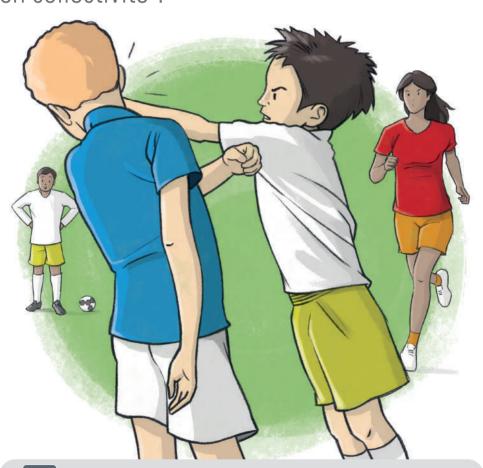
Guide-Repères **Bientraitance**

Avec 10 cas pratiques

Comment gérer positivement les **situations conflictuelles ou violentes** en collectivité ?







Découvrez aussi nos deux précédentes brochures sur l'hypersexualisation et l'alimentation!

La collection des Guides-Repères a été créée pour répondre aux questions de terrain que se posent les personnes, professionnelles ou non, qui encadrent des collectivités.

Elaborées avec les animateurs trices et coordinateurs trices Latitude Jeunes, ces brochures présentent 10 cas pratiques en lien avec la thématique traitée et proposent des repères concrets pour réagir face à ces situations.



Téléchargez ou commandez ces brochures sur www.latitudejeunes.be

Sommaire

1. Introduction	2
1.1 Pourquoi travailler sur la gestion des situations conflictuelles en collectivité ?	2
1.2 Méthodologie	2
1.3 Structure du document : comment l'utiliser ?	3
2. Conflit ou violence ? Quelle posture éducative adopter ?	4
2.1 Les conflits et les violences, deux choses différentes	4
2.2 Et le harcèlement dans tout ça ?	5
2.3. Développer une posture éducative favorisant la gestion et la prévention des conflits et des v 2.4 L'arbre de la posture éducative bienveillante	
3. Les situations	8
3.1 Des enfants pas comme les autres	8
3.2 Une tension entre deux animées qui prend de l'ampleur	13
3.3 Une situation de handicap qui conduit à de la discrimination	17
3.4 Un séjour qui tourne à l'exclusion	21
3.5 Une punition inadaptée	25
3.6 Des parents qui perdent leur sang-froid	29
3.7 Un garçon qui joue à la poupée	33
3.8 Un enfant qui refuse de participer aux activités	37
3.9 Un match de foot qui tourne en bagarre	41
3.10 Harcèlement entre animé·e·s	45
4. Fiches thématiques	50
4.1 Check-list pour une posture éducative bienveillante	
4.2 Règles de vie et conséquences	53
4.3 Seuil de tolérance et baromètre émotionnel	
4.4 Approche DESC	
4.5 Communication non violente	
4.6 Apprendre à penser autrement pour adapter sa posture éducative	
4.7 Comment apprendre aux enfants à régler leurs conflits ?	
4.8 Fiche de réunion	62
5. Rihlingraphie et outils de références	6/1

1. Introduction

1.1 Pourquoi travailler sur la gestion des situations conflictuelles en collectivité?

La vie en collectivité que ce soit en résidentiel ou non suppose, peu importe l'origine sociale, économique ou culturelle de ses participants·e·s, la création naturelle d'une structure où les individus vont se situer les un·e·s par rapport aux autres. C'est dans ce contexte que naît le groupe avec ses enjeux, ses normes et ses valeurs. Conscientes que le groupe peut influer sur les comportements individuels et provoquer des situations conflictuelles ou violentes, les équipes d'animation Latitude Jeunes ont exprimé le besoin de disposer d'un outil pour les aborder de manière rationnelle et appropriée. L'objectif de ce guide est de les aider à construire leur intervention, de manière positive, en privilégiant une posture éducative bienveillante centrée sur les besoins des enfants dans un contexte où la dimension émotionnelle peut altérer ou amplifier la perception des conflits ou des violences.

Ce Guide-Repères, troisième de la collection¹, s'adresse à toute personne impliquée dans l'encadrement de groupes. Il tentera d'identifier tous les éléments permettant de mieux appréhender les situations conflictuelles ou violentes. Il proposera également des repères pour gérer ces situations en respectant les besoins des groupes et des individus qui les composent.

1.2 Méthodologie

Les situations recensées et développées dans cet outil ont été identifiées au terme d'un processus de rencontres qui ont impliqué 116 animateurs-trices, coordinateurs-trices et permanent-e-s² de Latitude Jeunes. Des ateliers de réflexion ont été réalisés lors de 3 rencontres en weekend de formation, à la journée annuelle de retrouvailles des volontaires Latitude Jeunes et lors d'un atelier avec des permanent-e-s Latitude Jeunes.

Une fois les situations recensées, nous avons sollicité la participation de professionnel·le·s ressources, internes ou externes. Ces personnes ont été amenées à mobiliser leurs expériences et connaissances pour construire des appropriées et concrètes à chacune des situations vécues en collectivité.

¹ Après « Comment réagir aux situations d'hypersexualisation en collectivité ? » et « Comment gérer les situations liées à l'alimentation en collectivité ? ».

² Nous appelons « animateurs trices volontaires », les jeunes qui « animent » les séjours ou stages non-résidentiels ; « coordinateurs trices volontaires », les jeunes qui coordonnent, sur le terrain, ces séjours et ces stages et permanent-e-s Latitude Jeunes, les employé-e-s responsables de ces accueils ».

1.3 Structure du document : comment l'utiliser?

La rédaction de cet outil, comme chacun des outils de la collection des « Guides-Repères », entend permettre un accès pratique et concret aux situations vécues ainsi qu'aux différents outils investis dans leur résolution

Voici les différents pictogrammes qui rythmeront votre parcours à travers ce Guide-Repères :



Des situations vécues

Ces situations ont réellement été vécues au sein des collectivités. Les noms, âges et lieux ont été modifiés pour respecter l'anonymat des personnes impliquées.



Sous le coup de l'émotion

Cette partie décrit le ressenti et la réaction à chaud des encadrant·e·s quand ils·elles ont dû gérer cette situation. La manière dont ils·elles ont résolu le problème y est parfois décrite.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices

Pour comprendre les besoins, les questions, les aprioris des encadrant·e·s quand ils·elles ont dû faire face à cette situation.



L'arbre posture éducative

C'est l'outil de référence utilisé pour chaque situation afin de poser les repères nécessaires à son analyse. Cet arbre permet de voir où se situe le problème et à qui il appartient, ces éléments permettront de proposer des pistes de résolution adaptées.



Repères et réflexions

Nous proposons une analyse de la situation pour adapter au mieux sa posture éducative à la situation. Il ne s'agit pas ici de donner une recette toute faite, mais bien des pistes et une méthodologie de réflexion à adapter au cas par cas.



Des outils pour aller plus loin

Ces outils renvoient vers une fiche thématique. Ils permettront aux équipes d'aller plus loin dans leur réflexion pour résoudre et analyser les difficultés auxquelles elles font face. Ils permettent de prévenir et/ou de gérer les situations conflictuelles ou violentes en collectivité.



L'avis des référent es

Des personnes ayant déjà traité la problématique apportent leur regard et leur expertise pour aborder autrement la situation.

2. Conflit ou violence? Quelle posture éducative adopter?

2.1 Les conflits et les violences, deux choses différentes

Souvent, nous avons tendance à confondre conflits et violences. Il s'agit pourtant de comportements distincts pour lesquels il convient de réagir différemment.

Les conflits sont nécessaires à une relation saine, ils permettent aux parties de s'exprimer pour résoudre une situation tendue. Parfois, il peuvent faire beaucoup de bruit. On les qualifie alors de «violents», ce qui peut prêter à confusion. Pour s'aider à identifier si on est dans le conflit ou dans la violence, il faut se poser la question de la peur et de l'égalité entre les personnes. On reste dans le conflit tant que les parties parlent d'égale à égale, sans relation d'emprise ou de peur. Attention, si les conflits sont sains, il faut néanmoins veiller :

- à ce qu'ils se règlent sans avoir recours à des comportements violents ;
- à ce qu'ils ne dégénèrent pas en une prise de pouvoir de l'un sur l'autre, ce qui conduirait à de la violence.

À l'inverse, **les violences** sont une tentative de prise de pouvoir sur autrui : c'est l'usage délibéré de la force ou/et du pouvoir d'une personne (ou d'un groupe de personnes) envers une autre personne (ou un autre groupe de personnes), pour obtenir un gain matériel ou psychologique. Quand cette prise de pouvoir se fait graduellement, on parle d'escalade des violences. Le plus souvent, elles entraînent des dommages pour les victimes : traumatismes, dommages physiques, carences affectives...

Formes de violence	Manifestations de cette violence
Violences verbales	Mots blessants voire insultants, moqueries, menaces, ton agressif, cris, hurlements
Violences psychologiques	Elles sont plus difficiles à repérer car elles peuvent être très subtiles parfois même invisibles. Il s'agit de dévaloriser systématiquement la ou les victimes par des silences, des attitudes de rejet, de mépris, des propos méprisants voire humiliants.
Violences sexuelles	Elles consistent à contraindre une ou plusieurs autres personnes à des actes sexuels non consentis.
Violences physiques	Elles sont les plus identifiables car elles sont souvent visibles sous forme de coups et de blessures. Néanmoins, certaines peuvent laisser peu de traces comme les crachats, les pincettes, les bousculades
Violences économiques	Elles se réalisent par la réduction de l'autonomie financière d'une personne : saisir son argent et l'empêcher d'en jouir, provoquer son endettement, la racketter, la rendre économiquement dépendante

Ces différentes formes de violence peuvent s'appuyer les unes sur les autres et former une escalade pouvant mener à des violences de plus en plus importantes. Il est donc nécessaire de pouvoir les identifier, les interdire et comprendre comment intervenir pour les arrêter.

Il peut arriver qu'un groupe n'entre jamais en conflit, il convient alors d'être vigilant-e : il peut y avoir des violences subtiles³ qui empêchent certaines personnes de s'exprimer et qui les contraignent à accepter une situation ou des comportements qui les dérangent.

2.2. Et le harcèlement dans tout ca?

Le harcèlement est un phénomène de groupe que l'on peut rencontrer dans toutes les collectivités : plaines de jeu, écoles, séjours de vacances... Comme tout acte violent, le harcèlement peut prendre différentes formes et se manifester de manière physique (bousculer, pousser, tirer les cheveux...), verbale (insultes, surnoms ridicules...), psychologique (moqueries et canulars à répétition, silences volontaires quand la cible pose une question, désintérêt pour ce qu'elle dit...)... Quand le harcèlement prend naissance ou se poursuit sur les réseaux sociaux, on parle de **cyberharcèlement**.

Le harcèlement induit :

- que des actes malveillants soient répétés :
- que ces actes visent une personne ou un groupe de personnes en particulier ;
- qu'il y ait une relation triangulaire entre la cible, le-la harceleur-se et les témoins qui soutiennent le-la harceleur-se activement (en l'aidant quand il-elle prépare un mauvais coup, en agissant à sa place quand il-elle ne veut pas se mouiller...) ou passivement (en ne défendant pas la cible et en se taisant);
- que la cible soit rejetée et **isolée** du groupe et fasse l'objet de **discrimination**.

Malgré son caractère violent, le harcèlement peut passer inaperçu pour un e observateur trice extérieur e. Tout d'abord, en raison de la **loi du silence** qui l'entoure : la cible du harcèlement se tait par peur ou par honte et les témoins par crainte des représailles ou d'être taxé-e-s de «balances». Ensuite, à cause de la manière d'agir du de la harceleur se qui passe à l'acte subtilement. Le plus souvent, la cible subit des mini-agressions qui, prises isolément, peuvent sembler anodines. C'est leur accumulation qui les rend insupportables (appeler la cible par un surnom ridicule tous les jours, l'insulter puis lui dire qu'elle n'a pas d'humour...). Enfin, le la harceleur se s'assure que sa cible n'ait plus les ressources nécessaires pour se défendre. Il convient donc d'être particulièrement attentif ve quand on constate l'isolement systématique d'un e participant e afin de s'assurer qu'il-elle n'est pas victime de harcèlement.

2.3. Développer une posture éducative bienveillante favorisant la prévention et la gestion « win-win » des conflits et des violences

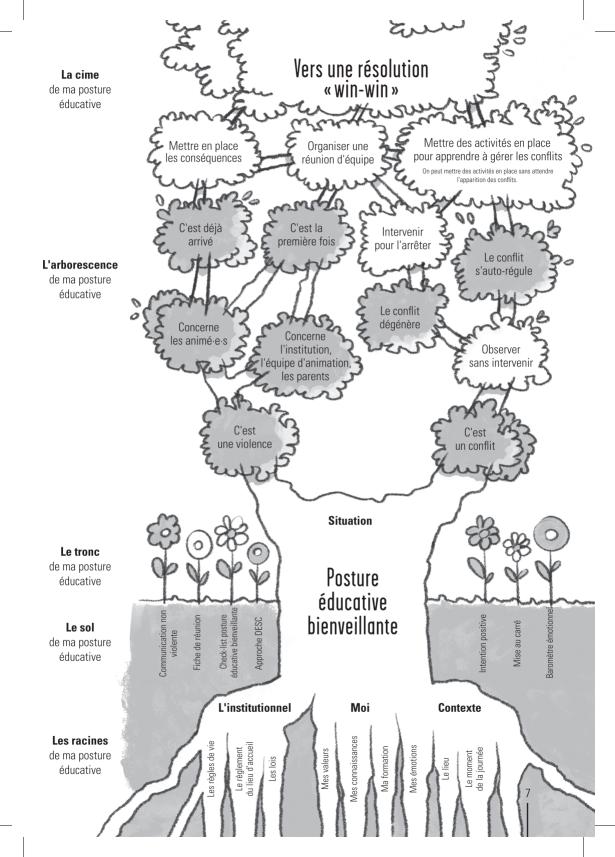
La posture éducative désigne la façon dont on va entrer en relation avec les personnes que l'on encadre. Elle doit être juste, bienveillante et empathique pour favoriser l'épanouissement collectif et individuel des jeunes que l'on anime.

Comment développer cette posture ? Sur quoi repose-t-elle et comment la mettre en place quand on est confronté-e à des situations conflictuelles ou violentes sans que personne « n'en sorte perdant-e » ?

L'arbre, ci-contre, permet de synthétiser une démarche et des notions que nous considérons comme essentielles. Pour bien le comprendre, il est nécessaire de lire les fiches thématiques auxquelles il renvoie, en fin de brochure. Nous utiliserons cet arbre comme repère pour analyser les situations du guide.

Légende

Les racines	Les origines de la posture éducative, ce qui la fonde.	
Le sol	Il est constitué par les outils qui permettent d'enrichir les racines et participent à développer la posture éducative.	
Le tronc	La base qui se nourrit des racines mais aussi du sol.	
L'arborescence	Le cheminement que l'on peut prendre si l'on est confronté·e à une situation conflictuelle ou violente.	
£3	Ils symbolisent les constats que l'on peut tirer dans ces types de situation.	
£3	Ils symbolisent les actions que l'on peut mettre en place.	
La cime	Ce à quoi devrait tendre toute posture éducative bienveillante.	



3. Les situations

3.1 Des enfants pas comme les autres?

Elise (7 ans) et Peter (10 ans) sont frère et sœur, il-elle vivent en institution et sont inscrit-e-s à un séjour à la ferme. Il-elle se présentent au départ du car avec leurs éducateur-trices respectifs-ves, puisqu'il-elle sont placé-e-s dans deux institutions différentes. A l'arrivée au centre de vacances, les deux enfants demandent à être dans le même groupe d'animation. L'équipe d'animation refuse car il-elle ne sont pas dans la même tranche d'âge. Leur comportement est difficile à gérer durant les animations avec leur groupe respectif : il-elle crient, frappent et refusent les règles données par les animateurs-trices.





Sous le coup de l'émotion

Dès le deuxième soir, en réunion d'équipe, les animateurs trices expriment leur impuissance à gérer le frère et la sœur et disent que « c'est toujours comme ça avec les enfants vivant en institution ». Ils elles se disent que ces enfants ne devraient plus être acceptés en séjour car ils elles sont trop différent es des autres et sont incapables de s'adapter aux règles de groupes.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices



Je ne sais pas comment gérer cette situation et ça me stresse.

Comment faire pour qu'il et elle comprennent ? On n'a pas les mêmes codes!





L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

Les deux enfants subissent de la violence.

À quel niveau se situe problème ?

Le problème se situe au niveau de la posture éducative de l'équipe.



Repères et réflexions

Une posture éducative inadaptée plutôt qu'un problème de différence

Face à la différence, à ce qu'on ne comprend pas toujours, on a tendance à juger et à faire de mauvaises interprétations. Avec le recul, les animateurs trices ont pris conscience qu'ils elles avaient réagi dans le jugement, sans prendre le temps d'écouter ce que voulaient vraiment dire les enfants : ils elles ont exercé une forme de violence par rapport aux enfants en niant leur besoin et en les jugeant.

Les enfants ont réagi à une situation injuste pour eux : il et elle ont rejeté les règles et les limites d'un groupe qui ne les comprenait pas.

