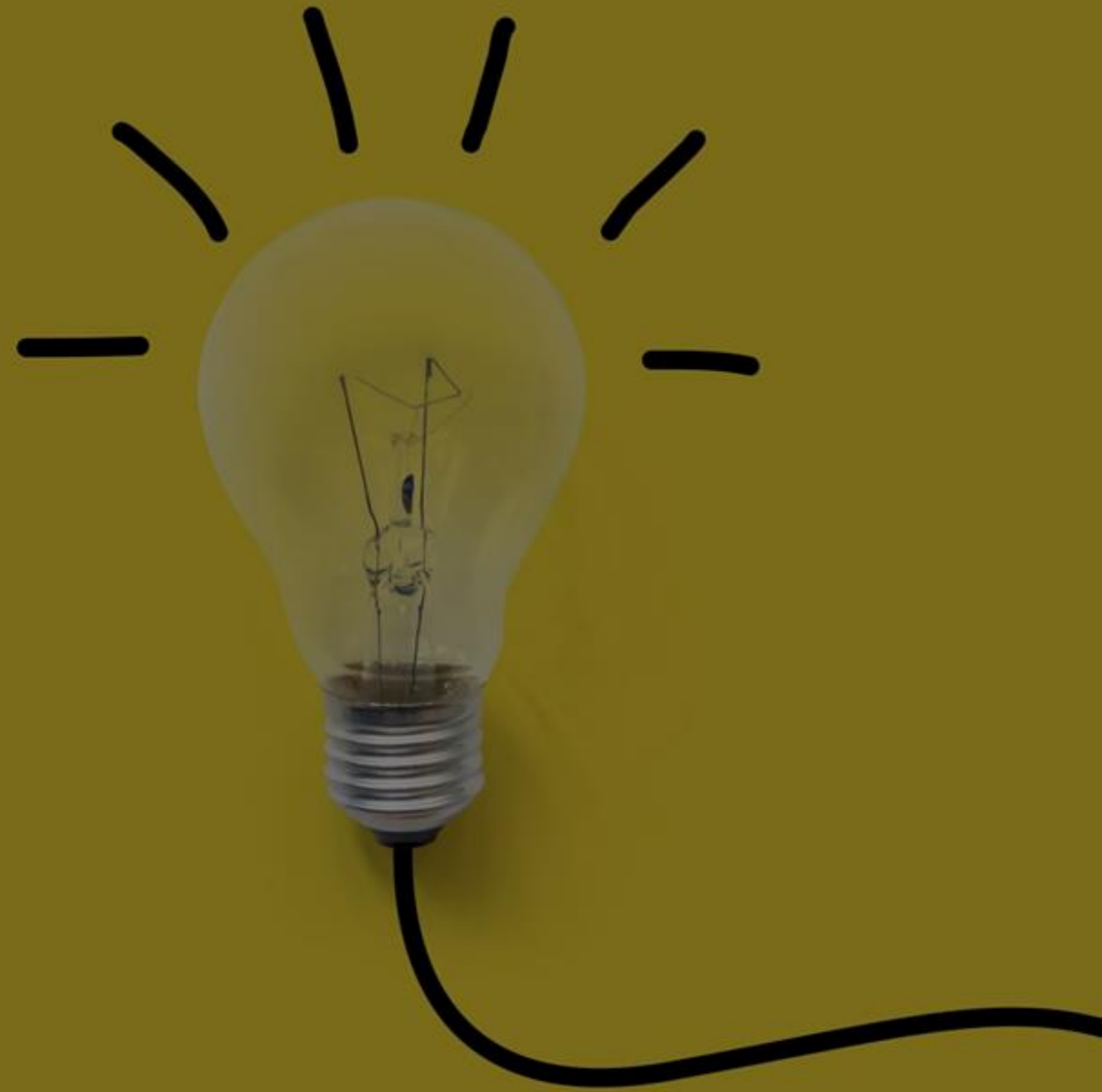
La gestion de conflits

- Les styles de comportement de gestion de conflits
- Démarche de gestion de conflits
- Éléments importants à retenir

La communication

- L'importance d'une bonne communication avec son adolescent
- La communication au JE
- Schémas de la communication
- Astuces pour une bonne communication

- Questions et commentaires
- À faire à la maison
- Le prochain atelier : Hygiène de vie et prévention des dépendances !



