Étapes de la résolution de conflits entre adultes.

1. S'approcher calmement.
Prendre conscience de ses émotions, prendre le temps de se calmer.
Se préparer à être à l'écoute de l'autre. Utiliser un ton de voix conciliant et faire attention aux messages émis par son corps.

2. Reconnaitre les sentiments de son interlocuteur.
"Tu sembles vraiment contrariée." "Je vois que ça te dérange beaucoup…"

3. Échanger les informations.
Analyser le problème en décrivant les détails de la situation et les besoins particuliers de chacun. Utiliser le message Je plutôt que le message Tu. Écouter attentivement l'autre personne. Se rappeler qu'il ne s'agit pas d'un débat mais bien d'une conversation, d'un dialogue entre deux personnes.

4. Comprendre le problème du point de vue des besoins de l'enfant
"Que veut nous dire l'enfant? Essayons de le comprendre par ses gestes, par ce qu'il dit..." "Comment pouvons-nous concilier nos besoins d'adulte et les besoins de l'enfant?"

5. Reformuler le problème.
"Alors le problème c'est que…"

6. Penser à plusieurs solutions et en choisir une ensemble.
"Donc, que peut-on faire avec ce problème?" "Faisons ensemble une liste de solutions possibles..." "Choisissons ensemble une des idées soumises et entendons-nous sur la façon de la mettre en application."

7. Être prêt à assurer un suivi.
Prendre le temps d'analyser les résultats obtenus. Si cela est nécessaire, trouver des ajustements satisfaisants pour tout le monde ou reprendre le processus à l'étape 6.

Source: Post, Jacalyn; Hohmann, Mary; & Epstein, Ann (2011). Tender Care and Early Learning, Second Edition (Cuidado tierno y aprendizaje temprano, segunda edición), p. 90. Yp
Source: Partager le plaisir d'apprendre p. 219