

Septembre 2015

401 – 330 ch. Principal
Cap aux Meules
G4T 1C9
Téléphone : 418 986-6456
Télécopie : 418 986-5989
www.eclaircie.ca



Ne soyez pas surpris que les autres
n'agissent pas comme vous le voulez.
Car vous-mêmes n'agissez pas toujours
comme vous le voulez.

www.evolution-101.com/pensees-sur-les-conflits/

Dans ce numéro :

Mot de l'équipe	2
Trucs pour éviter les conflits	2
Trucs pour arrêter la chicane entre frères et sœurs	3
Prévenir et gérer les conflits dans les travaux en équipe	4
Comment favoriser une bonne collaboration et prévenir les conflits	5
Comment surmonter la peur de l'école	6
Les 5 C lorsque j'ai un conflit	6

Mot de l'équipe

Bonjour,

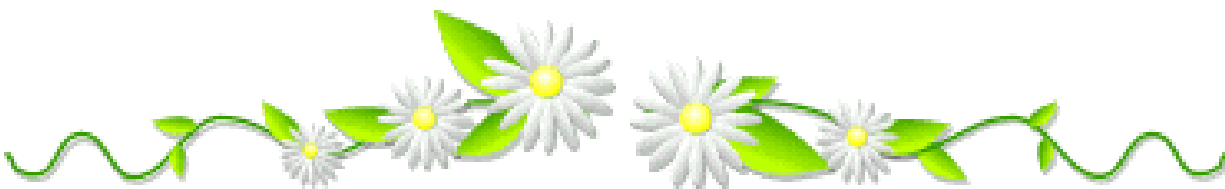
Il nous fait plaisir de vous présenter cette parution du journal du Centre communautaire l'Éclaircie. Les articles présentés dans cette édition porteront principalement sur la gestion des conflits, que ce soit au travail, en famille, aux études ou dans les loisirs; les moyens suggérés peuvent s'appliquer dans différents domaines de notre vie. Bien sûr, si vous vivez des situations conflictuelles, il ne faut pas oublier que les différents professionnels du milieu peuvent vous apporter de l'aide, n'hésitez pas à consulter au besoin.

Par ailleurs, nous voulons remercier Mme Charlene Déraspe, qui s'est jointe à l'équipe de travail pendant la période estivale. Merci pour ton engagement auprès de la clientèle. Nous te souhaitons un franc succès dans tes projets.

Merci également à Mme Suzanne Renaud, bénévole pour l'organisme, qui a assuré la correction de la précédente édition du journal ainsi que de celle-ci.

À chacun de vous, sachez que nous sommes disponibles, que ce soit pour de l'information, de l'écoute, de l'accompagnement ou des activités de groupe. N'hésitez pas à nous téléphoner au (418) 986-6456.

Bonne lecture.



Trucs faciles pour éviter les conflits

De la tension dans la maison, il y en a plus souvent qu'on le souhaiterait... Et ce n'est pas toujours facile à gérer. Voici des trucs pour maximiser l'harmonie au sein de la famille.

- *Établir et communiquer les règles.* Choisissez les cinq valeurs qui vous tiennent le plus à cœur. Expliquez à vos enfants les règles qui en découlent et respectez-les. Pour le reste, il faut choisir vos combats.
- *Cesser d'intervenir en tout temps.* Laissez vos enfants résoudre leurs petits conflits. En plus de leur inculquer l'autonomie, cette pratique leur donnera confiance. C'est l'occasion rêvée de vous initier au lâcher-prise!
- *Apprendre à se calmer.* Lorsque la colère monte, prenez de bonnes respirations avant d'intervenir. Vous éviterez ainsi de réagir en imposant des conséquences irrationnelles et d'empirer la situation. Lorsque votre enfant est en colère, restez indifférent à sa crise. Une fois qu'elle est passée, accueillez ses émotions pour qu'il se sente compris.
- *Accorder de l'attention à ses enfants.* Au retour à la maison, passez 10 ou 15 minutes avec vos enfants avant de tomber dans la routine du 5 à 7. Une fois leur besoin d'attention comblé, les enfants sont plus enclins à bien collaborer.