**LA GESTION DE CONFLITS ET LA
COMMUNICATION**



LA GESTION DE
CONFLITS



LES STYLES DE COMPORTEMENT LORS DES CONFLITS

- Agressif : J'exprime mon désaccord en attaquant l'autre. J'utilise des insultes, je l'humilie, je claques la porte, je menace, je frappe. Ce style peut nuire rapidement à une relation.

LES STYLES DE COMPORTEMENT LORS DES CONFLITS

- Passif : 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.

LES STYLES DE COMPORTEMENT LORS DES CONFLITS

- Passif-agressif : 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.

LES STYLES DE COMPORTEMENT LORS DES CONFLITS

- Manipulateur : 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.

LES STYLES DE COMPORTEMENT LORS DES CONFLITS

- Affirmatif : 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.

EXERCICE : IDENTIFIER LES STYLES DE COMPORTEMENT

Mise en situation : Depuis maintenant 2 semaines, vous répétez plusieurs fois par jour à votre ado de 15 ans de ranger sa chambre. Il y a de la vaisselle sale qui traîne, la poubelle déborde et des vêtements partout sur le sol. Il vous promet de ranger sa chambre vendredi dans la journée puisqu'il est en pédagogie. Vendredi soir, alors que vous rentrez d'une longue journée de travail, vous réalisez qu'en plus de ne pas avoir rangé sa chambre, la maison est complètement en désordre. Votre ado est dans sa chambre et il joue aux jeux vidéos.

Comportement adopté face à la situation : Vous êtes en colère. Vous commencez à ranger la maison en faisant beaucoup de bruit pour que votre ado comprenne que vous êtes en furie. Lorsqu'il vous demande : « voyons qu'est-ce que tu fais ? ». Vous lui répondez d'un ton sec : « rien ! »

RÉPONSE : COMPORTEMENT PASSIF-AGRESSIF

Comportement adopté face à la situation : Vous entrez en furie dans la chambre de votre ado et lui dites : « Je suis vraiment écœuré de ton maudit bordel, c'est dégueulasse ! Tu es vraiment cochon ! Tu te trouveras jamais de blonde si ça continue comme ça, tu es trop malpropre ! ». Vous partez dans votre chambre en colère et vous claquez la porte.

RÉPONSE : COMPORTEMENT AGRESSIF

Comportement adopté face à la situation : Vous passez devant sa chambre et vous lui dites : « C'est correct, je vais ranger la maison ! J'ai eu une grosse journée, je suis brulée mais je vais me taper le ménage. Je suis habituée, je fais tout ici ! En tk ! Quand ton père va arriver, il sera vraiment pas content de savoir que tu as pas fait ton ménage. »

RÉPONSE : MANIPULATEUR

Comportement adopté face à la situation : Vous ramassez la maison sans rien dire. Vous entrez dans sa chambre et prenez la vaisselle qui traîne pour la mettre dans le lave-vaisselle. Au passage, vous lui demandez : « Tu as passé une belle journée ? »

RÉPONSE : PASSIF

Comportement adopté face à la situation : Vous allez voir votre ado et vous lui demandez de lâcher son jeu vidéo. Vous lui faites savoir que vous n'êtes pas contente que son ménage ne soit pas fait et que la maison soit en bordel. Vous lui dites : « Je suis fatigué et je trouve ça décourageant d'arriver du travail et devoir faire du ménage. Je suis déçue que ta chambre ne soit pas fait. Je trouve ça désagréable d'arriver et que la maison soit dans cet état. » Ensuite, vous lui demandez son aide pour ranger la maison et vous lui demandez de faire maintenant sa chambre.

RÉPONSE : COMPORTEMENT AFFIRMATIF

DÉMARCHE DE RÉOLUTION 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

Être calme.

On s'assure que toutes les personnes concernées sont disposées à discuter.

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.

DÉMARCHE DE RÉOLUTION DE CONFLIT GAGNANT-GAGNANT

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

IMPORTANT !

Parler au « JE » ;

Faire de l'écoute active ;

Être ouvert d'esprit ;

Gestion de la colère (attentif aux signaux d'avertissement, prendre du recul, réfléchir et attendre d'être calme, rationaliser).