Le problème ici **doit être géré par l'équipe encadrante, lors de la réunion d'équipe** qui permettra de réfléchir aux besoins des enfants, pour voir comment et dans quelle mesure on peut répondre à ceux-ci.

Pour y parvenir, l'équipe peut utiliser :

• La technique de l'intention positive qui permettra d'envisager la problématique sous un autre angle que celui qui consiste à dire « ce sont des enfants difficiles et ils font cela pour m'ennuyer ». Cette technique envisage de sortir du jugement et de réfléchir aux moteurs positifs des enfants afin de les comprendre et de répondre à leurs vrais besoins. En effet, tant que l'on n'aura pas compris les besoins qui suscitent les comportements, on ne pourra ni y répondre (et donc le problème reviendra), ni apprendre aux enfants que l'on peut les exprimer autrement.

- La résolution du problème avec l'approche DESC⁴ en y associant Elise et Peter, ce qui aura pour effet de les valoriser, de leur permettre de grandir en réfléchissant à une autre facon de réagir et de trouver une solution acceptable pour tous et toutes.
- La communication non violente pour réfléchir à communiquer avec les enfants de façon à ce qu'ils elles se sentent écouté-e-s et entendu-e-s dans leurs besoins



Des outils pour aller plus loin

Fiche de réunion - Apprendre à penser autrement pour adapter sa posture éducative Approche DESC - Communication non violente

L'avis des référent-e-s

L'avis de Mélissa Fransolet, responsable de formations au Secrétariat National de Latitude Jeunes.



Cette situation regroupe plusieurs aspects qui peuvent donner lieu à des discussions, j'ai choisi de me pencher sur trois de ceux-ci.

Le fonctionnement par groupes d'âge

Les centres de vacances fonctionnent parfois en regroupant les enfants par tranches d'âges. Cette pratique existe depuis des années et n'est souvent plus remise en question : on « classe » suivant la date de naissance. Les groupes devraient pourtant, dans une certaine mesure, être négociables, particulièrement pour les enfants « d'âge frontière » ainsi que les fratries et sorories. En fonction des compétences observées, des souhaits... il devrait être possible de changer les enfants de groupe. Si à la base, cela semble plus insécurisant pour les équipes d'animation, cela apporterait une plus-value car il est plus aisé d'encadrer des enfants dans groupe où ils elles se sentent à leur juste place. Dans le contexte d'Elise et Peter, il peut y avoir un autre facteur qui alimente leur demande. Souvent, les enfants placés par la justice sont soumis à des contraintes institutionnelles dont le découpage en classes d'âges : ils elles doivent changer d'espace de vie en fonction de leur tranche d'âge. Cette contrainte a deux effets : la séparation des frères et sœurs ainsi que la construction de liens affectifs provisoires. Ainsi, on peut voir la demande d'Elise et Peter comme une demande pour recréer un lien affectif. Ici, les enfants expriment peut-être le besoin de ne pas être séparés par une institution qui le décide à leur place.

Les comportements dits difficiles : le message est toujours positif, la manière n'est pas acceptable.

Derrière des comportements vécus comme difficiles pour l'animateur trice, l'enfant peut vouloir exprimer de la tristesse, de l'angoisse... Les comportements d'Elise et Peter sont qualifiés de difficiles car le recadrage et la sanction ne fonctionnent pas avec eux. Les animateurs trices peuvent alors se trouver démuni·e·s et surréagir face à la situation. Pour comprendre, il est souvent important de revenir à la cause⁵, les enfants que l'on dit «difficiles» sont souvent des enfants avec des besoins individuels importants, qui ont du mal à les formuler et à tenir compte de ceux des autres.

Parmi les causes de ces besoins importants, on peut, par exemple, identifier :

- des manques dans leurs besoins psychologiques fondamentaux⁶ (estime et accomplissement de soi, appartenance et affection, besoins de sécurité...)⁷;
- la non-intégration des normes de fonctionnement⁸ implicites du centre de vacances.

On peut supposer qu'Elise et Peter ont peu d'attaches émotionnelles et des liens partiels ou absents avec leurs parents. Ils n'ont probablement pas le sentiment de confiance et de sécurité nécessaire pour se comporter comme attendu en collectivité. De plus, on ne répond pas à leur besoin d'être ensemble. Elise et Peter vont alors concevoir des stratégies pour gagner du lien, de la valorisation et répondre à leurs besoins. En parallèle, leurs comportements inadéquats vont provoquer des impressions négatives chez l'animateur-trice qui va réagir par des recadrages, des sanctions... Ces réactions classiques réalimentent les besoins non rencontrés et provoquent chez les enfants la mise en place de nouvelles stratégies de transgression pour obtenir gain de cause.

Comment faire pour éviter d'entrer dans ce cercle vicieux ?

L'animateur-trice doit tenter de « passer au-dessus » de l'énervement que les comportements provoquent et prendre du recul.

Plutôt que sanctionner sans comprendre, il est préférable de discuter avec l'enfant pour identifier son besoin. Il faut ensuite lui apprendre à l'exprimer autrement et de manière positive pour mettre en place ce qui permettrait de rencontrer ce besoin.

La clé est d'être dans l'écoute, le lien affectif et le dialogue. L'idéal est de faire vivre à ces enfants une expérience positive par la responsabilisation et la valorisation, même s'ils donnent l'impression que ce n'est pas possible.

La stigmatisation des enfants perçus comme difficiles par les animateurs trices Rôle du de la coordinateur trice

Si des animateurs trices donnent des caractéristiques négatives à certains enfants, le la coordinateur trice doit réagir et ne pas valider. La catégorisation oriente notre comportement vis-à-vis de l'enfant. Elle risque de renforcer les problèmes. En effet, catégoriser négativement peut favoriser :

- la réalisation de la prophétie⁹ : les jugements envers les enfants vont influencer leurs comportements. Cela peut aller jusqu'à les amener à se comporter comme on les perçoit, ce qui risque de renforcer le jugement qu'on leur porte ;
- la démission de l'équipe (impuissance acquise) : « il ou elle sera toujours difficile donc laissons les choses se passer sans rien faire » :
- la conformité : l'enfant doit se conformer. On entre alors dans l'escalade des sanctions jusqu'à, dans certains cas, l'exclusion complète.

Le-la coordinateur-trice doit donc essayer de permettre à l'équipe d'adopter un regard plus positif. Pour cela, il-elle peut utiliser la technique de la mise au carré.

⁶ Par rapport à certains besoins, des professionnel·le·s parlent d'angoisse primaire qui serait la peur de ne pas exister et d'être abandonné-e.

⁷ Maslow A.H.; « A Theory of Human Motivation »; Psychological Review; 1943; 370-396.

⁸ Pour les animateurs-trices qui sont plongé-e-s dans la vie en collectivité, il peut sembler normal et évident que tous les enfants connaissent les règles de vie de base en société. Cependant, les différences entre les vies socioculturelles des enfants rendent cette croyance incorrecte. Certain-e-s doivent apprendre plus que d'autres le cadre de la vie en collectivité et ont donc plus de difficultés à « bien » se comporter en collectivité.

⁹ Rosenthal R. et Jacobson LF., « Teacher Expectation for the Disadvantaged » Scientific American, vol. 218, no 4, 1968, p. 19-23. L'effet Rosenthal & Jacobson, ou Pygmalion, fait référence aux résultats de l'expérience réalisée, par ces deux scientifiques, démontrant que si on pense qu'une personne a telle ou telle caractéristique, notre attitude va changer vis-à-vis d'elle. Cela va l'influencer de telle sorte qu'elle risque de renforcer ou d'acquérir cette caractéristique.

Comment procéder ?10

Prendre une croyance et identifier 2 concepts qui y sont associés.

Croyance : « Les enfants placés en institution sont des enfants difficiles ». Le premier concept = enfants placés en institution Le second concept = enfants difficiles

Le principe de la mise au carré est de créer un tableau dans lequel on va placer les 2 concepts et leurs concepts opposés (enfant dits difficiles /faciles - enfants placés/enfants non placés). On va ensuite trouver des exemples pour chacune des cases créées.

	Concept 2 Enfants dits difficiles	Inverse du concept 2 Enfants dits faciles ou sages
Concept 1 Enfants placés en institution		Jordan est un enfant placé en institution, aucune remarque n'a dû lui être faite. Il parti- cipe aux activités et a l'air d'y prendre du plaisir.
Inverse du concept 1 Enfants non placés en institution	Alison n'est pas placée, pour- tant nous avons dû la sanction- ner car elle a frappé et insulté à plusieurs reprises.	En général, le centres de vacances se passe bien avec les enfants. On s'amuse plus souvent que l'on ne s'énerve ou sanctionne.

A la base, les animateurs-trices ont une croyance qui se situe au niveau de la zone grise du tableau.

L'idée est de compléter les autres parties de ce tableau avec des faits concrets tirés de leur expérience pour élargir et changer leurs croyances. Cela permet ensuite d'envisager le problème sous un autre angle. Une réflexion, par rapport à cet exemple, pourrait être : si tous les enfants placés n'ont pas nécessairement un comportement jugé difficile, pourquoi trouvons-nous que le comportement de celles-ceux-ci l'est ? Quels besoins de ces enfants n'avons-nous pas rencontrés ?

3.2 Une tension qui prend de l'ampleur

En séjour à la mer, un matin, Ilka,13 ans ne retrouve plus un de ses vêtements. Elle accuse directement Clémentine de lui avoir pris son tee-shirt. Clémentine jure que ce n'est pas elle, mais Ilka ne la croit pas. La journée se passe et la tension monte de plus en plus. Dès qu'Ilka passe à côté de Clémentine, elle lui fait une remarque désagréable, voire injurieuse. Au départ, Clémentine ne réagit pas, puis elle finit par répondre aux injures d'Ilka par d'autres injures. En fin d'après-midi, cela dégénère en cris et en insultes entre les deux filles et leurs amies respectives.





Sous le coup de l'émotion

Les animateurs trices sont intervenu es mais ont eu du mal à ramener le calme et à arrêter les injures.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices

Il faut qu'ilka et Clémentine se calment, je crains que ça ne dégénère de plus en plus !





Cette situation me fait peur ! Je n'ai pas envie que cette tension contamine l'ensemble du groupe.



L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

Il s'agit d'un conflit qui s'est installé entre deux animées, Ilka et Clémentine.

À quel niveau se situe le problème ?

C'est un conflit qui dégénère et qui demande donc une intervention pour éviter une escalade ou que cela ne finisse en violence



Repères et réflexions

Un conflit qui dure peut créer un contexte propice à de la violence

Cette **situation conflictuelle**, au départ entre deux adolescentes, s'amplifie au fil de la journée jusqu'à impliquer les groupes d'amies respectifs des deux protagonistes. Les insultes et les cris indiquent aussi que la communication employée ici prend une **forme violente**. Les animateurs-trices ont réagi de façon pertinente en n'intervenant pas de suite dans la situation et en laissant les ados tenter de gérer le conflit. Ces conflits participent à construire les apprentissages¹¹. Néanmoins, après un temps d'observation, ils-elles ont dû **mettre un terme à cette situation**. Si elle n'est pas résolue, le conflit peut se transformer en violence. Pour cela, il faut stopper la tension entre les personnes concernées en leur permettant de prendre une distance physique et de s'isoler quelques instants. En effet, pour rétablir une communication saine et amorcer une démarche de résolution, il est nécessaire de faire descendre la pression, en calmant les émotions. Il devient alors plus facile de réfléchir à des solutions.

L'équipe d'animation dans son rôle éducatif

Au départ, le problème appartient donc aux deux adolescentes. L'action de l'équipe encadrante devait se faire dans **une démarche d'accompagnement à la résolution du conflit** sans nécessairement endosser le rôle du de la gendarme ou du de la juge. Il est plus adéquat de mobiliser les ressources de chacune des personnes impliquées dans le problème initial, voire du groupe dans son ensemble, plutôt que d'avoir recours à une démarche autoritaire ou punitive.

On peut aussi profiter de cette situation pour **développer des activités qui vont renforcer la bienveil- lance, la solidarité et le respect** dans le groupe, afin de permettre à ses membres de se nourrir de son vécu et d'en tirer des enseignements.

Enfin, il ne faut pas oublier de traiter l'origine du problème : la disparation d'un vêtement. Cela peut sembler anodin mais, pour la personne qui l'a perdu, c'est peut-être fort important. Tant que cela ne sera pas réglé, le problème peut ressurgir en portant l'accusation sur une autre personne, par exemple. Pour éviter cela, on peut demander à l'ensemble du groupe de rechercher l'objet disparu ou proposer à la personne qui l'aurait de le déposer anonymement à un endroit du lieu d'accueil.



Des outils pour aller plus loin

Comment apprendre aux enfants à régler leurs conflits ?

L'avis des référent-e-s

L'avis de Caroline Rivière, psychologue, formatrice à la ligue de l'enseignement, superviseure.



Face à ce genre de situations tendues, le premier réflexe est d'être dans la réaction "à chaud" et son cortège de frustrations pour toutes et tous. Voici quelques pistes.

Prévention

Dès la mise en place du groupe, des activités favorisant l'empathie et/ou le développement d'actes prosociaux¹² vont diminuer la fréquence d'apparition des conflits et violences. Par exemple, cherchez dès le départ les points communs qui réunissent les jeunes ou proposez le jeu de la cacahuète¹³, qui met en œuvre des actes de gentillesse et où il s'agit ensuite de deviner qui en est l'auteur-e. De même, construire avec le groupe des objectifs communs et concrets soude le relationnel. Il peut s'agir d'une réalisation commune de style artistique, d'un objectif sportif, de jeux collaboratifs, mais aussi d'objectifs plus relationnels : lutter contre l'exclusion ou contre les formes d'agressivité de groupe. Présenté comme un objectif, un « challenge » et régulièrement évalué, il sera plus stimulant que simplement fixé comme une rèale.

Baromètre émotionnel

Nous avons déjà tous et toutes vécu l'expérience difficile d'être tellement envahi-e-s de colère que nous n'étions plus capables de réfléchir correctement. Une fois cette émotion calmée, les solutions nous sont parvenues plus facilement et nous sommes devenu-e-s aptes à entendre les conseils donnés par d'autres personnes. Un des grands freins à la résolution des conflits est que nous tentons de les résoudre immédiatement, quand le seuil émotionnel de tout le monde, même des adultes, est dépassé. Pouvoir attendre que l'intensité des émotions soit descendue est important, sans pour autant oublier le problème et le mettre sous le tapis.

¹² Les actes prosociaux sont des comportements altruistes, qui cherchent à aider autrui sans chercher de récompense.

¹³ Chaque jeune (le gorille) doit faire de manière anonyme des cadeaux à un autre jeune (sa cacahuète) et cela durant plusieurs jours. Chacun-e doit ensuite deviner qui est son gorille.

Résolution

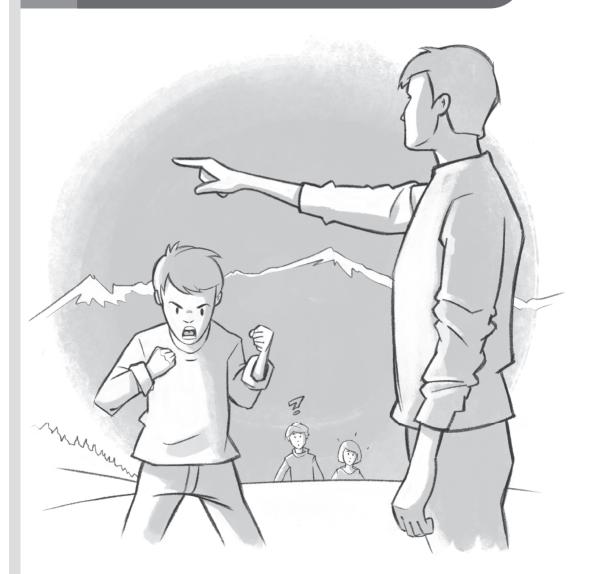
Le plus important, même si cela peut paraître contre intuitif, est de chercher une solution, et non une culpabilité. Si un acte grave a été commis, les sanctions réparatrices sont les plus porteuses, alors que les punitions apprennent le plus souvent à simplement "être plus prudent, à ne plus se faire prendre". La recherche de solutions communes et satisfaisantes pour tous et toutes, tenant compte des forces de chacun-e, est essentielle. Cela peut se résoudre de plusieurs façons : rendre l'objet volé, écrire une lettre d'excuse, trouver une solution ensemble pour remplacer l'objet disparu...

De la part de l'adulte, voir ces situations comme des opportunités d'apprentissage, plus que comme des freins aux activités prévues, permet d'adopter une position davantage positive. Qu'est-il important que le-la jeune en apprenne d'utile pour son futur ? Quels apprentissages peut-il-elle en retirer ? Quelles habiletés émotionnelles et interpersonnelles ont pu être mises en jeu ? S'agit-il d'empathie ? De créativité à trouver des solutions ? De tolérance à la frustration ?

Petit rappel utile : même s'il est plus confortable que tout se passe bien, les conflits gérés permettent à l'enfant de progresser et d'apprendre. Lorsqu'une situation perdure et ne se solutionne pas, on peut se trouver dans deux cas de figure : soit il s'agit d'une problématique plus profonde qui touche le-la jeune et qui ne sera pas réglée dans ce genre de contexte. Soit il s'agit d'une problématique de dynamique de groupe qui indique que la phase de prévention a été trop peu approfondie compte tenu de la maturité relationnelle du groupe. Dans tous les cas, on peut toujours sensibiliser le groupe à ce qui se passe et solliciter ses capacités de résolution de conflit. Pour cela, pouvoir identifier les forces individuelles et celles du groupe est essentiel.

3.3 Une situation de handicap qui conduit à de la discrimination

Lors d'un séjour d'été à la montagne, Simon, 8 ans, porteur d'un léger handicap mental, est systématiquement mis à l'écart du groupe lors des activités informelles. Les autres enfants refusent de l'intégrer à leurs jeux car il ne comprend pas toujours bien les règles. Il réagit à cette exclusion en frappant et criant.





Sous le coup de l'émotion

Les animateurs trices ont du mal à gérer le comportement de Simon car ils elles ont peur qu'il ne se répercute sur l'ensemble du groupe. Du coup, ils elles le punissent. Ils elles savent que ce n'est sans doute pas la solution adéquate mais ne savent pas comment réagir autrement.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices



Je sais qu'il ne le fait pas exprès mais je n'arrive pas à le raisonner... Je dois agir pour éviter que sa déteigne sur l'ensemble du groupe.

Ga me stresse vraiment, je ne sais pas comment faire pour être juste avec Simon.





L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

On est dans une situation violente par rapport à Simon.

À quel niveau se situe le problème ?

- au niveau de l'institution ;
- au niveau de la préparation des encadrant·e·s;
- au niveau des autres enfants qui discriminent Simon sans comprendre sa différence.



Repères et réflexions

Accueillir un enfant en situation de handicap? Se préparer et s'adapter.

Dans une situation telle que celle-ci, l'arrivée de l'enfant devrait être gérée en amont pour préparer le séjour. Si, malheureusement, les animateurs-trices n'ont pas été prévenu-e-s de la situation de handicap de l'enfant, il faut qu'ils-elles s'adaptent dès la première journée pour aider Simon à gérer ses frustrations, tout en restant à l'écoute des besoins des autres enfants. Dans ce cas, il faudra veiller à identifier qui peut prendre Simon en charge le plus adéquatement possible (personne expérimentée, faisant des études dans le domaine, par exemple). On peut aussi tenter de mettre plus d'encadrant-e-s dans le groupe où il se trouve et faire des relais entre animateurs-trices. L'équipe d'animation devra ensuite **évaluer la situation lors de la réunion d'équipe.**

Dans tous les cas, le-la coordinateur-trice devra **signaler le problème à ses responsables.** Ceux-cellesci, prendront contact avec les parents de l'enfant pour pouvoir ensuite transmettre des conseils à l'équipe d'animation. C'est aux responsables de donner à l'équipe les moyens d'assurer le bien-être de tous et toutes (en renforçant l'équipe d'animation, en restant à l'écoute de leurs besoins...), de mettre en place ces moyens, puis de prendre la décision de garder ou non l'enfant au sein du centre de vacances. C'est à eux-elles aussi que revient la responsabilité de communiquer avec les parents si l'accueil se révèle impossible.

Au niveau des enfants, **cette situation peut être l'occasion d'apprentissages.** Les enfants réagissent certainement de façon inappropriée car ils elles ne savent pas comment faire avec la différence de Simon. L'équipe d'animation pourra réfléchir, lors de la réunion d'équipe, à ce qu'elle peut mettre en place comme activités avec les enfants pour travailler sur cette thématique.



Des outils pour aller plus loin

Fiche de réunion

L'avis des référent es

L'avis de Stéphanie Tassin, responsable des formations chez Latitude Jeunes Liège



Accueillir un·e enfant en situation spécifique peut être riche pour tout le monde : les animateurs·trices, les autres animé·e·s, l'enfant lui-même. Cela permet à chacun·e d'expérimenter la solidarité, la tolérance et de participer à une société où tout le monde peut trouver sa place.

Pour que cela se passe bien, il faut néanmoins veiller à organiser cet accueil de façon à ce que les besoins de tous et toutes soient respectés. Pour une raison ou une autre (handicap non communiqué ou sous-estimé par les parents, mauvaise communication...), cela n'avait visiblement pas été fait dans la situation de Simon, ce qui a mis l'équipe en grande difficulté.

Si le handicap de l'enfant a été communiqué avant le séjour, l'équipe de formation des animateurs trices et les responsables de la structure qui l'accueille devraient réfléchir à comment organiser son inclusion dans le groupe :

- en amont, les organisateurs-trices préparent le séjour de l'enfant en concertation avec les parents pour identifier ses besoins spécifiques et voir les aspects logistiques et pédagogiques à mettre en place. C'est à ce moment-là que la situation est analysée pour voir si l'accueil est possible.
- Les organisateurs trices essaieront, ensuite, de composer l'équipe d'animation en choisissant les bons profils. L'idéal est d'avoir des encadrant es formé es pour animer les enfants en situation de handicap, en train de suivre des études qui les y préparent ou ayant une sensibilité particulière pour ce sujet.
- On peut aussi s'aider de professionnel·le·s comme des kinés ou des infirmièr·e·s pour qu'ils·elles viennent à certains moments de la journée aider l'équipe d'animation pour la douche, pour des soins spécifiques... Ou faire appel à des structures comme l'AVIQ, l'ASPH ou Espace Diff'¹⁴ pour bénéficier de leurs conseils.

Avant le séjour, le la coordinateur trice devra :

Informer et former l'équipe d'animation

- Qui est l'enfant ? Quelles sont ses forces et ses faiblesses ?
- De guels outils dispose-t-on pour travailler l'inclusion?
- Quel programme d'activités inclusif mettre en place ?

Pour répondre à ces questions, on peut travailler avec la fiche 8 de l'outil Mômes en santé¹⁵ de L'ONE.

¹⁴ AVIQ Agence Pour une Vie de Qualité - ASPH Association Socialiste de la Personne Handicapée - Espace Différences (espace d'échanges, de découvertes et d'activités pour enfants et jeunes avec et sans handicap)

¹⁵ Mômes en santé. La santé en collectivité pour les enfants de 3 à 18 ans » ; Office de la Naissance et de l'Enfance ; édition 2017 ; Belgique.

De son côté, l'équipe d'animation veillera à :

Travailler avec le groupe d'animé es pour favoriser l'inclusion

- Mettre en place des animations coopératives.
- Mettre en valeur les compétences des enfants.
- Choisir des activités qui permettent à tous et toutes de les réaliser ensemble.
- Utiliser des outils tels que «le chemin de vie en centre de vacances», l'agora ou le conseil des enfants
- Apprendre la gestion des émotions pour les exprimer et conscientiser les besoins de tous et toutes.

Travailler avec l'enfant en situation de handicap sur le sentiment de frustration

 Il s'agit ici aussi de lui apprendre la gestion des émotions en mettant en place des activités pour les identifier, les exprimer et trouver des solutions qui lui permettent de se sentir mieux.

Enfin, le·la responsable du centre de vacances, de la structure d'accueil... devra :

Rester à l'écoute du de la coordinateur trice et de ses difficultés éventuelles

Il·elle doit prendre le relais quand cela est nécessaire et mettre en place une équipe de personnes référentes pour permettre à l'enfant de savoir vers qui se tourner si l'émotion est trop forte.

Garder le contact avec les parents ou les responsables de l'enfant pour trouver des solutions ensemble face aux éventuelles difficultés rencontrées

3.4 Un séjour qui tourne à l'exclusion

Lors d'un séjour en Espagne, Théo 16 ans, enfreint à plusieurs reprises les règles de vie. Il se met en danger en ne respectant ni les consignes de sécurité, ni les règles de vie et ce malgré plusieurs interventions des encadrant·e·s pour le lui faire comprendre. Le responsable des séjours, en accord avec le coordinateur, décide de le renvoyer. Comme ses parents ne peuvent ni venir le chercher ni lui payer le trajet retour, le coordinateur décrète que le jeune peut rester, mais qu'il ne fait plus partie du groupe. Théo ne peut plus participer aux activités prévues et passe le reste du séjour seul, sans rien faire.





Sous le coup de l'émotion

L'équipe d'animation est stressée et éprouve de vraies difficultés dans l'encadrement de Théo, elle ne sait pas comment agir pour faire cesser son comportement. Les animateurs-trices estiment qu'il a une mauvaise influence sur les autres ados et ils-elles pensent que son attitude les décrédibilise. L'équipe trouve que toute leur attention est réservée à la gestion du comportement de Théo, elle demande donc au coordinateur de gérer cette situation. Les animateurs-trices ne souhaitent plus avoir à s'en charger. Le renvoi, sans que le jeune ne puisse être ramené par ses parents, met l'équipe dans une situation inconfortable.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices

J'ai beaucoup de peine pour Théo, il se fait certes du tort à lui-même, mais cette double punition me semble très dure et peu adéquate...





Je ne peux pas passer mon temps à gérer les bétises de Théo !



L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

Il s'agit d'une situation violente pour Théo. Elle l'est aussi pour les **animateurs-trices** : le renvoi signifié par le pouvoir organisateur, mais impossible à appliquer, met à mal leur autorité par rapport au groupe tout entier. En effet, le groupe peut observer qu'on peut transgresser les règles sans que la sanction annoncée ne soit concrètement appliquée.

Cette situation peut aussi être violente pour le **groupe** qui observe une mise à l'écart avec laquelle ils ne sont peut-être pas d'accord. En plus, comme la conséquence (le renvoi) n'est pas appliquée, les repères autour des règles de vie deviennent flous. Cela insécurise le cadre.

À quel niveau se situe le problème ?

Le problème se situe du côté de l'**institution** qui inflige une double punition à Théo en le renvoyant administrativement du séjour tout en le gardant physiquement sur place, sans qu'il ne puisse participer à aucune des activités.

Une double peine qui ne sert personne

La situation ici demande à être **analysée sans nécessairement juger de la gravité des trans- gressions** du jeune. Cela ne doit pas non plus nuire à la démarche de l'équipe d'animation qui exprime légitimement ses **difficultés dans la gestion** du comportement du jeune.

En effet, l'élément central de l'analyse est la décision prise de renvoyer administrativement Théo sans que ce dernier ne puisse être ramené ni par l'institution, ni par ses parents. La conséquence de la décision crée une situation inédite et dommageable **car elle stigmatise le jeune** concerné en l'isolant et en le

forçant à être témoin passif des activités proposées au reste du groupe. Elle annule aussi la cohérence dans la démarche initiale de l'équipe, qui se retrouve prise en otage.



Repères et réflexions

Entretenir la cohérence entre les règles de vie et les conséguences

En principe, **tout le monde est susceptible de transgresser une règle** quelle qu'elle soit et, dans ce cas-ci, c'est à l'équipe encadrante d'en assurer l'accompagnement pédagogique. Cette transgression est généralement liée au développement psychosocial du de la jeune, qui parfois découvre le cadre normatif qui régit la vie en collectivité. C'est dans ce genre de situation que le rôle pédagogique de l'équipe d'animation prend tout son sens, **l'accompagnement bienveillant** est décisif pour permettre au à la jeune d'apprendre de ses actes.

Il est donc primordial que la communication privilégiée et les conséquences mises en place soient **réalistes et réalisables.** Une règle pensée pour le bien de la collectivité, mais dont nous ne sommes pas en mesure **d'appliquer la conséquence à sa transgression**, n'a aucun sens et peut être vécue comme **injuste**, voire **humiliante**.



Des outils pour aller plus loin

Check-list pour une posture éducative bienveillante -Règles de vie et conséquences - Approche DESC

L'avis des référent-e-s

L'avis de Chloé Burton, Coordinatrice Latitude Jeunes Liège.



Avant de rédiger cette réponse, j'ai demandé l'avis de mes collègues. En effet, nous avons l'habitude de nous concerter pour prendre ce type de décision. Cela nous permet de multiplier les avis, les points de vue... Pas facile de penser à tout quand on est seul·e, sous pression ou sous le coup de l'émotion. Quand il s'agit d'exclure un·e jeune du groupe, il convient de ne pas aller trop vite.

Il n'y a évidemment pas une unique bonne réponse, cela dépend du de la jeune et de la situation. Ici, on suppose que les infractions sont sérieuses et qu'on a pris le temps de vérifier certains éléments (antécédents du jeune, situation difficile à la maison...).

La punition (car ici il s'agit d'une punition plus que d'une sanction) me parait dure, peu éducative et surtout... intenable! Elle est même source de complications supplémentaires: le jeune ne peut ni être livré à lui-même, ni enfermé dans sa chambre pour le reste du séjour! Il faudra quand même le surveiller et, si la source de son comportement était le besoin d'attirer l'attention, le problème risque de s'aggraver. Si au contraire il voulait s'isoler, cela valide le comportement indésirable. A-t-on déjà vu un condamné à l'isolement en sortir grandi? Non, au contraire.

Pour éviter d'en arriver là : est-ce que les règles de vie ont bien été expliquées au groupe ? Est-ce que la possibilité d'un renvoi a été évoquée ? La faisabilité technique vérifiée ? Annoncer une conséquence qu'on ne pourra pas appliquer dessert la crédibilité et perd tout son effet pédagogique.

Éventuellement, on pourrait envisager une exclusion temporaire (un équivalent de « va te reposer dans ta chambre le temps de te calmer ») suivie d'un retour dans le groupe, sous conditions. Et si les choses ne s'arrangent pas, ne plus accepter sa participation à un futur séjour. Quoi qu'il en soit, cela va avoir des conséquences sur le reste des vacances pour tout le groupe et pour l'équipe d'animation.

Est-ce que l'équipe d'animation a été concertée ? Ou est-elle juste témoin de la décision ? Bien sûr il faut que quelqu'un e tranche, mais la perception du coordinateur trice ne doit pas être la seule.

Parfois, changer d'animateur-trice référent-e, mettre le jeune en rapport avec un animateur ou une animatrice qui n'a pas de difficultés avec lui, que son comportement agace moins... peut changer la dynamique.

Il faut aussi prendre en compte le reste des jeunes. Ça mériterait un conseil extraordinaire, pour que les jeunes puissent s'exprimer sur comment ils-elles vivent la situation (à la fois les infractions aux règles de vie mais aussi la sanction: juste, injuste, triste, révoltante...?). Cette réunion peut avoir lieu avec ou sans Théo: à réfléchir en équipe (le-la coordinateur-trice, les animateurs-trices, le pouvoir organisateur, l'institution). Cette étape est importante parce qu'il ne faut pas oublier tout le reste du groupe. C'est d'ailleurs une bonne habitude, même quand tout va bien! Souvent, la personne ne se rend pas compte que son comportement dérange le groupe. Bref, du dialogue... qui demandera une animation attentive et bienveillante.

Il faudra être bienveillant·e·s avec les parents sans se laisser polluer par des préjugés. Il conviendra de faire preuve de pédagogie et de donner des explications.

Au lieu d'en arriver à cette punition finale, est-ce que quelque chose d'autre aurait pu être tenté ?

Voici quelques balises :

Il faut d'abord écouter le jeune, parler avec lui.

Qu'est-ce qu'il ne nous dit pas sur son comportement ? Est-il obligé d'être là, veut-il repartir ? Manque-t-il de quelque chose ? Discuter avec lui d'estime de soi, de respect de son rythme, d'espace privé. Comprend-il la portée de ses actes ? Est-il habitué à ne vivre aucune frustration ?

Etre bien traitant c'est aussi se défaire de son préjugé ou a priori, se forcer à se demander quelle est l'intention positive de ce jeune. Ça ne veut pas dire que tout lui est permis! Au contraire, les jeunes testent les règles et le cadre pour vérifier des repères et même l'amour qu'on leur porte. Il est donc nécessaire de leur donner une réponse qui dit clairement «non, ça, ce n'est pas acceptable ; fais-nous confiance, on ne fait pas n'importe quoi.». Par contre, la sanction doit répondre à certains critères, notamment être proportionnée, juste, expliquée, réaliste et elle ne doit pas être humiliante.

Est-ce qu'on peut envisager de lui donner encore une chance?

Cela pourrait être un projet traduit par un contrat, avec une action réparatrice envers le groupe, qui a subi les difficultés aussi. Faire quelque chose pour le groupe peut aussi aider à s'intégrer si le problème est celui-là. Cela fait également passer dans une logique de valorisation de compétence (plus valorisante que le message «tu es indésirable, on te jette»).

Parfois, changer la dynamique du groupe peut aider... Souvent, des sous-groupes se forment par affinités ou par recherche d'affinités et les influences peuvent faire grimper la tension. Changer les groupes, sans même le faire de façon explicitement reliée au problème, peut apaiser les choses.

3.5 Une punition inadaptée

Dans une chambre de guatre filles âgées entre 10 et 12 ans, des participantes continuent à discuter après l'heure du coucher. Après une première remarque ferme, la coordinatrice, ayant à nouveau entendu du bruit, crie à deux des occupantes de sortir dans le couloir (les deux autres semblent bien dormir). Une fois dans le couloir, en guise de punition, la coordinatrice leur demande de se mettre contre le mur « en position chaise » pendant quelques minutes.



Sous le coup de l'émotion

La coordinatrice veut que les participantes s'endorment pour qu'elles soient en forme pour l'excursion du lendemain et qu'elles ne gênent pas le sommeil des deux autres occupantes. Aussi, elle craint de ne pas pouvoir commencer la réunion du soir avec les animateurs-trices assez tôt alors qu'une journée chargée les attend le lendemain. Selon elle, en étant stricte et sévère, elle parviendra rapidement à les faire retourner dans leur chambre sans qu'elles ne recommencent à faire du bruit.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices

Cette réaction me semble un peu agressive et disproportionnée, dois-je le faire savoir ? Quand ?



des autres chambres 1

J'espère que la coordinatrice ne réveillera pas les occupantes



L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

C'est de la violence à l'égard des participantes.