Adapté de : www.pratico-pratiques.com/sante-et-famille/vie-de-famille/5-trucs-faciles-pour-eviter-les-con/

Quelques trucs pour arrêter la chicane entre frères et sœurs

Elles sont inévitables et parfois explosives, les disputes entre frères et sœurs ont lieu sous tous les toits. Sachez toutefois qu'elles sont tout à fait normales et qu'elles jouent un rôle important dans le développement des habiletés sociales de vos enfants. Les conflits leur permettent notamment d'apprendre à faire des compromis, à résoudre des problèmes et à construire leur sens de l'empathie. Bien qu'elles soient normales, elles peuvent être une grande source de stress et de frustration pour les parents. Voici certains conseils pour vous aider à mieux gérer les crises et parfois même, réussir à les éviter!

Demeurez calme : En temps de crise, l'important est de ramener le calme. Il n'est donc pas souhaitable que vous vous mettiez de la partie en criant et en vous énervant. Votre rôle est d'écouter vos enfants et de les amener à reprendre leur calme. S'il est nécessaire, n'hésitez pas à les séparer pendant quelques minutes afin qu'ils retrouvent leurs esprits et puissent être en mesure de dialoguer.

Ne jouez pas à l'arbitre : N'intervenez pas à tous les conflits et surtout, ne tentez pas de trouver le coupable. La seule chose que vous réussirez à déclencher est une escalade de protestations. Vos enfants doivent apprendre à résoudre leurs conflits seuls, sans l'aide d'un adulte. Ils apprendront ainsi à marquer leur territoire et à se respecter. Vous remarquerez que, bien souvent, les petites querelles s'arrêtent aussi vite qu'elles ont commencé. L'intervention d'un adulte ne fait parfois que les envenimer.

Soyez juste et agissez comme cadre : Dans le cas où vos enfants sont incapables de résoudre leur conflit seul, intervenez à titre de cadre. Demandez à chacun des enfants ce qui s'est passé, leurs torts respectifs, ce qu'ils auraient pu faire pour éviter le conflit et quelles solutions proposent-ils. Exigez le calme et l'écoute, les enfants ne doivent pas s'interrompre lorsqu'ils répondent aux questions. Lorsqu'ils ont réglé le conflit et trouvé une solution, invitez-les à jouer ensemble de nouveau. Dans le cas où l'un des enfants ne coopère pas, intervenez personnellement avec lui.

Intervenez lorsqu'ils en viennent aux mains : Dans le cas où vos enfants en viennent à la violence physique, que ce soit une petite tape au demeurant inoffensive ou d'un plus gros coup, intervenez sur-le-champ. Séparez l'enfant agressif, agissez avec lui de façon personnelle et appliquez une conséquence. Vos enfants doivent apprendre à ne jamais user de la violence pour régler quelque conflit que ce soit.

Faites un retour sur la querelle : Lorsque la foudre est dissipée et que vos enfants ont repris leurs esprits, prenez le temps de revenir sur les événements. Encouragez-les à parler de leurs sentiments et à trouver des solutions afin qu'une crise semblable à celle qui est survenue ne se reproduise plus à l'avenir.

Établissez des règles : Afin d'éviter que les conflits dégénèrent, établissez préalablement des règles et des directives auprès de vos enfants. Bannissez la violence physique et verbale et exigez que chacun respecte les tours de jeu. Vous pouvez également établir des règles plus précises comme une limite de temps par jeu vidéo, par exemple. Vos enfants doivent être conscients des règlements de la maison et qu'ils auront à faire face à des conséquences s'ils les transgressent.

Ne les comparez pas : Ne comparez pas vos enfants entre eux. Répéter des phrases de type, « ton frère est plus raisonnable que toi » ou « tu es vraiment immature ! » n'encourage pas la bonne entente. Comparer vos enfants ne risque que d'empirer leur dynamique fraternelle, d'attiser la jalousie et d'affecter leur estime. Soulignez plutôt les forces de chacun et encouragez-les à s'aider mutuellement.

Soulignez les moments de bonne entente : Prenez le temps de féliciter vos enfants quand tout va bien. Partagez-leur votre joie et votre fierté de les voir jouer ensemble dans l'harmonie et le plaisir. Encouragez-les à jouer à des jeux ensemble ou encore, à participer à des activités sportives.