LA COMMUNICATION



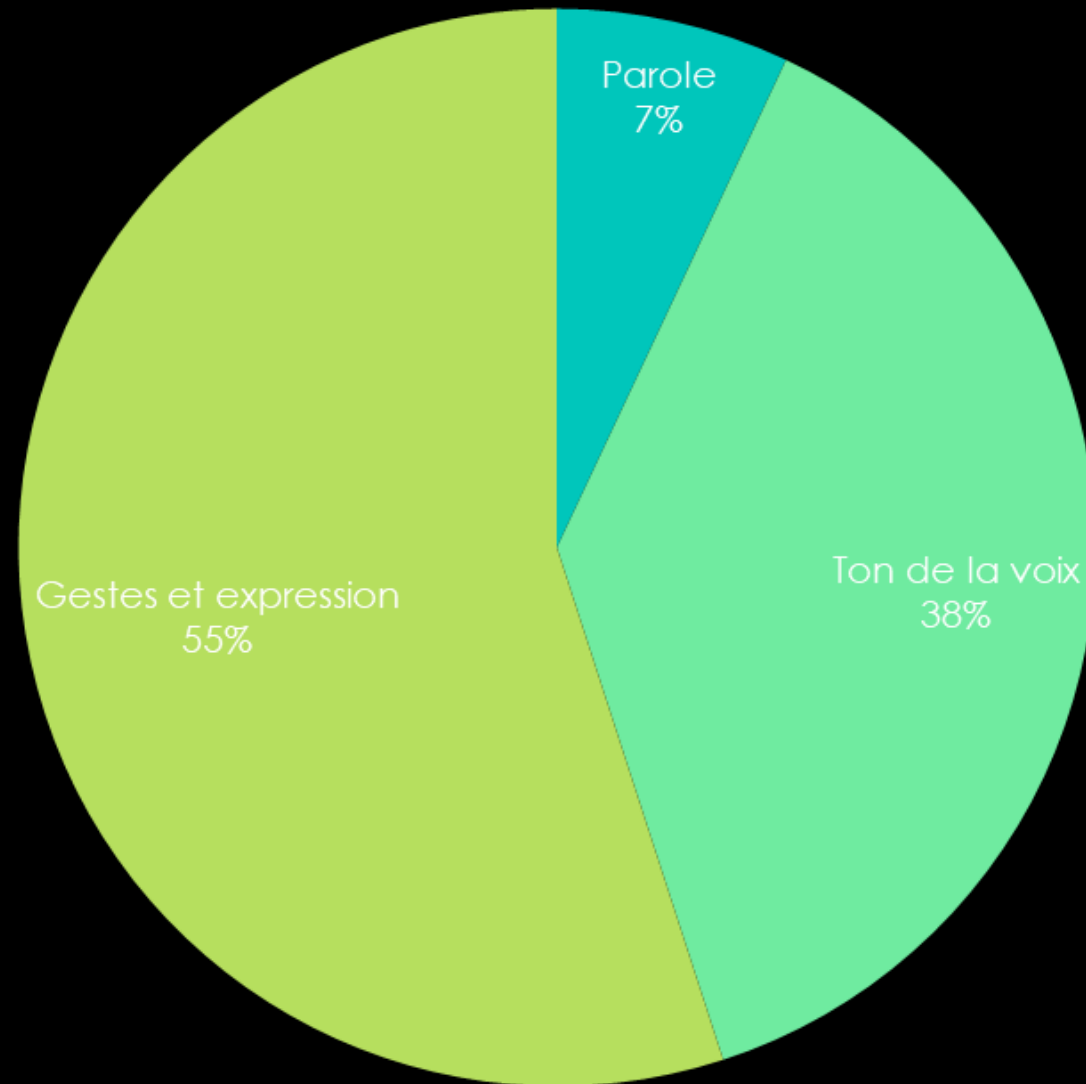
**L'IMPORTANCE D'UNE BONNE
COMMUNICATION AVEC SON
ADOLESCENT**



LA COMMUNICATION AU « JE »

Les éléments du message au JE	
Comportement	Ex. Quand ta chambre est en bordel,
Sentiment	Ex. Je me sens frustrée et découragée,
Parce que	Ex. Parce que j'essais de garder la maison propre,
Je souhaite	Ex. Je souhaite que ta chambre soit bien rangée.

