

# Fiche 3: La résolution des problèmes en famille (1)

## *L'écoute active, l'affirmation de soi, la négociation*

La première étape de la résolution d'un problème en famille consiste à repérer la personne qui le porte ou qui a un besoin non assouvi. Cela guidera le choix de la technique d'intervention et de résolution du problème.

Lorsque le problème rencontré relève du ressenti de l'enfant, il faut opter pour la technique de l'écoute active. Par contre, si c'est le parent qui passe par le problème, il ne peut le résoudre que par l'affirmation de soi. Et lorsque les besoins des parents et des enfants se croisent ou quand les deux parties confrontent une même difficulté, la négociation se présente comme la technique idéale de résolution de ce problème.

### L'écoute active

Souvent, quand nos enfants rencontrent un problème, une difficulté, ou qu'ils essaient de partager un souci (à l'école, avec leurs amis...), notre peur de parents nous domine. Croyant vouloir leur offrir le meilleur, nous ouvrons notre mallette de solutions toutes faites pour les leur fournir et les aider dans leurs préoccupations. Ces solutions ne seront qu'éphémères, car elles ne proviennent pas directement de notre enfant ; ce n'est pas lui qui les verbalise. En les mettant en place, il n'obtiendra que des changements superficiels qui ne répondent pas à ses besoins véritables. Dans l'un et l'autre cas, notre enfant n'a pas appris à résoudre son problème mais s'est contenté d'exécuter ce qui lui a été dicté.

Or l'écoute active consiste à poser des questions ouvertes, à reformuler ce que notre enfant vient de dire ou à répéter le dernier mot de sa phrase pour l'encourager à aller plus loin dans sa réflexion. Il devrait par lui-même, soutenu par notre écoute active, parvenir à trouver des solutions possibles.

*Si j'ai bien compris, tu es triste parce que Marc a préféré rester pendant la récré avec Sophie et Ralph, et tu t'es senti rejeté.*

La reformulation de ses propos ne doit être colorée ni par nos préjugés ni par nos analyses personnelles. Elle doit rester authentique et conforme à ce qu'il a formulé.

Une fois qu'il parvient à proposer quelques pistes de solutions, nous l'invitons à évaluer les bénéfiques et les risques qu'il encourt s'il les met en application. Cet exercice lui permettra de voir plus clair en lui-même, de formuler à haute voix ses motivations et ses appréhensions et d'opter pour une piste de solution qui lui semble la plus applicable.

À ce stade, nous encourageons notre enfant à mettre en application la solution imaginée et nous nous gardons disponibles pour évaluer avec lui le cours des événements. Si son problème s'est résolu, nous félicitons l'effort et la stratégie déployés, sinon, nous l'encourageons à penser à une autre stratégie.

La technique de l'écoute active est contre-indiquée lorsque nous n'avons pas suffisamment de temps à donner à notre enfant ou lorsque nous sommes tendus ou fatigués. Il serait alors bon de fixer avec l'enfant un autre moment où nous sommes plus disponibles à l'écouter.