Prêchez par l'exemple : En tant que parents, on se chicane tous à un moment ou à un autre avec notre conjoint. Nos enfants constatent que même lorsqu'on est un adulte, il est possible de ne pas toujours s'entendre sur tout. Soyez un modèle de résolution de conflit et de compromis pour vos enfants. Démonstrer-leur qu'il est possible de régler nos anicroches sans avoir recours aux cris et à la violence.

Prévenir et gérer les conflits dans les travaux en équipe

« Recherchez d'abord à comprendre, puis à être compris. » S. Covey.

Qu'est-ce qu'un conflit? Un conflit est causé par un désaccord entre des personnes. Il est souvent issu d'un affrontement d'opinions, d'intérêts ou de valeurs. Il se développe à la suite de la perception négative d'un comportement, d'une parole ou d'une intention de l'autre. Parfois, il est en réaction à un comportement ou à une attitude inappropriée. Le conflit peut se manifester par des tensions dans les relations, dégénérer en altercations verbales ou même, dans les cas plus graves, physiques. Les conflits sont parfois inévitables, mais ils peuvent offrir la possibilité de mieux se connaître et de faire évoluer ses compétences pour gérer des situations délicates.

Que faire en situation de conflit? Retarder la résolution d'un conflit complique habituellement la situation. Il importe ainsi de réagir le plus rapidement possible, dès la prise de conscience des premiers signes de tension. Les stratégies de résolution de conflits peuvent varier selon la situation, il n'existe pas de recette miracle. Cependant, les éléments suivants constituent des pistes d'action.

- ◆ **Précisez et cherchez à comprendre la source du désaccord :** Lorsqu'une situation vous contrarie, essayez d'identifier dès que possible ce que vous éprouvez (irritation, frustration, impatience, déception, impression de ridicule, stress, inquiétude, culpabilité, honte). Les émotions ressenties sont des indices que quelque chose vous dérange ou ne vous convient pas. Soyez à leur écoute et précisez ce qui pose problème pour vous dans la situation. Décrivez la situation en termes de comportements observables sur lesquels vous pouvez agir, plutôt que d'étiqueter négativement les personnes impliquées.
- ◆ **Exprimez votre point de vue et vos sentiments :** Après avoir pris le recul nécessaire pour clarifier la source de votre malaise, choisissez l'endroit et le moment opportun pour aborder la situation conflictuelle avec la personne concernée. Exprimez le plus directement et brièvement possible ce qui vous a dérangé et comment vous vous êtes senti, en vous appuyant sur les faits. Dites ce que vous ressentez en privilégiant l'emploi du « je », en évitant de critiquer, de juger ou d'attaquer. Ensuite, laissez l'autre personne réagir à ce que vous lui communiquez et soyez à l'écoute sans l'interrompre. Faites preuve d'ouverture en essayant de comprendre la situation selon sa perspective. Laissez l'autre personne exprimer ses émotions. Il est possible que vous trouviez difficile de bien écouter sans être sur la défensive, surtout si vous vous sentez attaqué personnellement. Malgré cela, maintenez un contact visuel et faites un effort sincère pour vous intéresser à ce qu'elle essaie de vous dire. Laissez-la terminer ses phrases et clarifier ses propos pour vous assurer que vous les avez bien compris. Afin de mieux saisir ce qu'elle ressent, portez aussi attention aux indices non verbaux tels que le ton de sa voix, son regard, ses gestes, ses expressions faciales et sa posture.

Le conflit est souvent le résultat d'une accumulation d'irritants, de désaccords ou d'insatisfactions. Faites attention à ne pas tomber dans le piège de l'interprétation (généraliser, sauter aux conclusions, juger catégoriquement), mais visez plutôt à clarifier les intentions de l'autre. Restez calme et à l'écoute de vos émotions afin de ne pas vous laisser emporter. Un climat « explosif » risque de vous mener vers des solutions improvisées plutôt qu'à une résolution durable.

Oser dire ce qui dérange nécessite de bonnes habiletés d'affirmation de soi. En situation de conflit, les conditions sont rarement idéales (pression, stress) pour exercer ces habiletés. Plusieurs peuvent être tentés de manifester leur insatisfaction par courriel ou sur les réseaux sociaux. Les nouvelles technologies offrent l'avantage de favoriser des communications rapides et efficaces. Cependant, les modes de communication virtuelle ne devraient jamais être utilisés pour résoudre des conflits. En effet, le mode virtuel ouvre la porte à des excès dans l'expression des opinions notamment parce que la personne n'est pas présente.