La communication





CE QUE L'ON
VEUT DIRE
100 %

CE QUE L'ON DIT
RÉELLEMENT
70 %



CE QUI EST
ENTENDU
60 %



CE QUI EST
ÉCOUTÉ
50 %



CE QUI EST
COMPRIS
40 %

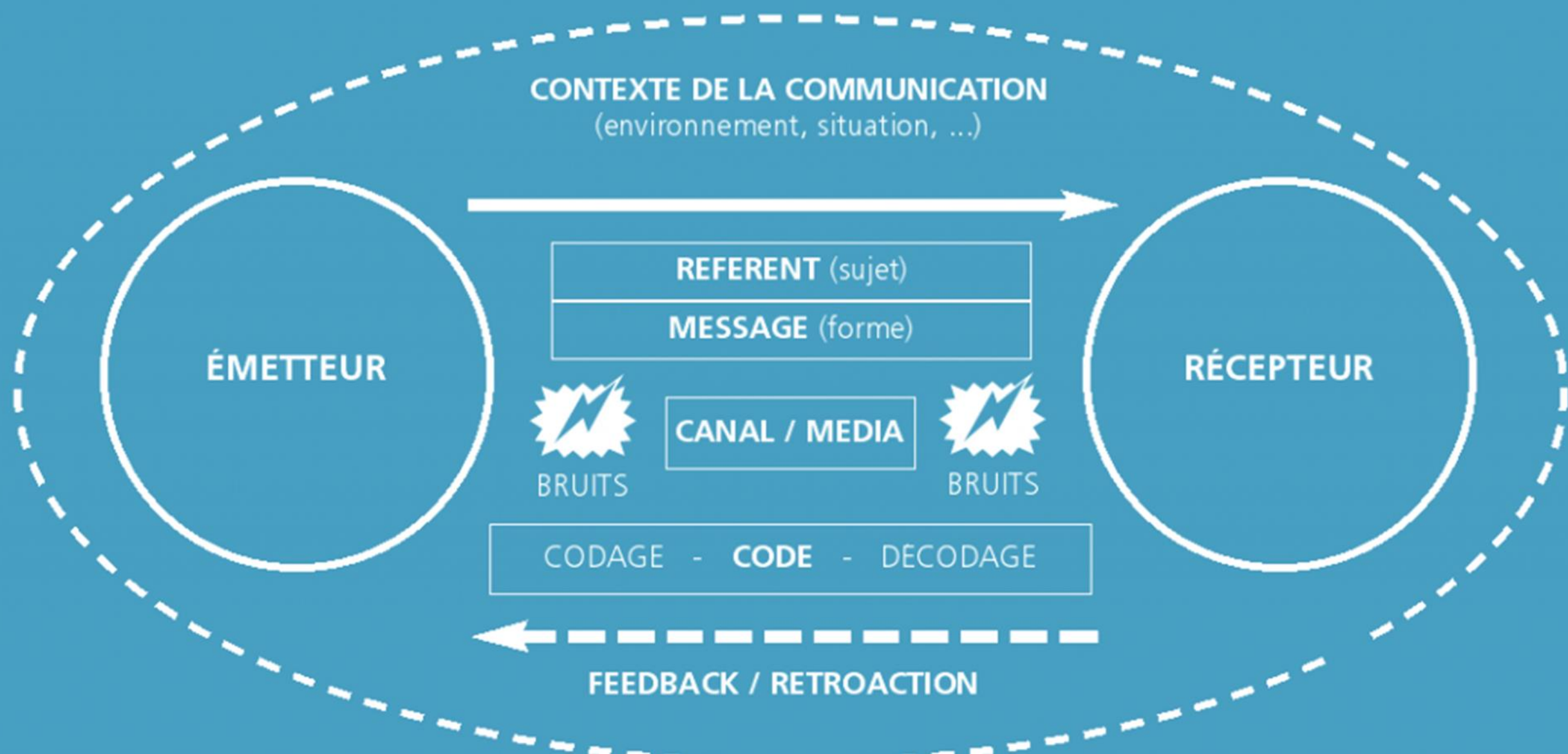


CE QUI EST
RETENU
20 %



CE QUI EST
RÉPERCUTÉ
10 %