À quel niveau se situe le problème ?

- Au niveau du baromètre émotionnel¹⁶
- Au niveau des règles de vie
- Au niveau de la posture éducative
- Au niveau du contexte



Repères et réflexions

Être conscient-e de soi-même est toujours bénéfique

Le moment du coucher est un moment important qui peut parfois être difficile à gérer. C'est un instant délicat et qui peut être anxiogène pour les enfants : dormir hors de chez soi, avec d'autres personnes, peut se révéler difficile pour certain-e-s. L'équipe encadrante devrait donc redoubler de bienveillance dans ces moments-là, mais ce n'est pas toujours simple car la fatigue s'installe chez tout le monde, y compris pour les encadrant-e-s. La poursuite de la soirée, avec la réunion de débriefing et de préparation du lendemain, peut être un facteur de stress supplémentaire pour la coordinatrice. Dès lors, il est important de prendre conscience de son **baromètre émotionnel** et de son état physique afin d'adopter **une posture éducative** qui ne desserve pas le message éducatif. Par exemple, crier alors que l'on réclame le calme, c'est faire l'inverse de ce que l'on demande. Parfois, le contexte et le manque de recul peuvent pousser à agir de manière disproportionnée, inadéquate et même dangereuse. Dans la situation décrite ici, la coordinatrice a fait usage de son pouvoir et elle a instauré une **relation violente**. Cela ne devrait pas avoir lieu et c'est en contradiction avec les valeurs qu'elle est censée porter.

Il est primordial que les relations avec les participant-e-s soient **bienveillantes** car les objectifs poursuivis par le projet d'accueil visent à contribuer à leur bien-être, à leur épanouissement et à leur développement psychosocial, entre autres. Les châtiments corporels et psychologiques, les humiliations ne participent aucunement à ces objectifs et ne peuvent pas non plus être toléré-e-s.

La coconstruction et les échanges d'équipe comme sources d'apprentissages

De manière générale, les différents moments de vie et les activités qui rythment le lieu d'accueil devraient relever du règlement d'ordre intérieur, **des règles de vies** établies, de préférence, avec les participant-e-s. La coconstruction des règles de vie avec les participant-e-s leur permet de mieux les comprendre et d'y adhérer plus facilement.

Il est important que l'équipe puisse **tirer un enseignement collectif** de ce type d'évènements. Ces situations doivent pouvoir être discutées lors des réunions d'équipe, il ne faut donc pas hésiter à les aborder. Toutefois, il est nécessaire de garder à l'esprit que l'objectif est d'amener un éclairage extérieur, non jugeant, afin de permettre à la coordinatrice de se rendre compte de son action.

Enfin, on peut ici se poser la question délicate de ce qu'il faudrait faire, de quand et comment il faudrait réagir si on anime avec une personne dont le comportement semble inadapté (elle est sous influence, elle commet des actes violents, elle parait fort fatiguée, irascible et moins attentive...). La question est sensible car on a envie de préserver la relation avec son-sa collègue et on peut craindre de le·la dénoncer. Pour se positionner rapidement, on peut se poser les deux questions suivantes : puis-je encore faire confiance à mon-ma collègue ? Met-il·elle en danger le groupe d'enfants ? Selon les réponses, il faut soit essayer d'avoir une discussion constructive et bienveillante avec il·elle, soit, si ce n'est pas possible, en informer le·la responsable et ne pas rester seul·e avec ce problème.



Des outils pour aller plus loin

Check-list pour une posture éducative bienveillante -Règles de vie et conséquences- Seuil de tolérance et baromètre émotionnel



L'avis des référent-e-s

L'avis de Chafia El Mimouni, conseillère pédagogique, ONE

La situation exposée traite clairement de la question du cadre, des règles et donc de l'autorité et des sanctions applicables lorsqu'il y a transgression.

Pour rappel, quand un cadre est érigé, toutes les personnes du groupe y sont soumises, même les animateurs trices et la coordinatrice, dans ce cas-ci. Un cadre n'a de sens que s'il est respecté par celles et ceux qui l'élaborent, celles et ceux qui le mettent en application et celles et ceux pour qui on a pensé le cadre (les enfants entre autres).

Les éléments qui interpellent dans la situation

Le fait de crier pour avoir le silence est un manque de cohérence entre la posture et le message. Ce manque de cohérence est renforcé par le fait que d'autres enfants dorment déjà. La coordinatrice use de son autorité sur les enfants pour les punir de façon non acceptable. Pour réfléchir à cette situation et la régler autrement, l'équipe pourrait réfléchir sur trois moments : sur l'avant (la mise en place des règles), le pendant (la sanction) et l'après (comment réagir autrement ?).

En amont de la situation : il faut réfléchir au cadre et à sa mise en application.

L'idée ici est de comprendre comment les règles sont mises en place. La base est d'être certain-e que le règlement est connu et compris par tous et toutes. On ne peut pas reprocher aux enfants de ne pas l'appliquer s'ils-elles ne le connaissent pas et encore moins les sanctionner s'il n'est pas respecté. Rappelons aussi que les enfants comprennent mieux les règles et les intègrent plus facilement lorsqu'ils et elles participent à leur élaboration.

Voici quelques questions qui peuvent aider l'équipe dans sa réflexion :

- Quel est le cadre donné pour la mise au lit ?
- Comment a-t-il été construit ? En équipe ? Avec les enfants ? Est-il inscrit dans un projet pédagogique ?
- Est-il connu de l'équipe ?
- Comment est-il communiqué aux enfants ?
- Comment les enfants savent-ils ce qu'on attend d'eux ?
- Quelles sont les règles dans les dortoirs et dans les chambres ?
- Qu'attend-on des enfants une fois dans leur chambre ? Que peuvent-ils faire ?
- Comment rester cohérent e entre la règle que l'on pose et la sanction qu'on applique ?

Durant la situation : la problématique concerne le fait de se faire obéir et la manière choisie pour y parvenir. Une sanction doit avoir un sens éducatif et permettre aux enfants d'en apprendre quelque chose.

Voici quelques questions à se poser en équipe pour réfléchir aux sanctions mises en place et comment améliorer ses interventions sur le terrain :

- Pourquoi les enfants ne dorment-ils pas ?
- Quel était l'objectif de la sanction ?
- Comment la sanction a-t-elle été choisie ? Sur base de quoi ?
- Quel impact éducatif est attendu lorsqu'on propose cette sanction ?
- La coordinatrice est-elle seule pour assurer la surveillance ? A qui peut-elle relayer ?
- Si le la protagoniste était un e animateur trice moins expérimenté e, est-il elle accompagné e dans cet exercice difficile de faire « respecter » une règle précise dans un moment particulier ?¹⁷
- Le bruit dérange-t-il les autres ?

Après la situation : il peut arriver que l'on ne réagisse pas de façon adéquate sur le terrain. Ces situations doivent pouvoir être discutées lors des réunions d'équipe, il ne faut donc pas hésiter à les aborder. Toutefois, il est nécessaire de garder à l'esprit que l'objectif est d'amener un éclairage extérieur, non jugeant, afin de permettre à la coordinatrice, dans ce cas-ci, de se rendre compte de son action afin que cela ne se reproduise pas.

- Que dit l'équipe de ce qu'il s'est produit ?
- Quelle autre sanction aurait été proposée par les autres membres de l'équipe pour gérer la situation de facon bienveillante ?
- Sur quel aspect porte l'action éducative ? La coordinatrice voulait-elle que les filles dorment ?
 Qu'elles se taisent ? Qu'elles ne fassent pas de bruit ?
- Pourquoi les enfants n'arrivent-ils pas à dormir ? Quelles activités ont précédé la mise au lit ? Quelles sont les alternatives si les enfants éprouvent des difficultés à s'endormir ?
- Que dire aux parents à propos de ce qu'il s'est passé ?

Toutes ces questions méritent d'être posées afin que les actions proposées puissent se faire dans un cadre éducatif positif, bienveillant et en accord avec les valeurs portées par l'organisation.

¹⁷ La manière d'établir le lien avec les enfants a beaucoup d'importance pour que cette règle soit respectée, indépendamment du contenu de celle-ci.

Il n'y a donc pas lieu d'envoyer l'animateur-trice sans accompagnement pour gérer le moment du « coucher ».

3.6 Des parents qui perdent leur sang-froid

De retour d'un séjour dans les Ardennes, pendant que les adolescent-e-s (14-17 ans) débarquent du car, un parent fâché agresse une animatrice en l'insultant et en lui reprochant d'avoir été méchante avec son fils. En effet, l'animatrice aurait privé son fils d'une partie de la sortie à la piscine deux jours avant. Trouvant cette situation injuste, le jeune a téléphoné à son père pour s'en plaindre.





Sous le coup de l'émotion

La jeune animatrice volontaire est désemparée et ne sait comment réagir. Elle se sent en situation d'infériorité par rapport à l'adulte qu'elle a devant elle, elle ne sait pas comment lui répondre et bafouille. Ce qu'elle dit rend le père encore plus fâché et elle se sent encore plus agressée.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices



Je ne saurais pas du tout quoi répondre à cet adulte qui pourrait être mon père, et il y a plein de gens autour...

Je devrais peut-être appeler le·la coordinateur·trice !





Repères et réflexions

Quel est le problème ?

La situation est violente pour l'animatrice.

À quel niveau se situe le problème ?

Le problème se situe au niveau du parent qui est hors de lui et communique avec l'animatrice de façon violente

La violence ne doit pas être un moyen de communication

Bien que rien ne justifie une agression quelle qu'elle soit, il convient de garder à l'esprit que, dans certaines situations des personnes peuvent être amenées à employer une forme qui ne sert pas leurs propos. Dans cette situation, **la posture de l'animatrice n'est pas à questionner**, elle est victime du parent qui perd son sang-froid.

Communiquer de façon non violente et ne pas hésiter à solliciter des ressources

Il est impératif de rationaliser la situation en essayant, si possible, de faire **tomber la pression ou le caractère émotionnel de la réaction**. Se montrer à l'écoute en reformulant les propos de la personne qui est en face, par exemple, peut l'inviter à se rendre compte qu'un dialogue est possible. On peut s'aider pour cela en s'exerçant à **communiquer de façon non violente**.

Dans ce genre de situation, il convient de se rappeler que l'on n'est pas seul-e et qu'une équipe d'animation doit également pouvoir jouer son rôle solidaire et pédagogique. Aussi, le-la **coordinateur-trice peut être** l'interlocuteur-trice privilégié-e dans ce genre de situation, il ne faut donc pas hésiter à le-la mobiliser.

Le dialogue n'est pas toujours possible et ce n'est pas grave

Quand la situation ou votre interlocuteur trice semble ne pas permettre un **dialogue constructif**, il est important de ne pas forcer la discussion, de ne pas chercher à convaincre ou provoquer l'autre.

Des réflexions importantes dans la relation institution-parents-enfants

Il est nécessaire de mettre en évidence certaines dimensions qui participent, de plus en plus souvent, à l'apparition de ce type de situations. Dans un contexte où l'on peut constater une évolution des rapports entre professionnel·le·s de l'accueil et parents, parfois dans la confrontation et moins dans le partenariat¹⁸, la **communication est primordiale**. De plus, l'arrivée massive des **technologies de l'information et de la communication** peuvent compliquer les choses. Il arrive donc que des parents, ayant ou non connaissance de ses règles de vie et du contexte, réagissent à une situation pour laquelle ils n'ont pas toujours toutes les informations. Ces situations sont plus difficilement gérables en séjour résidentiel qu'en stage non résidentiel, le séjour ne permettant pas un contact direct et régulier avec les parents. L'institution organisatrice de l'accueil doit réfléchir à **comment communiquer avec elles·eux pour les impliquer et être des partenaires** dans ces moments du parcours éducatif de leurs enfants.



Des outils pour aller plus loin

Communication non violente

L'avis des référent-e-s

L'avis de Grégory Desbuquoit, Coordinateur Latitude Jeunes Brabant



Dans cette situation, il faut essayer de stopper le plus rapidement possible l'auteur des insultes afin qu'un phénomène de contamination du groupe ne puisse pas avoir lieu et que ce spectacle navrant cesse. J'entends par « phénomène de contamination du groupe » l'ensemble des personnes se situant dans la zone pouvant donner leur avis en s'alliant à l'une ou l'autre partie.

Le premier conseil, très logique, est de ne pas répondre sur le même ton à l'agresseur et d'utiliser des mots les plus mesurés possibles.

Il est plus facile d'intervenir vis-à-vis de cette personne quand on n'est pas la personne visée par les insultes. Dans ce contexte, le travail d'équipe ou le rôle du de la responsable prend tout son sens.

L'objectif premier est que la personne puisse se calmer et que l'on puisse terminer le séjour en toute sérénité. Pour cela, l'intervenant e (animateur trice, responsable...) peut inviter la personne énervée à s'écarter afin de tenter de la calmer et d'échanger sereinement avec elle. C'est compliqué de calmer une personne si elle est très énervée car elle est dans l'émotion. Il faut tenter de faire descendre la pression en utilisant la communication non violente.

Ainsi, après avoir isolé la personne, vous devez d'abord entrer en connexion avec elle, en lui demandant de vous expliquer calmement ce qu'il s'est passé. Puis, vous pouvez reformuler ce qu'elle vient de dire afin qu'elle comprenne que vous l'avez entendue : « Donc vous me dites que... Est-ce bien cela ? ». Et enfin, vous pouvez lui demander ce qu'elle souhaiterait comme résolution et lui proposer une piste de solution : « Que souhaiteriez-vous que nous fassions ? Je peux vous proposer de... ». Si malgré cela la personne reste agitée, il ne sert à rien de continuer à discuter. L'intervenant peut alors donner les coordonnées

du de la responsable de l'institution et inviter le parent à le la contacter dans un futur proche. Cette proposition calme souvent la personne car elle a une proposition concrète où elle pourra communiquer son mécontentement

Si après cela, la personne reste énervée, on l'invitera tout simplement à rentrer chez elle étant donné que la communication n'est pas possible à l'instant présent. Une fois que la gestion de crise est faite et que la personne est calmée, on se permettra de lui communiquer qu'insulter les animateurs-trices n'est pas un comportement adéquat et souhaité et qu'il y a certainement moyen de communiquer son mécontentement autrement. On remarque que la plupart des gens qui s'énervent et insultent reviennent à la raison une fois le coup de colère passé et, suivant les personnes, cela peut prendre un certain temps. Ce n'est qu'à ce moment-là que l'on aura l'occasion de leur parler de leur comportement.

Une fois l'urgence gérée, il ne faut pas oublier de s'intéresser à la situation de l'animatrice agressée verbalement. Il est important pour cette animatrice de sentir le soutien de l'équipe d'animation et de ses responsables. On pourra évaluer en temps utiles la pertinence des décisions prises lors du séjour mais ici l'important est de lui dire que le parent n'avait pas à se comporter de la sorte et qu'elle a bien réagi face à cette agression en intervenant un minimum.

En conclusion, il est important de réagir rapidement tout en restant conscient-e que l'on ne pourra peutêtre pas résoudre le problème tout de suite, à cause de l'état d'énervement du parent et peut-être aussi de celui de l'animatrice. Il faut en tout cas gérer la crise pour la stopper dès que possible. La résolution du conflit peut être postposée et confiée à un-e responsable. Dans tous les cas, il faut que le retour, tout comme le reste du séjour, reste un moment agréable à vivre, car c'est le dernier souvenir que les participant-e-s en garderont.

3.7 Un garçon qui joue à la poupée

Nolan, un petit garçon de 8 ans n'aime pas jouer au foot. Depuis quelques temps, il vient en stage avec une poupée et il va jouer avec les filles. Les autres garçons rigolent, se moquent de lui et lui demandent s'il n'est pas « PD ». Au fur et à mesure, Nolan évite les garçons et il semble de plus en plus triste.





Sous le coup de l'émotion

Les animateurs trices demandent à Nolan de ne plus venir avec sa poupée pour que le problème s'arrête. Ils elles ne savent pas si c'est bien ou pas pour un garçon de jouer tout le temps avec les filles. Ils elles préfèrent ne pas intervenir dans cette situation autrement qu'en interdisant la poupée.



Paroles, réflexions d'animateurs trices



C'est vrai qu'il pourrait faire un effort et aller jouer au foot!

lls ont raison, il est sans doute homosexuel, mais c'est pas une raison pour se moquer de lui!



L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

C'est une situation de violence subtile dont Nolan est la cible.

À quel niveau se situe le problème ?

La problème se situe au niveau des autres enfants qui tiennent des propos homophobes et ont une attitude discriminante à l'égard de Nolan.



Repères et réflexions

Régler le vrai problème qui n'est pas celui de la poupée

Il s'agit ici d'une **violence subtile** car elle peut passer inaperçue ou paraitre anodine dans un premier temps. Le fait d'être moqué et discriminé par un groupe n'est pas nécessairement perceptible par des animateurs trices qui sont extérieur es au groupe d'enfants. Cela peut pourtant porter préjudice à Nolan en termes d'estime de soi et de confiance. Il fallait donc intervenir pour ne pas laisser la violence perdurer et faire prendre conscience aux enfants de ce qu'ils elles sont en train de mettre en place pour leur permettre d'agir autrement. Toutefois, la solution qui consiste à interdire la poupée ne résout pas le problème de fond qui est celui de la discrimination.

