

- **Le concept de « tentatives de solution ».** Il se réfère à la définition que donne l'école de Palo Alto de ce qu'est un problème et qui est la suivante: une difficulté qu'on entretient par ses propres tentatives de solution inopérantes. Les « tentatives de solution », ce sont les actions et réactions (comportementales, émotionnelles, verbales, etc.) qu'on met en place (plus ou moins consciemment) pour faire face au problème, et qui n'ont pas pour effet de le résoudre. L'école de Palo Alto postule que tout ce qui ne résout pas un problème l'entretient. Dans les situations de harcèlement, on peut repérer des tentatives de solution assez classiques, qui en effet aggravent le problème. Quelques exemples de tentatives de solutions provenant des adultes qui souhaitent aider les enfants :
 - Insister pour qu'un enfant « se fasse des amis » : cela peut amplifier son sentiment d'échec (« je devrais avoir des amis ») et l'amener à aborder maladroitement ses pairs.
 - Dire à un enfant qui est terrorisé par les autres « défends-toi, ne te laisse pas faire ». Cette injonction nie l'extrême difficulté qu'il y a à se défendre dans certaines situations, elle nie l'émotion de l'enfant (la peur), elle le met donc doublement en échec (en échec face à son harceleur, en échec face aux « bons conseils » de celui qui veut l'aider).
 - Laisser entendre à un enfant qu'on va être capable de le protéger. Aucun adulte ne peut contrôler toutes les interactions entre enfants. On nourrit une illusion qui fragilise l'enfant, et dont il sortira assez vite en perdant confiance dans les adultes.
 - Chercher à savoir « la vérité », sur une situation de harcèlement. On entre alors dans une démarche de justicier, avec recherche de coupable(s), ce qui risque d'avoir des incidences en chaîne assez considérables, en induisant un traitement « judiciaire » de la situation. Si on estime néanmoins que c'est la voie à suivre, alors il faut envisager les conséquences. Si on estime que cette démarche est une impasse, alors la solution est de repérer qui est le meilleur levier du changement, et de mobiliser cette personne (le « client », voir ci-dessous).

Attention : ces exemples ne sont valables que s'ils fonctionnent comme des « tentatives de solution », c'est-à-dire comme des éléments qui alimentent le problème. Toute action peut dans certains cas agir comme une solution, et dans d'autres comme une « tentative de solution ».

Le corollaire du concept de « tentative de solution » est celui de l'intervention « à 180° ». En effet, lorsqu'on a identifié les tentatives de solution qui alimentent le problème, on sait que la solution se trouve à l'opposé exact de ces tentatives de solution (d'où l'image du 180°). Par exemple, si l'évitement est une tentative de solution, alors la confrontation sera la solution. Si la confrontation est une tentative de solution, alors l'évitement sera la solution.

- **Le concept de « client ».** Dans une vision systémique, c'est celui qui, au sein d'un système, est prêt à se mobiliser pour le changement et donc est prêt à en assumer le prix (d'où ce terme de « client »). Le prix du changement se mesure en risques, renoncements, inconvénients. Exemples : le risque qu'on prend à se défendre face à son harceleur ; le renoncement à appartenir à un groupe spécifique dont on est le bouc émissaire ; l'inconvénient pour des parents à devoir faire des trajets pour que leur enfant soit dans un environnement qui lui convienne...
- **Escalade symétrique et escalade complémentaire.** Il y a deux types de mécaniques dans les violences relationnelles. L'escalade symétrique met en jeu des personnes où des groupes qui utilisent les mêmes armes, et cherchent constamment à se surpasser mutuellement. C'est la mécanique des guerres, des rivalités, du conflit ouvert. L'escalade complémentaire met en jeu des personnes ou des groupes où l'un prend progressivement du pouvoir sur l'autre qui se soumet de plus en plus, par peur ou/et par espoir d'apaiser la relation (la personne qui glisse en position basse raisonne comme si elle était prise dans une escalade symétrique). Il n'y a pas de conflit ouvert, d'où le fait que cette violence peut passer inaperçue. Le harcèlement obéit à cette mécanique. Il est très important, dans l'accompagnement d'un élève en souffrance relationnelle, de vérifier dans quel type d'escalade il est pris, car la résolution du problème en dépend.

Quelques définitions annexes :

- Distinguer « aide » et « prise en charge ». « Aider » consiste à servir d'appui pour une personne, afin qu'elle se relève en mobilisant ses ressources. C'est une démarche qui valorise, remobilise et responsabilise la personne fragilisée. « Prendre en charge » consiste à sauver une personne, en sachant mieux qu'elle ce qui est bon pour elle, ce qui a un effet dévalorisant à long terme, même si à court terme cette démarche peut être nécessaire dans certaines situations graves et urgentes. Réfléchir à la différence entre « aide » et « prise en charge », c'est réfléchir à la posture que doit adopter l'adulte qui veut intervenir en soutien d'un enfant pris dans une situation de harcèlement spécifique.
- **Alliance.** Dans la relation d'aide, l'alliance est essentielle. Elle consiste à aller d'abord rejoindre l'autre dans sa position, avant d'essayer de l'amener à évoluer. Concrètement, elle implique des capacités d'écoute, de questionnement précis, de validation des émotions de la personne, puis de reformulation stratégique. L'alliance n'implique pas de « prendre parti », mais de nouer une relation telle que la personne en souffrance puisse se saisir de la guidance qu'on lui offre.
- **Injonction paradoxale et recadrage stratégique.** L'injonction paradoxale consiste à enjoindre à l'agresseur de faire ce qu'il fait déjà. