

1. Approchez calmement et arrêtez toute action blessante

- Placez-vous entre les enfants, à **leur hauteur**.
- Utilisez une **voix calme** et un toucher doux.
- Restez **neutre** plutôt que de prendre parti.



2. Reconnaissez les émotions de chaque enfant

- « Tu as l'air fâché. »
- « Je vois que tu es triste. »
- « Je sais que tu es frustré. Parlons-en. »

3. Recueillez des informations

- « Quel est le problème? »
- « Que s'est-il passé? »



4. Reformulez le problème

- « Donc, **le problème, c'est que** vous voulez tous les deux utiliser ce jouet. »
- « Donc, **le problème, c'est que** tu as été bousculé et que ça fait mal. »

5. Demandez des idées de solutions et choisissez-en une ensemble

- « Que pouvons-nous faire pour résoudre ce problème? »
- « Qu'est-ce que Johnny peut faire pour t'aider à te sentir mieux? »



6. Faites des commentaires positifs et un suivi.

- « Merci d'avoir aidé à résoudre ce problème. »
- « C'est une super idée—essayons-la ! »
- « Elle a l'air contente—tu l'as aidée à se sentir mieux ! »