Dans un premier temps, il faut arrêter la violence :

- rappeler, aux garçons concernés, les règles de vie pour qu'ils comprennent que les insultes et les moqueries n'ont pas leur place en collectivité et que s'ils ne respectent pas les règles, il y aura aussi des conséquences ;
- prendre un temps avec Nolan pour lui expliquer que son choix de jouer avec une poupée n'est pas problématique.

Dans cette situation, l'équipe encadrante doit prendre le temps d'une **réunion d'équipe** pour réfléchir à ce qui pose vraiment problème ici et à comment permettre aux enfants de réagir autrement. Souvent, les enfants réagissent avec ce qu'ils-elles ont comme expérience et ce qu'ils-elles ont comme modèle autour d'eux-elles. La situation est l'occasion de leur permettre d'élargir leurs horizons et aussi d'expérimenter un autre type de réaction que le rejet et la discrimination face à la différence.

Pour cela, les encadrant·e·s devront prendre conscience de leur propre interprétation et prendre du recul vis-à-vis de celle-ci. En mettant à plat leurs représentations et leurs préjugés, ils·elles pourront comprendre que le problème n'est pas la poupée et ainsi mieux accompagner les enfants en leur proposant des activités pour tirer des enseignements de la situation (quelques exemples sont donnés dans l'avis ci-dessous). Pour s'aider, ils·elles pourront tenter de cerner le problème, en essayant de comprendre où il se situe réellement et en tentant d'identifier pourquoi les enfants agissent ainsi. Ils·elles peuvent utiliser la méthode DESC et l'intention positive qui sont décrites dans les fiches en fin de brochure.

Voici, un exemple de comment ils-elles pourraient procéder :

D écrire	Nolan vient avec une poupée et joue avec les filles, les autres garçons se moquent et le traitent de PD. Il les évite.
Dire ses émotions	Cette situation me gêne car je sens que c'est injuste pour Nolan mais je ne sais pas comment intervenir.
Cerner le problème et lister les solutions	Les insultes et les moqueries sont le vrai problème. On pourrait faire un agora ou conseil des enfants ¹⁹ pour en discuter avec elles eux, leur faire comprendre ce qu'il se passe, lister les solutions qu'ils elles identifient pour les mettre en place ensemble.
Nommer les conséquences	Les conséquences positives seraient une plus grande tolérance du groupe aux choix différents de la norme, une ouverture des horizons Pour les conséquences négatives : une sanction pour les enfants qui continuent à se moquer et à insulter.



Des outils pour aller plus loin

Fiche de réunion -Apprendre à penser autrement pour adapter sa posture éducative



L'avis des référent-e-s

L'avis de Yasmine Thai, responsable de projets ${\sf EVRAS}^{20}$ chez Latitude Jeunes

Cette situation est typiquement le cas de violences qui pourraient passer inaperçues. Le fait que les animateurs-trices l'aient relevées comme une situation problématique est très positif et encourageant car cela montre qu'ils-elles ont ressenti un inconfort et un questionnement sur les choix qui ont été faits. La capacité à s'analyser soi et en groupe est une grande force! J'aimerais donc, avant tout, reconnaître la qualité de ces animateurs-trices à se remettre en question en revenant sur des situations passées qui les concernent directement. C'est un exercice qui n'est pas si évident!

¹⁹ L'Agora ou le conseil des enfants est un moment organisé pour pouvoir, en toute sécurité, discuter de la vie du groupe et prendre des décisions en y associant les enfants.
20 Eveil à la vie relationnelle, affective et sexuelle

Si on reprend la situation avec plus de distance, on peut se rendre compte que les animateurs-trices punissent une deuxième fois Nolan de son choix de jouer à la poupée. La première sanction provient des autres garçons : il joue à la poupée et les autres enfants l'insultent. Nolan reçoit deux fois le message que jouer à la poupée n'est pas un comportement adapté à un garçon. Peut-être par réflexe, les animateurs-trices ont focalisé le problème sur la poupée. Ils-elles ont considéré qu'en supprimant la poupée, il n'y aurait plus de moqueries et d'insultes et donc plus de problème ? Ces deux sanctions qui ne sont pas appropriées ni justifiées sont violentes à l'égard de Nolan et de tout le groupe qui va intégrer des messages stéréotypés. Se moquer, insulter et tenir des propos homophobes ne sont, par contre, pas sanctionnés.

Les messages stéréotypés entrainent des difficultés relationnelles entre les filles et les garçons : à force de séparer leurs univers, on crée des groupes fermés qui n'arrivent plus à se comprendre et qui vont se définir par des comportements différents. Notre société à tendance à dévaloriser les compétences qu'elle attribue spécifiquement à la sphère des filles, il y a donc une hiérarchie entre les genres. C'est ce qui explique qu'il est plus facilement accepté qu'une fille joue à des jeux de construction plutôt qu'un garçon à la poupée. Ces deux activités ont pourtant l'avantage de développer des compétences d'orientation spatio-temporelle (la capacité de se représenter dans l'espace et dans le temps) ou de socialisation (la capacité d'entrer en contact avec les autres, de comprendre le monde), toutes deux très utiles pour le développement des enfants. Lorsque l'on prend conscience de cela, on peut intervenir de manière différente, avec l'intention de donner des messages non stéréotypés favorisant l'épanouissement, l'expérience ou la liberté de choisir des activités.

Il y a par ailleurs le fait que les insultes ne sont ni discutées, ni sanctionnées. Cela envoie également un message. Les enfants savent-ils ce que signifie l'insulte « PD » ? Il y a fort à parier qu'ils soient dans une forme de répétition sans en maîtriser complètement la définition. Car il s'agit d'une insulte homophobe, punie par la loi, basée sur l'amalgame entre l'homosexualité masculine et la pédophilie. Les enfants doivent donc être informés qu'il s'agit d'une insulte et que s'ils recommencent à l'utiliser, il y aura une sanction.

Comme bien souvent, ce genre d'incident est propice à lancer des débats. Les animateurs trices peuvent le voir comme une opportunité à discuter, à éveiller le sens critique des jeunes : « Cela t'étonne de voir un garçon jouer à la poupée ? Qu'est-ce qui t'empêcherait en tant que garçon de jouer à la poupée ? De quoi a-t-on besoin pour jouer à la poupée ?...». Les animateurs en particulier, pourraient valider le fait que jouer à la poupée est quelque chose d'autorisé pour les garçons, par exemple, en allant jouer avec Nolan. Cela ne pourra se faire que si les animateurs se sentent à l'aise avec la démarche, que cela reste naturel pour eux.

L'idée ne serait pas de convaincre ou de blâmer certaines formes de pensées mais plutôt de faire réfléchir les enfants. Et s'ils-elles ne sont pas d'accord ? Eh bien, ce n'est pas le plus important : les enfants reçoivent le message que l'on peut choisir son activité librement et non en fonction de son genre et que les insultes homophobes ne sont pas tolérées dans le groupe. Ce sont des messages très précieux, des bons repères!

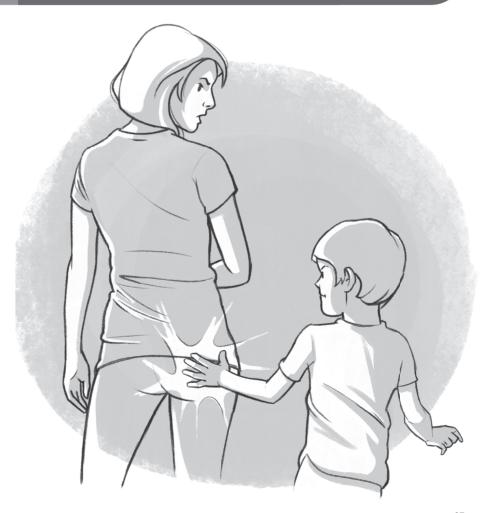
Pour l'avenir, les équipes pourraient réfléchir à comment contourner nos réflexes de séparer les thématiques suivant le genre fille/garçon : comme les thèmes princesses et super-héros qui induisent implicitement qu'il n'y aurait pas de princes ou du super-héroïnes²¹. On pourrait choisir des thèmes plus généraux comme le domptage des dragons, l'aventure dans la jungle, l'école de magie... Bref, des thèmes et des jeux dans lesquels les filles et les garçons peuvent développer différentes compétences indifféremment de leur genre mais en fonction de leurs affinités, de leurs goûts, de leurs aptitudes...

²¹ Pour aller plus loin, retrouvez deux outils sur le site www.latitudejeunes.be:

[«] Rose ou bleu, je me grime comme je veux ! » participe à ouvrir les possibles en proposant 12 grimages qui conviennent aussi bien aux filles qu'aux garçons. Le carnet d'accompagnement « Rose ou bleu, seulement si je veux ! », apporte une réflexion sur les stéréotypes de genre dans la littérature jeunesse et des pistes d'animation sur ce thème.

3.8 Un enfant qui refuse de participer aux activités

Durant un atelier cuisine, les enfants, âgés entre 5 et 7 ans, préparent une salade de fruits. Ils-elles semblent bien occupé-e-s à différentes préparations (découpe des fruits, préparation d'un petit jus qui servira de base à la salade de fruits, préparation des récipients...). Sacha, âgé de 5 ans, un des plus jeunes du groupe, joue dans un coin avec des figurines. Il semble peu intéressé par l'animation. Une animatrice tente à plusieurs reprises de le faire participer en le prenant et l'installant à table avec les autres, mais rien n'y fait. Sacha quitte à chaque fois la table pour retourner à ses figurines. Au bout de plusieurs tentatives, il se met en colère et donne une fessée à l'animatrice. Elle lui remet une fessée plus forte.





Sous le coup de l'émotion

L'animatrice est surprise et fort énervée : d'une part, le comportement de Sacha, qui refuse de prendre part à l'animation, lui semble inadmissible. D'autre part, elle pense qu'il tente de prendre le pouvoir sur elle. Sans réfléchir, elle a réagi instinctivement pour arrêter Sacha en lui remettant une fessée.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices

Si je n'interviens pas tout de suite, il va prendre le pouvoir sur moi et je ne pourrai plus rien faire avec cet enfant. Il faut que je lui montre qui commande ici.





Elle y va fort ! Je ne sais pas comment je vais faire pour lui faire comprendre qu'elle a commis une erreur



L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

L'enfant a montré son opposition de façon inappropriée, mais le problème vient de la réaction de l'animatrice qui agit de facon violente avec lui.

À quel niveau se situe le problème ?

Le problème se situe au niveau de la **posture éducative** : la réaction de l'**animatrice** est inappropriée car elle n'écoute pas les besoins de l'enfant et n'adopte pas une posture éducative bienveillante.



Repères et réflexions

La nécessité d'une posture éducative bienveillante

En tant qu'animateur trice, il peut arriver que l'on soit fatigué-e, stressé-e, à bout ou simplement que l'on n'arrive pas à gérer une situation. En soi, il n'y a rien de grave et c'est humain. Par contre, il est important de pouvoir **estimer où l'on se trouve au niveau émotionnel**. Pouvoir identifier où l'on se situe sur ce baromètre permet de développer des réflexes pour détecter quand on n'est plus en état d'assumer son rôle pleinement et de réfléchir à ce qu'on peut faire dans ce cas :

- Être conscient-e que **l'on n'est pas seul-e** et que l'on peut demander de l'aide aux autres animateurs-trices quand on est débordé-e. Parfois, demander à une personne de prendre le relais 5 minutes permet de faire baisser la pression.
- Ne pas oublier que l'on n'est pas toujours obligé-e de trouver tout de suite une solution, si une situation nous semble problématique. On peut se laisser le temps de la réflexion et profiter de la réunion d'équipe pour en discuter ensemble.
- Ne pas trop s'inquiéter si un enfant ne participe pas à une activité, cela ne remet pas en cause la qualité de l'animateur-trice. Un enfant peut juste avoir envie de faire autre chose que ce qui lui est proposé et cela ne devrait pas être un souci en centre de vacances. Ce sont des lieux où ils-elle peuvent apprendre en s'amusant et en sortant du cadre d'apprentissage formel qui est habituellement le leur à l'école.

Par rapport à Sacha, l'équipe **peut travailler l'intention positive** et comprendre que le moteur de l'enfant n'est pas d'ennuyer l'équipe d'animation et que ce n'est pas nécessairement problématique s'il s'occupe autrement. Cet exercice permettra de ne pas le stigmatiser et de revenir ensuite vers lui en étant plus ouvert·e, plus à son écoute.

On peut aussi réfléchir ensemble à ce qu'est une posture bienveillante et à comment la mettre en place au sein de l'équipe. On peut s'aider, pour cela, de la check-list pour une posture éducative bienveillante : identifier les forces et les faiblesses de chacun et chacune, puis les moyens que l'on peut mettre en place pour améliorer la prise en charge des enfants. En faisant cet exercice, il est aussi important de rester bienveillant e envers soi-même : monsieur ou madame parfait e n'existe pas !

Enfin, que faire pour l'enfant qui met une fessée ? Le comportement n'est pas adapté, mais l'enfant ne sait peut-être pas comment manifester son désaccord autrement. C'est donc ici l'occasion de lui expliquer qu'on ne peut pas agir ainsi et d'en profiter pour lui apprendre d'autres manières de faire : en prenant le temps de lui parler et en lui apprenant à exprimer ses besoins et ses émotions, on lui montre que l'on peut gérer autrement sa frustration qu'en frappant.



Des outils pour aller plus loin

Check-list de la posture éducative bienveillante -Apprendre à penser autrement pour adapter sa posture éducative -Fiche de réunion

L'avis des référent-e-s

L'avis de Caroline Leterme, chargée de mission au Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance (CERE asbl)



Dans la situation de départ, tout se passe calmement, les enfants sont occupés... y compris Sacha. Alors, où se situe le problème ? Celui-ci émerge suite à l'insistance de l'animatrice à vouloir réintégrer Sacha, qui joue à l'écart, dans l'atelier cuisine qu'elle orchestre avec son collègue. C'est ainsi qu'éclate finalement un conflit entre Sacha et son animatrice.

Il semblerait qu'à aucun moment, l'animatrice n'ait cherché à prendre en compte le message émis par Sacha. Pourtant, l'enfant a manifesté à plusieurs reprises sa non-envie de participer à l'animation en cours : d'abord en la quittant systématiquement, puis, n'ayant pas été compris, en frappant l'animatrice. Entrer en dialogue (ouvert et non-jugeant) avec lui dès le départ - « Tiens, Sacha, on dirait que tu n'as pas envie de participer à la préparation de la salade de fruits ? » - aurait sans doute permis d'entendre la raison qui l'a poussé à partir jouer avec des figurines : est-ce un manque d'intérêt pour l'activité proposée ? La peur de ne pas arriver à faire ce qu'on lui demande ? L'envie d'être seul ? La fatigue ? Une dispute avec un autre enfant ? etc.

Ainsi reliée au ressenti de Sacha, l'animatrice aurait pu gérer la situation en fonction de ce qu'il exprimait. Elle aurait pu le soutenir dans la recherche d'une solution en étant à l'écoute de sa difficulté (pratique et/ou émotionnelle).

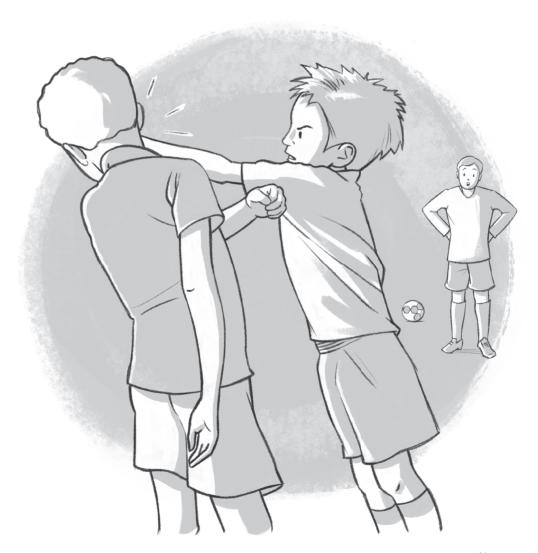
Et si Sacha n'avait tout simplement pas envie de participer à l'animation ? Cette éventualité montre l'importance pour l'adulte de pouvoir se questionner : pourquoi est-il difficile d'accepter qu'un enfant ne participe pas à l'animation que j'ai prévue ? En quoi est-ce un problème qu'un enfant s'occupe seul, à l'écart, pendant une activité de groupe ? Qu'est-ce que cette configuration éveille en moi comme sentiments et/ou jugements ? Il y a fort à parier qu'en répondant à ces questions, l'animatrice se rendra compte que ce n'est pas Sacha qui pose problème mais plutôt le regard qu'elle-même porte sur la situation. Et si l'animatrice considère qu'il est important de ramener Sacha dans le groupe, il faut veiller à le faire d'une manière respectueuse de l'enfant, en lui indiquant le pourquoi du comportement attendu - par exemple : « Sacha, serais-tu d'accord d'éplucher une pomme ? C'est important pour moi que chacun participe à la préparation de la salade de fruits... ». Cette expression authentique nécessite de la part de l'animatrice d'avoir clarifié au préalable pourquoi elle tient à cette participation... et, si nécessaire, de poursuivre le dialoque afin de dégager une solution qui convienne à l'encadrante ET à l'enfant.

Enfin, par rapport à la réaction de l'animatrice qui frappe Sacha en retour pour lui faire comprendre qu'il ne faut pas le faire, nous pouvons souligner deux choses :

- d'une part, il n'est pas acceptable de la part d'un·e encadrante responsable d'un groupe d'enfants de frapper l'un·e d'entre eux. Dans la posture d'animateur·trice, on se doit d'exclure toute forme de violence à l'encontre d'un enfant;
- d'autre part, ce geste de frapper en retour est en totale incohérence avec le message que l'on veut faire passer : si « on ne peut pas frapper », alors l'interdit concerne tout le monde. Et, dans une relation éducative, il nous semble essentiel que l'adulte incarne la règle en premier lieu afin que l'enfant puisse à son tour l'apprendre et l'intérioriser.

3.9 Un match de foot qui tourne en bagarre

En centre de vacances, durant un temps libre, des jeunes organisent un match de foot. Raoul et Emile ont 10 ans et y participent. Durant ce match, Emile a taclé Raoul mais a raté son geste et a accroché la jambe de ce dernier. Raoul s'est relevé et a frappé Emile qui a riposté avant que l'animateur, qui était à proximité, ne puisse intervenir.





Sous le coup de l'émotion

Les animateurs trices sont intervenu es directement en essayant de les séparer en criant sur les enfants. Les enfants ont été punis : plus de foot pour eux pour le restant du séjour et les animateurs trices ont veillé à ne plus les mettre dans le même groupe pour éviter tout soucis.



Paroles, réflexions d'animateurs trices

S'ils ne peuvent pas gérer, plus de foot, c'est mieux ainsi!





Emile et Raoul ne seront jamais copains, si on peut éviter de les mettre ensemble, évitons !



L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

Le problème est un **conflit** entre Raoul et Emile.

À quel niveau se situe le problème ?

Le **conflit dégénère** et prend une forme violente, les enfants ne parviennent pas à l'autoréguler et l'équipe encadrante doit intervenir.



Repères et réflexions

Une occasion d'apprendre

lci, dans un premier temps, il convient de **rappeler le cadre** via les règles de vie, en leur expliquant en quoi ils ne les respectent pas. Interdire, par la suite, les matchs de foot et ne plus mettre les enfants dans le même groupe ne résout toutefois pas le problème... Ça ne fait que l'éviter! Il ne faut pas oublier non plus qu'une sanction doit être proportionnelle à la gravité des faits et avoir un sens pédagogique ce qui n'est pas le cas ici.

L'incident **peut surtout servir d'apprentissage**. C'est l'occasion ici de leur apprendre d'autres réactions qu'ils ne connaissent pas encore. En réunion d'équipe, on pourrait réfléchir à ce que l'on peut mettre en place avec eux-elles pour **gérer autrement les conflits**. Cela peut se faire par les pair-e-s lors d'un conseil des enfants²² par exemple.

Une fois le calme revenu, il faudra aussi prendre un moment pour discuter avec les deux garçons de ce qu'il vient de se passer et voir si une tension persiste ou non entre eux. Si c'est le cas, on peut tenter de résoudre la situation en mettant en place la **méthode DESC**. En associant Raoul et Emile à la résolution du problème, on augmente les chances que cela réussisse et on renforce leur confiance en eux.

Ainsi, on pourrait:

Décrire le problème	Nous avons constaté que lors du match de foot, vous avez eu un conflit violent : Emile a tâclé Raoul et a accroché sa jambe sans le vouloir. Raoul a riposté en lui donnant un coup de poing. Nous ne pouvons pas admettre que vous régliez votre conflit en vous frappant. On va tenter de réfléchir ensemble à comment on pourrait faire pour régler cela autrement.
Exprimer ses Emotions	Raoul : «Je me suis senti en danger et en colère quand tu m'as taclé et j'ai eu envie de me venger.» Emile : «J'ai l'impression que tu me nargues et que tu veux jouer au malin, c'est pour ça que j'ai agi ainsi.»
Spécifier les Solutions	Par exemple : si on se sent agressé par l'autre après un tacle, respirer un grand coup et s'éloigner ou penser à pourquoi on aime bien jouer ensemble si on a l'impression que l'autre nous nargue
Nommer les Conclusions	Les conséquences positives : continuer à prendre du plaisir à jouer ensemble, rester copains - Les conséquences négatives : la relation va se dégrader, on ne pourra plus jouer au foot ensemble, l'équipe d'animation va prendre des sanctions Après avoir rejoué, réévaluer la situation avec les enfants : est-ce que les solutions choisies ont fonctionné ? Chacun est d'accord pour dire que le conflit est réglé ? Si non, pourquoi et que faire d'autre ?



Des outils pour aller plus loin

Règles de vie et conséquences - Approche DESC -Comment apprendre aux enfants à régler leurs conflits ?

L'avis des référent-e-s



L'avis de Francesco Dell'Aquila, psychopédagogue, entraineur sportif

- Dans les situations conflictuelles comme celle décrite ici, on peut envisager trois temps d'analyse :
- ce qui a précédé l'incident ;
- la manière de réagir dans l'instant ;
- la manière d'assurer le suivi.

Une idée, pour anticiper ce type de problème, est de rappeler et de sensibiliser de manière régulière aux attitudes et comportements adéquats dans le cadre d'une activité sportive collective.

On peut se référer notamment aux règles et attitudes prônées par le fair-play et insister sur le respect de l'adversaire qui, tout en étant un-e concurrent-e, est aussi un-e partenaire de jeu sans qui le match ou l'activité sportive n'est pas possible.

Il faut peut-être aussi anticiper un certain nombre de comportements observés au préalable ou d'éventuelles tensions entre certains jeunes pour en tenir compte au moment de constituer les équipes. Par exemple, deux

jeunes en rivalité bénéficieraient de jouer ensemble avec pour objectif de les sensibiliser aux aspects collectifs et d'entraide nécessaires pour que l'équipe soit compétitive et le match agréable. Pour y parvenir, on pourrait prendre le temps de leur expliquer pourquoi on pense qu'ils pourraient former un bon duo, quelles sont les forces de chacun et ce que chacun pourrait apporter à l'autre...

Néanmoins, si un tel événement se produit, voici quelques pistes pour gérer le problème sur le terrain.

Dans un premier temps, il est nécessaire de s'interposer en évitant, autant que possible, de devoir intervenir physiquement. On essaye de se mettre entre les deux opposants de manière à couper le lien et la communication entre les deux afin de les séparer.

Il est ensuite très important que le match ou l'activité reprenne pour ne pas pénaliser les autres enfants, d'une part. D'autre part, parce qu'en intervenant de façon trop conséquente, on risque de transformer un incident en quelque chose de plus grave.

Si on est seul face à la situation, on fera confiance aux autres joueur-euse-s en valorisant leur responsabilité. L'idée, ici, est de pouvoir gérer le conflit avec les deux protagonistes, tout en permettant aux autres enfants de continuer à jouer.

Il faudra, dans un deuxième temps, déterminer si l'incident est un simple fait de jeu (tacle) ou l'indice d'un conflit latent entre les deux enfants. L'important est de ne pas tirer de conclusions hâtives et de laisser les enfants s'exprimer afin d'évaluer la situation.

Si c'est un fait de jeu, on pourra reprendre l'activité après en avoir discuté avec les personnes concernées.

Si on considère qu'il s'agit d'une agression, on dialoguera, en priorité, avec l'enfant à l'origine de celle-ci. On attendra qu'il se soit calmé pour qu'il soit capable d'entendre le message. Dialoguer avec cet enfant permettra aux animateurs trices de mieux cerner ses motivations à agir de la sorte. On pourra ainsi anticiper ses réactions, mieux y répondre et, s'il le faut, sanctionner de façon adaptée. Du côté de l'enfant, cela lui permettra de se sentir entendu, ce qui l'aidera certainement à se calmer.

Si on estime que c'est un conflit latent dans lequel les deux enfants ont leur part de responsabilité, on leur en parlera séparément, consécutivement, ou chacun à part si l'on dispose de suffisamment d'animateurs-trices. L'objectif est de leur faire comprendre qu'il n'est pas nécessaire d'être ami-e pour faire du sport ensemble que ce soit dans la même équipe ou en tant qu'adversaires.

Pour l'après, il y a lieu de leur donner au moins une chance de montrer que le message est compris et leur permettre de rejouer sous certaines conditions. Si on estime que c'est nécessaire, car l'incident n'est pas isolé par exemple, on peut leur demander de penser à une sanction en rapport avec ce qu'il s'est passé. Par exemple, leur demander de lister des gestes malheureux connus dans l'histoire du foot et de réfléchir aux raisons pour lesquelles on les a qualifiés d'inacceptables. On peut ensuite proposer aux enfants de présenter leur réflexion aux autres pour en discuter tous et toutes ensemble. Il s'agit de transformer l'incident en une opportunité d'apprendre pour le groupe dans son ensemble.

Suite à cette situation, l'image des deux jeunes est peut-être un peu abimée aux yeux des autres. Il faudra donc veiller, pour autant que ces deux jeunes montrent des changements d'attitude, à les renforcer dans leurs comportements positifs. Du côté de l'équipe d'animation, il est important de garder une bonne relation avec eux pour que la communication ne soit pas rompue. Il faut qu'ils comprennent qu'il est plus constructif et valorisant, pour eux, de respecter le cadre mis en place que de l'enfreindre. Il faut passer par une phase de réconfort, leur montrer que la deuxième chance est réelle, que la confiance peut être récupérée. Il ne faut pas rester dans la distance ou dans la sanction, ils doivent avoir la possibilité de tourner la page. C'est le rôle des animateurs-trices de garder, autant que possible, la porte ouverte à un rapport positif et constructif.

3.10 Harcèlement entre animé·e·s

En plaine, Sam, 12 ans, est constamment la risée des autres enfants. Il est surtout le souffredouleur de Léo, un garçon populaire dans le groupe. Personne ne veut jouer avec lui et tout le monde l'appelle «petit gland». Sam a parfois des comportements que les autres enfants trouvent étranges et il a tendance à s'auto-exclure du groupe. Le soir, les moqueries continuent sur les réseaux sociaux. Sam est de plus en plus triste et communique de moins en moins.





Sous le coup de l'émotion

Les animateurs trices n'ont pas pris la mesure de ce qu'il se passait directement et n'ont pas de suite compris que la situation dégénérait en cyberharcèlement. Ils elles estiment que le comportement de Sam est étrange. Ils elles en viennent à comprendre pourquoi les autres se moquent de lui et du coup ils elles interviennent peu.



Paroles, réflexions d'animateurs-trices



J'ai un malaise par rapport à Sam. Il est TROP étrange !

Je comprends qu'on se moque de lui du coup, je ne sais pas trop comment intervenir!





L'arbre posture éducative

Quel est le problème ?

La situation vécue ici est une violence que l'on peut qualifier de harcèlement et même de cyberharcèlement, puisqu'elle continue sur les réseaux sociaux après la plaine. Cette situation est particulièrement violente, car Sam est la cible continuelle de moqueries : où qu'il soit, il est harcelé!

À quel niveau se situe le problème ?

Dans les cas de harcèlement, une relation triangulaire s'instaure et les différent es protagonistes vont en souffrir :

- perte d'empathie et difficultés relationnelles sur le long terme pour le la harceleur.se;
- peur de devenir une cible, d'être taxé-e de balance et sentiment de culpabilité du fait de ne pas oser intervenir pour les témoins;
- perte de confiance et d'estime de soi, dépréciation générale pouvant aller jusqu'à la dépression voire le suicide pour la cible.



Repères et réflexions

Arrêter la loi du silence pour sortir du harcèlement

L'important est de stopper le harcèlement en nommant ce qui ne va pas et en rappelant les règles du vivre ensemble : les moqueries et les insultes n'ont pas lieu d'être dans un centre de vacances ni dans d'autres lieux d'ailleurs. Des conséquences sont prévues si cette règle n'est pas suivie dans le centre. Toutefois, si le rappel du cadre peut calmer le jeu, il ne résoudra sans doute pas le problème. Il convient donc de réfléchir à ce qu'on peut mettre en place pour éviter que le harcèlement ne continue de façon moins visible, à l'insu de l'équipe d'animateurs-trices. Pour cela, il faut briser la loi du silence, véritable ciment du harcèlement en nommant les choses, puis mettre les protagonistes en face de leur responsabilité.

Lors de la réunion du soir, l'équipe pourra évaluer la situation et voir ce qu'il convient de faire. Se sent-elle assez armée pour faire face à cette situation? Si non, vers qui peut-elle se tourner? Le·la coordinateur-trice peut être une vraie ressource dans cette situation. S'il·elle sent que son équipe est démunie face au harcèlement, il·elle peut faire appel au-à la responsable du centre de vacances afin qu'il·elle intervienne.

Si l'équipe se sent capable de gérer cette situation, il faut alors réfléchir à comment intervenir, vers qui et comment :

 Individuellement en voyant tous-toutes les protagonistes pour essayer de leur faire comprendre ce qui est en train de se jouer et de les faire réfléchir à ce qu'ils-elles peuvent mettre en place pour stopper la montée des violences.

Pour Sam, après l'avoir mis en confiance (« ce que tu dis restera ici, on cherche à trouver une solution avec toi pour que ce harcèlement cesse ») et l'avoir reconnu dans ce qui lui arrive (« c'est inadmissible que l'on te traite ainsi »), on essaiera de comprendre avec lui ce qui le met dans cette situation : quel type de comportement le met à l'écart du groupe ? Pourquoi d'après lui ? Que pourrait-il changer? Que pourrait-il communiquer au groupe? Ceci aura pour effet de lui rendre du pouvoir, là où le harcèlement lui en avait retiré et lui permettra de regagner de la confiance en lui. Pour le-la ou les témoins, après avoir nommé les choses (« nous avons vu que Sam est victime de harcèlement et nous pensons que vous le savez aussi mais que vous ne voulez pas intervenir ou que vous avez peur »), les avoir rassuré·e·s (« ne pas permettre une violence, ce n'est pas être une balance, c'est être juste, il ne faut pas craindre des représailles, nous serons là pour garantir le cadre... »), leur demander ce qu'ils-elles ont observé ? Ce qu'ils-elles ont ressenti ? Comment ils elles ont vécu les choses ? Ce qu'on pourrait mettre en place pour stopper le harcèlement ? Pour Léo, le harceleur, après avoir nommé les choses et rappelé la règle et les conséquences (« nous avons constaté que tu harcèles Sam en le traitant continuellement de... et de..., en te moquant de lui en plaine et sur les réseaux sociaux. Il faut que cela cesse immédiatement. Si nous le constatons encore, nous n'accepterons plus ta présence dans le groupe »), on peut chercher le moteur de ses actes (« Sais-tu pourquoi tu agis ainsi ? Qu'est-ce que cela te procure ? Comment pourrais-tu agir autrement en ayant les mêmes bénéfices sans porter préjudice à autrui ?»).

• Collectivement une fois que les tensions semblent apaisées: On peut mettre en place des activités qui vont faciliter la parole de tous et toutes comme le conseil des enfants, afin d'éviter que le problème ne revienne. On peut aussi chercher ensemble comment améliorer la vie dans la collectivité en utilisant l'approche DESC. Enfin, on peut favoriser les jeux collaboratifs pour créer du lien.



Des outils pour aller plus loin

Fiche de réunion - Approche DESC

L'avis des référent-e-s

L'avis de Héloïse de Visscher, formatrice et psychologue spécialisée en prévention des violences et en dynamique de groupe



Au sein de chaque groupe, une vie s'instaure. Elle est régulée par des normes, des règles non proclamées, qui s'auto-régulent et créent une dynamique de groupe.

Dans cette dynamique, de nombreux éléments peuvent se jouer : des groupes d'appartenance, des jeux de pouvoir, d'influence, des préférences, des phénomènes de leadership, une illusion groupale (« nous sommes les meilleur-e-s »), etc. Le harcèlement prend place au sein de cette dynamique.

Le harcèlement est une violence répétée, qui peut être physique, psychologique ou verbale. C'est un phénomène de plus en plus visible dans notre société. Il est particulièrement important dans les collectivités, les écoles et il n'y a pas d'âge pour y être confronté-e.

Dans la situation présentée, il semble que Sam soit devenu ce qu'on appelle le « bouc-émissaire » du groupe. Cela devient du « tous et toutes contre un ». Cette attitude peut venir :

- d'un phénomène d'influence et de leadership (si Léo est populaire, pour faire partie du groupe des « populaires », il faut faire comme lui) ;
- d'une incompréhension (Sam est un peu différent et la différence n'est pas acceptée, en tant que norme du groupe).

Ce sont des phénomènes classiques. Dans ce cas-ci, le harcèlement se poursuit via les réseaux sociaux et devient de plus en plus dangereux pour l'enfant. On ne compte plus les exemples de cyberharcèlement ayant mené à des drames importants. Souvent, le fait d'être confronté à une telle situation sur le net n'est pas connue de l'entourage et l'enfant y fait face seul.