- ◆ **Explorez une zone de compromis :** Ne vous acharnez pas à convaincre l'autre, mais adoptez plutôt une approche de résolution de problèmes. Idéalement, recherchez une solution ensemble, en explorant les possibilités. Soyez créatif et suggérez le maximum d'idées. N'insistez pas trop sur vos divergences, mais plutôt sur vos objectifs et intérêts communs.

Comment favoriser une bonne collaboration et prévenir les conflits?

Plusieurs comportements et attitudes peuvent contribuer à l'installation d'un climat de travail agréable et de solidarité plutôt que de compétition et ainsi aider à prévenir les conflits.

Minimisez les problèmes de logistique

Prenez de l'avance. Réunissez-vous le plus tôt possible pour discuter du sujet et des objectifs du travail. Réservez déjà à l'agenda de tous des périodes pour les rencontres;

- ◆ Trouvez un lieu de réunion adéquat et propice au travail;
- ◆ Établissez des règles de fonctionnement claires (ordre du jour et compte-rendu pour les réunions, animation des réunions, façons de faire circuler l'information, rôles et responsabilités de chacun, répartition des tâches, ententes en cas d'absence ou de changement à l'horaire);
- ◆ Faites un bilan périodique de la progression du travail et de la satisfaction des participants.

Reconnaissez et respectez les différences

- ◆ Consacrez du temps pour que les coéquipiers puissent s'apprivoiser mutuellement; cela favorisera une meilleure utilisation des compétences de chacun dans la répartition des tâches et créera une cohésion dans le groupe.
- ◆ Réajustez la répartition des tâches et de la charge de travail au besoin. Si une personne ne respecte pas ses engagements, ce n'est pas toujours une question de mauvaise volonté; peut-être que la tâche lui semble trop lourde, mal définie ou en dehors de ses capacités, ce qui l'empêche de bien la réaliser.
- ◆ Développez vos habiletés d'affirmation. Apprendre à dire non, à mettre ses limites et à être à l'écoute de ses insatisfactions avant qu'elles ne s'amplifient peut aider à prévenir les conflits. Expliquez ce que vous voulez et ce dont vous avez besoin et assurez-vous que votre message a bien été reçu et compris.
- ◆ Favorisez l'échange d'information. Adoptez une attitude de confiance et partagez librement l'information.
- ◆ Attaquez-vous aux problèmes et non aux individus. Déterminez les comportements qui vous agacent plutôt que de vous attarder à vos préjugés vis-à-vis de cette personne. Si vous êtes à l'aise, privilégiez une touche d'humour.
- ◆ Souvenez-vous qu'une opinion ou une autre approche que la vôtre n'est pas mauvaise en soi. Elle est le reflet d'une perspective ou d'un bagage d'expériences distinct, qui peuvent être enrichissants tant pour les membres de l'équipe que pour le travail. Au besoin, n'hésitez pas à mentionner tout élément pertinent qui vous permettrait d'être mieux compris; cela favorise une meilleure acceptation de la part des autres. Laissez-vous également le droit d'être en désaccord sans animosité.
- ◆ Soyez flexible. Lorsque la majorité l'emporte, acceptez les décisions du groupe.
- ◆ Respectez la diversité individuelle. Même s'il peut être confrontant de travailler avec des personnes qui adoptent des valeurs opposées aux vôtres, faites preuve d'ouverture. Vous pourrez en apprendre énormément sur les autres et sur vous.
- ◆ Limitez les discussions si le climat devient trop émotif ou si vous vous sentez mal préparé. Vous pouvez ainsi éviter d'aggraver le conflit à court terme. Laissez-vous un peu de temps et attendez que les émotions (colère, frustration, soupçons) se calment de part et d'autre.
- ◆ N'hésitez pas à demander de l'aide en cas de besoin.