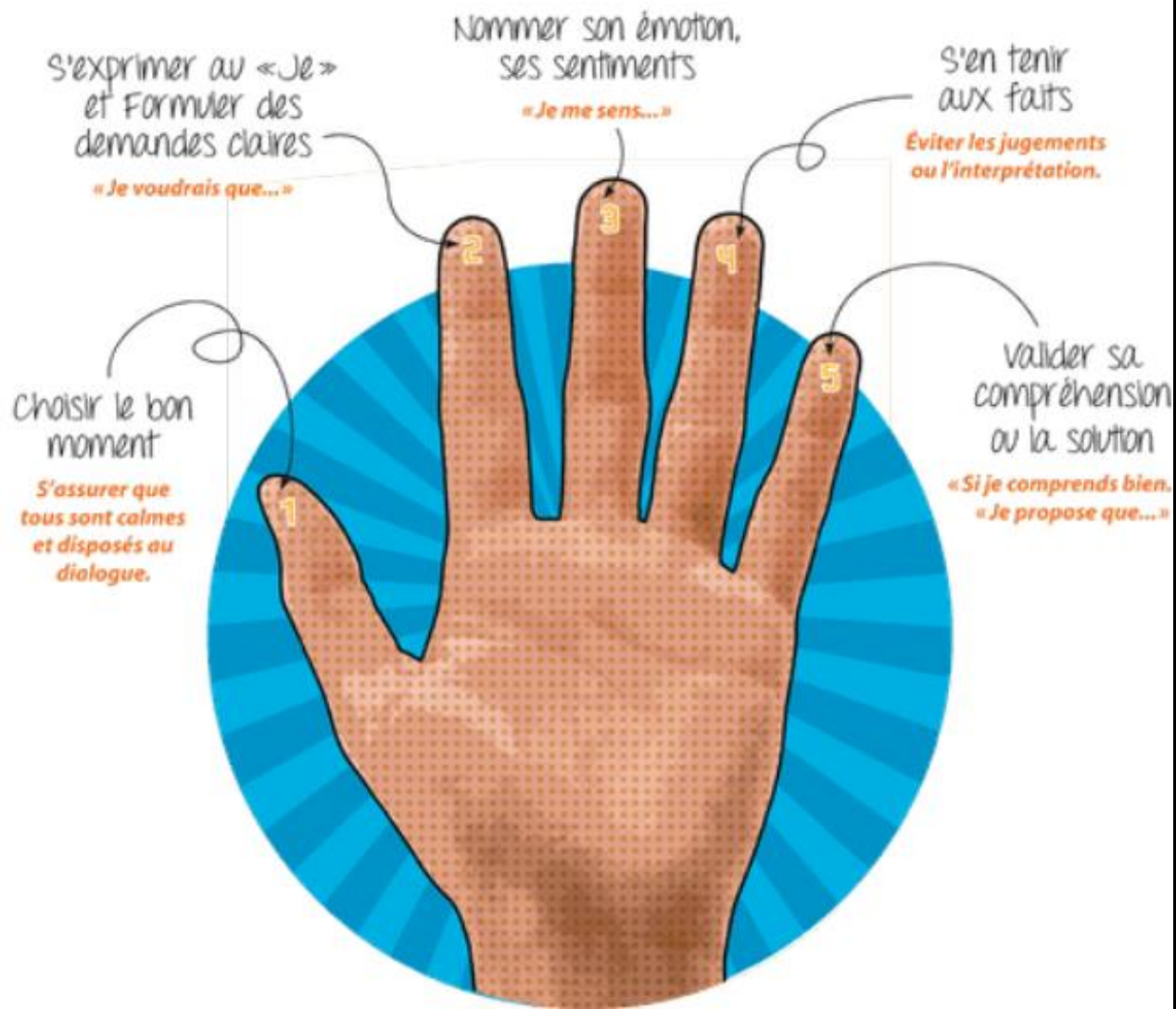
SCHÉMA DE LA COMMUNICATION





5 ASTUCES DE COMMUNICATION

Régler un conflit ou gérer une situation délicate n'est pas toujours facile. Comment faire pour que tous se sentent respectés et écoutés?



QUESTIONS OU COMMENTAIRE