Dans à une telle problématique, il y a d'abord plusieurs éléments pertinents à analyser, en tant qu'animateur-trice responsable du groupe, pour ensuite en faire quelque chose avec celui-ci :

- La circulation de l'information: comment a-t-on (animateur-trice-s, parents?) perçu le phénomène de harcèlement? Qui l'a vu? Qui l'a mis en lumière? Comment?

 Cela permet de comprendre d'où vient la perception de l'information, à quoi les animateurs-trices sont attentif-ve-s par rapport à ce qui se « dit » au sein du groupe des enfants.
- La dynamique du groupe : quelles sont les normes de ce groupe, quelles sont les règles ? Les animateur-trice-s peuvent interroger les enfants : «comment peut-on faire partie de votre groupe ? Qu'est-ce qui qui fait qu'on y est admis ou pas ? ». Cela éclaire sur le fonctionnement de ce groupe en particulier. Comme aucun groupe n'est le même, il
- Le comportement de Léo : le prendre à part et voir avec lui ce qui se joue, par rapport à Sam. Qu'est-ce qui fait qu'il s'attaque à lui ? Qu'est-ce qui se passe pour lui lorsqu'il le voit, qu'il l'entend. Pourquoi agit-il ainsi ?

est essentiel d'en cerner le fonctionnement propre, si on veut l'encadrer de façon adéquate.

- Cette étape permet de mettre des mots sur le comportement de Léo, sans pour autant le blâmer et le rendre coupable. L'objectif est de comprendre ce qui se joue dans cette situation.
- Le comportement de Sam : comment réagit-il face à la situation ? Comment se définit-il par rapport aux autres, comment vit-il les moments partagés ?
 - Donner une autre place, que celle de la victime à Sam, est nécessaire. Il est indispensable que l'enfant soit entendu, visible aux yeux des responsables, sans malveillance. Il a droit à la parole et a sans doute besoin de s'exprimer et d'être entendu.

• Le comportement des animateurs-trices : qu'est-ce qui fait que certain-e-s partagent l'avis des enfants sur la « bizarrerie de Sam » ? En quoi est-il bizarre ? Quel est leur comportement par rapport à Sam ? Ont-ils-elles une attitude différente avec lui qu'avec les autres enfants ?

Il faut prendre en compte le fait que le comportement des animateurs-trices peut également influencer celui des enfants. Si Sam est « catégorisé » comme bizarre par les adultes responsables, cela peut donner une validation aux comportements des enfants.

Tous et toutes les travailleurs-euses sociaux-ales doivent pouvoir se poser des questions sur leur propre pratique, leur manière d'agir, avoir un regard auto-critique. Être au clair-e sur soi-même est important, même si nous faisons ce que nous pouvons.

La différence est ici un mot-clef essentiel : ce qui a l'air de se jouer, c'est qu'un enfant « différent » est stigmatisé par ce qui le rend autre. Ce peut être un magnifique outil de travail que d'ouvrir à la question de la différence (de couleur, de comportement, de façon de faire...), afin que l'ensemble du groupe puisse s'ouvrir à cette notion de différence et à une prise de conscience de son comportement.

Les comportements « joués » ici par les enfants provoquent de la violence envers Sam et de la souffrance. En tant qu'animateur·trice, il est essentiel d'en faire quelque chose. La violence peut parfois être banalisée, voire inconsciente. Dès lors que les personnes qui adoptent des comportements violents n'en n'ont pas conscience, l'impact de ces comportements n'existe pas dans leur tête. Il y a donc une sensibilisation essentielle à effectuer autour de cette problématique.

Cela fait penser à l'exercice que Jane Elliott²³ avait proposé à ses élèves, en les divisant selon la couleur de leurs yeux (bleus ou marrons) et en donnant des droits à certain-e-s et pas à d'autres. Elle mettait ainsi en avant la perception de la différence et de l'impact que cette différence pouvait avoir sur le groupe. Des jeux basés sur le même principe pourraient provoquer un effet similaire sur le groupe d'enfants (en se basant sur la couleur des tee-shirts par exemple ou en faisant la même expérience). Cette sensibilisation, si elle s'effectue, doit être bien prise en charge par les animateurs-trices. Pour ce faire, il est essentiel, qu'ils-elles soient attentif-ve-s à leur propre ressenti, qu'ils-elles le partagent entre eux-elles et qu'ils-elles essayent de comprendre ce qui les trouble. Ils-elles pourront ensuite parler de la thématique avec les enfants, après avoir observé ce qui se joue au sein de la dynamique de groupe. Toute thématique est abordable avec un enfant, à partir du moment où l'on peut le faire avec bienveillance et ouverture.

4. Les Fiches thématiques

4.1 Check-list pour une posture éducative bienveillante

Avant de consulter la check-list, lisez d'abord ces deux conseils de base et tentez de les garder à l'esprit.

Penser à prendre soin de soi et être au clair avec ses compétences

Lorsqu'on se rend chez le la médecin, on préfèrera qu'il elle nous dise : « Je ne sais pas identifier ce que tu as, je propose que tu ailles trouver un e spécialiste pour des examens complémentaires. », plutôt qu'il elle improvise un diagnostic.

Pour un-e encadrant-e c'est pareil. Être responsable ne signifie pas être un-e super héros-ïne capable de résoudre toutes les situations, mais cela signifie être au clair avec ses missions.

Pour cela, il est important de ne pas oublier :

- qu'un-e encadrant-e a pour fonction de gérer la collectivité, il-elle n'est pas formé-e à gérer des problématiques individuelles comme des problèmes psychologiques, sociaux... Si on est face à ce type de problème, il faut demander une aide et trouver un relais vers des professionnel·le·s;
- que si, face à une situation, on ressent un inconfort, du stress, un manque d'information, de compétence... il ne faut pas hésiter à demander de l'aide aux autres encadrant·e·s. C'est la bonne démarche à mettre en place afin de pouvoir recevoir le soutien de l'équipe.

Communiquer sur ses ressentis en équipe

Cela peut être difficile de communiquer ses ressentis et ses difficultés avec l'équipe, mais les effets sont bénéfiques.

- La communication est la base d'une ambiance sereine. Cela instaure un climat de confiance et évite les frustrations qui peuvent provoquer un conflit. On appelle cela aussi l'effet cocotte-minute: au plus on garde pour soi ses ressentis, au plus on les accumule et on peut finir par « exploser ».
- La réflexion partagée entre encadrant-es est essentielle pour que tout se passe au mieux en centre de vacances. Cette réflexion peut conduire à la remise en question de sa posture éducative, des activités proposées et permettre ainsi leur réajustement.

Check-list des attitudes à favoriser pour avoir une posture éducative bienveillante		Ressources pour y arriver
1. Je respecte l'enfant en tant que personne : je lui permets d'exister en le laissant s'exprimer, en prenant en compte ses réactions, ses émotions, son envie de ne pas participer à un jeu		
Je donne clairement les règles et les limites et m'assure qu'elles sont comprises par tout le monde. Idéalement, je les coconstruis avec le groupe.		
3. Je fais ni menace ni chantage si un enfant ne m'écoute pas.		
4. J'interdis de manière non négociable les conduites qui transgressent le respect des autres.		
5. J'écoute et je dialogue tout en pouvant être ferme quand c'est pour le bien de l'enfant et du groupe.		
6. J'adopte un comportement cohérent par rapport à ce que je défends (si j'interdis de crier, je ne crie pas).		
7. J'évite de faire référence à ma propre expérience « Moi, à ton âge, je ne me serais jamais permis e de ».		
8. Je reste dans mon rôle et ne cherche pas à être l'ami-e des enfants.		

Check-list des attitudes à favoriser pour avoir une posture éducative bienveillante		Ressources pour y arriver
9. J'évite des remarques qui touchent à l'intimité : « Ce n'est pas parce que tes parents sont en train de divorcer que tu peux être plus agressif-ve ».		
10. Je prends de la distance, j'ai conscience de mes émotions et je ne les laisse pas me submerger. Je réfléchis avec mon équipe pour résoudre le problème.		
11. Je considère que tout comporte- ment a une intention positive et j'essaie de l'identifier pour apporter un regard plus approprié sur la situation.		
12. Si j'émets une critique, c'est de manière constructive et sans jugement.		
13. J'écoute de manière active sans être inquisiteur-trice.		
14. Si un enfant ne respecte pas les règles, je cherche une solution satisfaisante pour lui, le groupe et moi. Je ne cherche pas à avoir raison à tout prix.		
15. Si je sanctionne, j'explique la sanction et je la choisis de façon à ce qu'elle soit non humiliante, juste et éducative .		
16. Je suis bienveillant-e envers moi- même, je ne mets pas trop de pression et j'accepte de ne pas toujours être parfait-e.		

4.2 Règles de vie et conséquences

Les règles de vie assurent le cadre du vivre-ensemble et la sécurité de chacun et chacune au sein du groupe. Elles sont décidées par la structure accueillante, avec ou sans les animé-e-s.

En devenant animateur trice et/ou coordinateur trice dans une structure, on marque son accord et on soutient l'application des règles proposées. Concrètement, on est responsable et garant du respect des règles de vie.

- 1. **On présente et on explique les règles** aux participant·e·s. En effet, les règles ne peuvent être appliquées que s'ils et elles les connaissent et les comprennent. On reste donc disponible pour répondre aux questions par rapport aux règles, on les reformule et y apporte des précisions si cela s'avère nécessaire.
- 2. **On respecte** soi-même les règles et on propose des activités qui restent dans le cadre des règles de vie données. On discute avec l'équipe d'animation de la manière de les appliquer, des éventuelles conséquences si elles ne sont pas respectées.
- 3. **Des conséquences** sont mises en place lorsqu'une règle est transgressée. Tout le monde est susceptible de transgresser les règles et c'est le rôle de l'équipe d'animation d'y réagir. Pour le·la participant·e, c'est une occasion d'apprendre et de grandir avec des limites. L'équipe d'animation le fait de la manière la plus éducative et bienveillante possible, cela fait partie de ses missions. Les conséquences ne doivent jamais être vécues comme des humiliations ou des injustices. On privilégie la discussion et la responsabilisation du·de la participant·e, sa possibilité de pouvoir s'améliorer, et non le rapport de pouvoir.

Une règle est transgressée

- On vérifie si la règle avait été énoncée et si elle avait été bien comprise.
- On demande à la personne pourquoi elle a transgressé la règle.
- On rappelle la règle.
- On demande au-à la participant-e de réexpliquer la règle.
- On (re)demande si le-la participant-e est d'accord de la suivre.
- On explique ce qu'il se passera si la règle n'est pas suivie (cela peut être énoncé plus tard pour pouvoir y réfléchir en équipe).
- On reste attentif-ve et on observe si cela se reproduit.

La règle est à nouveau transgressée

- On applique la conséquence annoncée au préalable.
- On demande au-à la participant-e de réexpliquer la règle.
- On (re)demande si le·la participant·e est d'accord de la suivre.
- On explique ce qu'il se passera si la règle n'est à nouveau pas suivie.
- On reste attentif-ve et on observe si cela se reproduit.

La transgression est considérée comme grave quand elle représente un danger pour la collectivité, quand elle est répétée, quand elle enfreint fortement les règles de vie ou la loi belge.

- On explique ce qu'il va se passer au-à la participant-e.
- On contacte la ou le responsable de la collectivité, on lui explique sa perception du problème.
- Le-la participant-e explique, à son tour, la transgression et son contexte.
- La ou le responsable, en fonction des différentes informations, prend la décision d'exclure ou pas le-la participant-e.

4.3 Seuil de tolérance et baromètre émotionnel

On a tous et toutes un **seuil de tolérance** personnel qui varie en fonction de notre vécu, de notre éducation, mais aussi du contexte, de l'état de fatigue et/ou émotionnel dans lequel on se trouve... On peut donc être plus sensible, moins tolérant-e et notre façon d'intervenir auprès des enfants va aussi dépendre de ça. Prendre conscience de l'état dans lequel on se trouve, de ses préjugés, connaître ses valeurs... permet de réajuster sa posture éducative et d'éventuellement demander de l'aide à l'équipe quand on n'est plus en état de prendre un groupe en charge.

	Je suis calme, la vie est belle		
	J'accepte que les enfants rigolent, me taquinent, parlent entre eux-elles,	Je suis énervé·e, dispute avec mes parents J'accepte que des enfants rigolent,	Impression que rien ne va dans ma vie
Seuil	m'interrompent.	se taquinent, parlent entre eux-elles	J'accepte que les enfants rigolent.
	Je n'accepte pas que des enfants se frappent.	Je n'accepte pas que des enfants m'interrompent, se frappent.	Je n'accepte pas que les enfants me taquinent, parlent entre eux elles, m'interrompent, se frappent.

Quelques questions-clés à se poser pour parvenir à identifier son seuil de tolérance

En dehors des règles de vie non négociables, qu'est ce qui est négociable et non négociable pour moi?

- Quelles sont mes valeurs, les choses sur lesquelles je ne transige pas ?
- Quelle est ma perception de l'adéquation entre mes valeurs personnelles et celles de l'institution que je représente quand j'anime des jeunes ?

Par exemple, je ne supporte pas l'impolitesse et les personnes qui profèrent des injures. Il est probable que si un enfant dit un gros mot, je réagisse plus vivement qu'un-e autre animateur-trice pour qui l'impolitesse n'est pas si grave.

Tenter d'avoir conscience de son baromètre émotionnel :

- Comment est-ce que je me sens ?
- Identifie cela sur une échelle de 1 à 10.

Je me sens					Ech	elle					Je me sens
Stressé·e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Détendu∙e
Reposé-e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Fatigué∙e
En confiance	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Inquiet∙iète
Motivé∙e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lassé∙e
Content-e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	En colère
Joyeux-se	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Triste
Ecouté-e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incompris∙e
Reconnu·e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Incompétent-e

On peut supposer que plus ce score sera élevé, plus le seuil de tolérance le sera aussi. À l'inverse, moins le score le sera et moins le seuil de tolérance sera grand. Il est alors possible que la réaction ne soit pas tout à fait appropriée car elle est envahie par les émotions. Si les animé-e-s semblent trop bruyant-e-s ou agité-e-s et que le seuil de tolérance est bas, peut-être vaut-il mieux prendre du recul et reporter des décisions à plus tard.

On peut aussi communiquer comment on se sent. Si le baromètre est au plus bas et que les autres membres de l'équipe le savent, ils-elles pourront faire un petit signe quand il leur semblera qu'une personne surréagit ou la remplacer un instant si c'est possible.

4.4 Approche DESC

La méthode DESC²⁴ permet une résolution bienveillante des conflits. Utilisée en réunion d'équipe ou avec les animé-e-s, elle propose de mettre à distance ses émotions et de cerner objectivement le problème pour le résoudre en répondant aux besoins des parties en conflit.

Elle se décline en 4 étapes : **D** pour décrire les faits - **E** pour exprimer ses émotions - **S** pour spécifier les solutions - **C** pour nommer les conséquences.

Décrire les faits

Il faut décrire les faits de façon simple, objective, sans jugement. Souvent, nous avons tendance à porter un jugement quand nous voulons décrire un fait. Il existe une technique pour retrouver le fait concret qui nous a conduit-e-s à ce jugement. Il suffit de se demander « Qu'est-ce qui me fait dire cela ? ».

Par exemple : Jugement : « Matthieu est paresseux. » - Question : « Qu'est-ce qui me fait dire cela ? ». Fait : « Matthieu n'a pas voulu participer à l'animation de cette après-midi. ».

Exprimer mes émotions

La deuxième étape de la méthode consiste à exprimer ses émotions. Elle est importante car une émotion non exprimée revient toujours à la surface et peut faire empirer une situation déjà conflictuelle.

Pour cela, il est important de parler en « Je » et non en « Tu ».

Quand on utilise le « Je », on assume la responsabilité de ses propos et de ses émotions : « Je suis agacé-e quand tu parles pendant que j'explique les consignes. ». Le « Tu » a tendance à être accusateur. L'interlocuteur-trice pourrait se sentir agressé-e : « Tu m'agaces quand tu parles pendant que j'explique les consignes. ».

Il est souvent difficile de nommer nos émotions car nous n'y sommes pas habitué-e-s. Néanmoins, il est important de prendre le temps de les identifier et de les exprimer en veillant à les orienter vers le comportement et non la personne. Privilégiez donc un « Je ne supporte plus cet humour.» à un « Je ne te supporte plus ! ».

Spécifier des Solutions

La troisième étape consiste à proposer des solutions. Il s'agit donc de répondre à la question : « Comment pourrions-nous améliorer la situation ? ».

Il faut au départ noter toutes les solutions puis ne garder que celles qui vous semblent claires et réalisables. Ceci permet d'envisager toutes les pistes et de ne pas se fermer des portes. Noter toutes les pistes, même celles qui paraissent les plus « folles », ouvre plus de perspectives et invite à la créativité. L'équipe d'animation peut proposer des solutions après une réunion d'équipe, mais elle peut aussi demander aux animé·e·s impliqué·e·s dans le conflit de proposer leurs propres idées. Si ces solutions viennent des personnes concerné·e·s par le problème, il y a plus de chances qu'ils·elles les appliquent par la suite.

Conséquences et conclusion

Il faut ensuite identifier et communiquer les **conséquences négatives** et les inconvénients si le problème persiste. Surtout, il ne faut pas oublier de citer les **conséquences positives** qui seraient engendrées si chacun·e respecte les engagements pris par le biais des solutions proposées.