Adapté de : www.aide.ulaval.ca/cms/site/aide/Accueil/Apprentissage_et_Reussite/Difficultes/Conflits_Travaux_Equipe

Pensées :

« Ne laissez pas un conflit devenir un écran entre vous et la personne que vous aimez. »

« Il faut être deux pour se quereller. » Socrate

« La vie est comme un arc-en-ciel, il faut de la pluie et du soleil pour en voir les couleurs »

Le Conseil d'administration

Suzanne Richard, présidente
Yvonne Cyr, vice-présidente
Danielle Venne, sec. trésorière
Odette Duclos, administratrice
Benoit Lapierre, administrateur
Mireille Leblanc, administratrice
Linda Noël, administratrice

Les employées

Manon Miousse, animatrice auprès
des parents et proches
Monika Vigneau, animatrice auprès
des personnes vivant des problèmes
de santé mentale
Rachel Leblanc, directrice

Les 5  lorsque j'ai un conflit



- Calmer ses sentiments
- Communiquer
- Chercher des solutions
- Choisir la meilleure
- Cultiver la paix

Adapté d'une affiche disponible sur le site
www.nonviolence-actualite.org

Carte de membre

Nous vous rappelons que nous avons
des cartes de membre disponibles au
coût de 5.00\$/personne ou 25.00\$/
membre organisme.

Vous pouvez encourager l'Éclaircie
en vous la procurant au local ou par la
poste au :
401-330 ch principal
Cap aux Meules
G4T 1C9

Comment surmonter la peur de l'école

Surmonter la peur de l'école est indispensable avant que cette peur ne se transforme en trouble que l'on peut appeler phobie scolaire. L'entourage de l'enfant ou de l'adolescent va jouer un rôle primordial dans cette prise en charge.

La peur de l'école peut survenir à tout âge, autant chez les filles que chez les garçons. Généralement c'est au moment de l'adolescence qu'elle se manifeste le plus souvent. L'enfant présente alors divers symptômes qu'il est nécessaire d'identifier comme liés à cette peur de l'école pour pouvoir lui venir en aide. Un enfant qui se plaint souvent de mal au ventre, de maux de tête ou de douleurs abdominales est à surveiller comme potentiellement atteint d'une peur d'aller à l'école. De même s'il a du mal à s'endormir la veille des cours et pas le weekend. Surmonter la peur de l'école n'est possible qu'après avoir mis des mots sur le problème.

Comment aider l'enfant ?

- ◆ Pour surmonter la peur de l'école, votre enfant aura besoin de vous. Surtout, ne prenez pas à la légère ce mal-être. Essayez de lui parler et instaurez une relation d'aide et de confiance.
- ◆ Tentez de comprendre la source de cette peur et trouvez avec lui de vraies solutions qui vont le rassurer.
- ◆ Rencontrez ses professeurs et maintenez le lien avec eux tant que la situation de votre enfant est fragile. Il doit se sentir épaulé et soutenu.
- ◆ Poussez-le à sortir avec ses amis en dehors des heures d'école afin qu'il maintienne un lien social.

Les actions

- ◆ Au-delà de ces conseils, il est indispensable de prendre rendez-vous avec son professeur, voire avec un professionnel de l'établissement ou un médecin.
- ◆ Si la situation ne s'améliore pas, il sera préférable de consulter un professionnel pour comprendre et surmonter la peur de l'école. Il pourra alors déceler le problème et démêler la situation pour ne pas aller vers la prise en charge d'une phobie scolaire qui serait invalidante.

Quelques conseils

- ◆ Pour surmonter la peur de l'école l'enfant doit se sentir compris. En revanche, il est formellement déconseillé d'aller dans son sens s'il refuse de se rendre à l'école. La désocialisation et la déscolarisation ne doivent jamais être envisagées sous prétexte d'apaiser l'enfant. Bien au contraire, ce comportement renforcerait sa peur et aggraverait la situation.
- ◆ Enfin, sachez être à l'écoute et octroyez plus de temps à votre enfant. Dites-lui que vous le comprenez et que vous êtes là pour l'aider et l'accompagner de votre mieux.
- ◆ Recentrez-le sur ses passions, ses centres d'intérêt et ses amis. Faites-lui faire du sport pour qu'il puisse extérioriser son mal-être s'il le souhaite.

Source : http://www.utile.fr/comment-surmonter-la-peur-de-lecole_2480