Après avoir testé les solutions, il convient de les évaluer dans un délai raisonnable et de les réadapter selon leur efficacité ou non, c'est ce qu'on appelle la **conclusion**.

4.5 Communication non violente (CNV)²⁵?

A la base de toute communication, il y a un besoin qui génère une émotion. Ce n'est pas ce que l'autre fait qui est la cause de mes sentiments. Mes sentiments viennent de mes besoins. La communication non violente invite à être conscient-e de ses besoins, sentiments, désirs et de ceux des autres.

Par exemple : ce jeune m'énerve car son comportement me met en insécurité, je ne sais pas si je vais pouvoir gérer.

Les principes de base de la communication non violente

- Observer : que se passe-t-il ? Que peut penser, ressentir la personne ? Dans quel état je me sens ? Quels sont mes besoins, mes peurs ?
- Montrer que l'on a reconnu les ressentis de l'autre personne. Ex : « Je n'étais pas conscient-e de ce que tu ressentais. » ou « Je comprends mieux ce que tu as pu ressentir. ».
- Montrer que l'on a compris ses besoins en les reformulant = entendre sa demande clairement = se connecter.
- Proposer une action = agir.

Par exemple: une maman vient vous voir car elle trouve que vous avez puni son fils injustement.

Observer: Que se passe-t-il ? Quelle est la demande ? Que peut penser et ressentir cette maman ? Quels sont ses besoins et peurs ?

Montrer qu'elle est entendue : « Bonjour Madame, j'entends bien votre demande d'explications par rapport à votre fils et notre décision de l'exclure de l'activité cinéma ».

Montrer que l'on a compris son besoin : « Vous trouvez que la punition est injuste et vous ne comprenez pas notre décision, c'est ça ? Ou est-ce autre chose ? ».

Proposer une action : « Je vous propose de nous asseoir un instant. Nous pourrons ainsi vous expliquer le pourquoi de notre décision. Ensuite, nous pourrions, avec votre aide, en parler avec votre enfant et chercher à comprendre avec lui pourquoi il agit ainsi, l'aider à ce que cela ne se représente plus. Cela vous convient-il ? ».

Réaction

Dans la plupart des cas, les personnes accueillent le message positivement. Elles ne se sentent pas heurtées ou remises en cause.

Pour que ça fonctionne, la personne en face de vous doit vous donner accès à la communication. Il peut y avoir des moments où une personne y est complètement fermée.

Ex : Elle est trop énervée, stressée, en retard, se sent agressée et se met sur la défensive... Elle n'est pas en possession de toutes ses facultés (elle a bu, est en situation de handicap, termine une journée de travail épuisante, a vécu un drame familial...).

Que faire dans ce cas?

Ne pas vouloir à tout prix que la personne comprenne. Rester courtois e mais ferme.

« J'entends bien que vous pensez que... Notre décision de l'exclure n'est pas facile mais nécessaire vu les faits, notre démarche vise à garantir le bien-être de l'ensemble des participant·e·s. Je vous propose que nous en reparlions plus tard ».

4.6 Apprendre à penser autrement pour adapter sa posture éducative

Face à une même situation, toutes les personnes ne réagissent pas nécessairement de la même façon et n'en font pas toujours la même analyse.

Par exemple, un e animateur trice réagira certainement d'une manière plus indulgente face à un enfant perçu comme « sage » qui renverse son assiette, que face à celui ou celle qui renverse aussi son assiette mais qui est perçu e comme « difficile » .

Dans le second cas, un effet de « trop plein négatif » peut surgir et on peut surréagir en sanctionnant directement, alors que ce n'est probablement pas la réaction la plus appropriée. On comprend donc l'importance de mettre en place des temps de réunion et de réflexion pour sortir des représentations négatives que l'on peut se construire sans même en avoir conscience.

Il existe une diversité de stratégies pour permettre de voir une situation autrement en mettant à distance ses ressentis négatifs :

1. Proposer aux animateurs-trices des moments de décharge émotionnelle

En réunion, il est important d'**exprimer ses ressentis** par rapport à la journée, de les accueillir et de se questionner sur les améliorations possibles. Ces moments d'expression sont importants car ils permettent d'éviter l'effet « cocotte-minute » où le ressenti négatif s'accumule pour finir en explosion. On peut s'aider ici du baromètre émotionnel (voir fiche 4.3).

Sur le terrain, on peut :

- permettre aux animateurs-trices chargé-e-s d'animer les enfants aux comportements perçus comme « plus difficiles » d'être relayé-e-s par d'autres animateurs-trices ;
- mettre en place des moments pour souffler (par exemple : proposer des moments où le-la coordinateur-trice reprend le groupe ou des techniques de relaxation après le coucher des enfants et avant la réunion).

2. Utiliser la projection pour désamorcer l'émotion avant son apparition

Les animateurs trices peuvent **imaginer leur journée du lendemain sous l'angle du pire scénario.**Quelles sont les pires choses que l'enfant, avec lequel j'ai le plus de difficultés, pourrait faire ? Qu'estce que l'enfant, avec lequel on a eu le plus de difficultés, pourrait faire de pire ? Quelles émotions cela provoquerait chez moi et comment pourrais-je y réagir ?

On peut alors discuter en équipe de la manière de gérer ces situations éventuelles et y être mieux préparé·e·s si le problème surgit.

3. Utiliser individuellement ou collectivement la technique de la mise au carré²⁶

La technique de mise au carré permet de sortir des simplifications, de nuancer ses croyances pour éviter les jugements hâtifs.

Comment procéder ? 27

Prendre une croyance et identifier les deux concepts qui y sont associés (Par exemple, les enfants de famille unie sont sages - concept 1 = enfants de famille unie / concept 2 = enfants sages)

Le principe de la mise au carré est de créer un tableau dans lequel on va placer les 2 concepts et leurs concepts opposés (inverse concept 1 = enfants de famille séparée /inverses concept 2 = enfants difficiles).

On va ensuite trouver des exemples pour chacune des cases créées.

	Concept 2	Inverse du concept 2
Concept 1		
Inverse du concept 1		

Au départ, la personne qui a émis une croyance a une réflexion qui se situe uniquement dans la zone noire du tableau. Grâce à cet exercice, elle peut aller au-delà de sa première impression et ouvrir le cadre de sa pratique. La zone grise n'est plus une vérité unique, elle est le fruit d'une réflexion plus large. La croyance initiale n'est pas fausse, mais n'est plus une vérité absolue pour peu que l'on regarde la situation autrement.

4. Utiliser le non-jugement et l'intention positive pour comprendre les besoins des animé·e·s

Non-jugement

Décrire les événements le plus objectivement possible sans émettre de jugement sur les personnes. Pour cela, il est nécessaire de se baser sur les faits bruts.

Exemple: ne pas dire « Aujourd'hui, les enfants ont été difficiles » car le terme « difficile » est un jugement.

Préférer dire : « Aujourd'hui, les enfants ont fait beaucoup de bruit et ont refusé de s'asseoir lors du gouter ».

Intention positive

L'intention positive est un outil de la Programmation Neuro-Linguisitique (PNL). Elle part du postulat que derrière tout acte, même un acte qui peut avoir une conséquence négative, se cache une motivation positive pour la personne qui pose cet acte. Comprendre cette motivation, c'est comprendre le besoin, la vraie demande de cette personne. Cela permet de mieux y répondre en tant qu'intervenant-e mais aussi, si nécessaire, de lui proposer une manière plus adéquate de manifester ou de combler ce besoin. Tant que l'on n'aura pas réussi à comprendre le besoin qui se manifeste derrière une émotion, un comportement que l'on juge inapproprié, il sera très difficile d'y apporter une réponse satisfaisante et de résoudre le problème... Et le comportement se répètera.

Exemple : quels besoins pourraient se manifester derrière un enfant bruyant ? Besoin de se défouler, d'amusement, de faire rire les potes, d'attirer l'attention des adultes ? Comment peut-on y répondre ? Quels changements opérer ? Comment apprendre aux enfants à exprimer leur besoins autrement ?

4.7 Comment apprendre aux enfants à régler leurs conflits ?

Apprendre aux enfants à résoudre les conflits, c'est leur permettre de grandir et de développer des compétences qui les aideront tout au long de leur vie : l'écoute, l'empathie, la bienveillance, la confiance en soi...

Quelques idées que vous pouvez mettre en place avec eux-elles :

- Instaurer un espace de parole sécurisé ²⁸, comme le conseil des enfants, où on peut venir déposer en toute liberté, confiance et bienveillance ses émotions, ses questions, ses soucis relationnels. C'est aussi l'endroit où on peut responsabiliser les enfants en leur laissant prendre des décisions et trouver leurs propres solutions aux problèmes venant de la vie en collectivité.
- Lister avec les enfants les solutions qu'ils-elles mettent spontanément en place quand ils-elles sont confronté-e-s à un conflit. On peut inviter ensuite les enfants à illustrer les solutions qu'ils-elles aiment pour en faire une fresque collective.
- Faire le constat de choses positives et leur faire comprendre qu'ils-elles ont la capacité de dépasser leur conflit car leur amitié est plus forte que cela : « Je suis étonné-e de vous voir comme cela, car il y a 5 minutes je vous voyais rigoler et faire telle ou telle chose ensemble en y prenant beaucoup de plaisir. Que s'est-il passé ? ».
- Mettre à leur disposition « une pochette à solutions »²⁹, les inviter à venir y glisser leurs solutions sous forme de cartes et à y piocher des idées quand ils-elles sont face à un conflit. On peut en discuter ensemble lors du conseil de enfants.

Quelques idées de cartes que vous pourriez déjà proposer :

- me rappeler pourquoi l'autre est mon ami·e et ce que j'aime bien chez lui·elle;
- je m'éloigne, je respire en pensant à 5 choses que j'aime manger, 5 choses que j'aime faire, 5 musiques que j'aime bien...
- je me mets dans la peau de l'autre.
- Proposer des activités destinées à leur apprendre à identifier leurs émotions et leurs besoins, à les exprimer et à les gérer et ainsi mieux prévenir les violences. Trois outils peuvent être utiles pour cela.
 - Les cartes des émotions et des besoins de la Fédération des Centres Pluralistes de Planning Familial³⁰ qui sont deux jeux pédagogiques et ludiques composés de 70 cartes "besoins" ou "émotions" illustrées, accompagnées de cartes-repères théoriques et de propositions d'utilisation destinées à stimuler la réflexion.
 - Le cahier Filliozat « Mes émotions³¹ » où vous pouvez trouver des idées inspirantes pour travailler le sujet avec les enfants.
 - Le jeu Mic-Mac de Latitude Jeunes qui est un jeu collaboratif permettant de prévenir les violences en développant de nombreuses compétences psychosociales³².

²⁸ Vous pouvez trouver une méthode pour mettre en place un espace de parole dans l'outil "déconfinement" accessible sur notre site : www.latitudejeune.be

²⁹ D'après une idée du site www.apprendreaeduquer.fr

³⁰ www.fcppf.be

³¹ Filliozat I., Limousin V., Veillé E.; « Les cahiers Filliozat, mes émotions, éditions Nathan.

³² Ce jeu peut être commandé sur le site de Latitude Jeunes www.latitudejeunes.be

4.8 Fiche de réunion

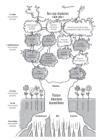
Cette fiche vous permettra de **réfléchir en équipe** sur des problèmes vécus : quel est le problème ? À quel niveau se situe-t-il ? Avons-nous des points de repères pour y réfléchir ensemble ? Comment prendre une décision et comment sera-t-elle diffusée ?

1. Quel est le problème ?

- Décrivez la situation objectivement et sans jugement en essayant d'être le la plus précis e possible : quelles sont les personnes impliquées, l'âge des jeunes, dans quel contexte cela se produit-il ?
- Passer par l'écrit est une première étape pour mettre de côté l'émotionnel qui pourrait être engendré par la situation et qui ne permet pas de réagir de manière posée.

2. Où se situe le problème et à qui se pose-t-il ?

• Se référer à l'arbre " Posture éducative bienveillante" en page 7



3. Quels sont les repères ?

- Que disent le règlement d'ordre intérieur (ROI) et les règles de vie ? Existe-t-il d'autres documents officiels ?
- Sur quoi ai-je une prise ? Quelles sont mes zones de contrôle, d'influence et hors contrôle ?
 - Ma zone de contrôle est ma zone de responsabilité, celle où je dois intervenir en toute légitimité car c'est mon rôle, celle dans laquelle mes actions auront un impact direct sur la situation.
 - Ma zone d'influence se situe là où je n'ai pas un contrôle total et direct de ce qu'il se passe mais où mon action peut quand même faire bouger les choses : en étant à l'écoute de l'autre, en facilitant la communication entre deux enfants, par exemple...
 - Ma zone hors contrôle est celle où la situation sort de ma responsabilité et nécessite l'intervention de personnes qui ont les compétences pour la prendre en main, où mon action éventuelle resterait sans impact.

4. Lister les solutions que l'équipe peut mettre en place								

5. Quelles conséquences positives cela va-t-il entrainer? Quelles conséquences négatives?									

6. Qui va assurer la communication et comment ?

Une bonne communication se prépare, d'autant plus si le sujet est « délicat » ou « tendu » au sein du groupe. Une discussion informelle lors d'une promenade ou une réunion dans le bureau d'un-e responsable n'aura pas du tout le même effet !

Décrivez ci-dessous l'objectif de la communication. Soyez précis-e en mentionnant qui le fait, vers qui, avec quel support, dans quelle temporalité et avec quel but.

avec quei support, dans quene temporante et avec quei but.									
Qui? Le·la coordinateur·trice	Fait quoi ? Communique au·à la jeune la décision	Quand ? Dans le jour qui suit	Comment ? (support) En réunion individuelle, en utilisant la communication non-violente/ l'approche DESC	Pour que le·la jeune comprenne que					

5. Bibliographie

« Mômes en santé. La santé en collectivité pour les enfants de 3 à 18 ans » ; Office de la Naissance et de l'Enfance : édition 2017 : Belgique.

Maslow A.H.; « A Theory of Human Motivation »; Psychological Review: 1943: 370–396.

Rosenthal R. et Jacobson LF., « Teacher Expectation for the Disadvantaged », Scientific American, vol. 218, n°4, 1968, p. 19-23.

Faulx D., Danse C., « Apprendre à penser autrement : la mise au carré, un processus au service du langage et des idées » ; 2017.

Buchs C., Darnon C., Quiamzade A., Mugny G., Butera F.; « Conflits et apprentissage. Régulation des conflits sociocognitifs et apprentissage » ; 2008; Revue française de pédagogie - Recherches en éducation ; p. 105-125.

Couvreur P., Della Piana V., Hachat A., Hardy F., Houx M., Humbeeck B., Tutak A.; « Parents partenaires de l'éducation - Relation d'une rechercheaction visant la coéducation et la stimulation du langage de l'enfant en maternelle », 2008-2013, Université de Mons.

Sharon A., Gordon H. Bower; « Asserting yourself - A practical guide for positive change »; Perseus Books: 1991.

Filliozat I., Limousin V., Veillé E.; « Les cahiers Filliozat, mes émotions »; Nathan; 2016.

Autres ressources

Pour les Guides-Repères précédents et d'autres outils pédagogiques www.latitudejeunes.be

Le site web de l'Outilthèque Santé, centre de référence de jeux et outils pédagogiques en promotion de la santé www.pipsa.be

« Mômes en santé. La santé en collectivité pour les enfants de 3 à 18 ans » ; Office de la Naissance et de l'Enfance ; édition 2017 ; Belgique.

De la prévention à la gestion positive des conflits www.universitedepaix.org

Psychothérapeute, écrivaine et conférencière - www.filliozat.net

www.apprendreaeduguer.fr

www.fcppf.be

Rose ou bleu, je me grime comme je veux www.latitudejeunes.be

Une brochure de Latitude Jeunes

Editeur responsable

Benjamin Delfosse, 32-38 rue Saint-Jean, 1000 Bruxelles pour Latitude Jeunes

Rédaction et suivi du projet

Sophie Vandemaele, Mohamed Houssein

Relecture et conseils

Yasmine Thai, Mélissa Fransolet, Eléonore Naomé, Bernadette Cornet, Nathalie Stas, Benjamin Delfosse

L'avis des référent·e·s Stéphanie Tassin, responsable des formations chez Latitude Jeunes Liège

Mélissa Fransolet, responsable des formations au Secrétariat National de Latitude Jeunes
Yasmine Thai, responsable projets EVRAS, Secrétariat National de Latitude Jeunes
Caroline Rivière, psychologue, formatrice à la Ligue de l'Enseignement, superviseure
Chafia El Mimouni, conseillère pédagogique, ONE
Caroline Leterme, chargée de mission au Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance (CERE ASBL)
Grégory Desbuquoit, Coordinateur Latitude Jeunes Brabant

Francesco Dell'Aquila, psychopédagogue, entraineur sportif
Héloïse de Visscher, formatrice et psychologue spécialisée en prévention des violences et en dynamique de groupe

Chloé Burton, Responsable Latitude Jeunes Liège

Graphisme

Lettre Age sprl

Illustrations

Alain Bietton

Impression

AZ Print

1000 mercis

Aux animateurs-trices, coordinateurs-trices de centres de vacances Latitude Jeunes et permanent-e-s régionaux-ales Latitude Jeunes pour leur partage d'expériences et leurs réflexions.

Avec le soutien de





et son réseau associatif et socio-sanitaire



















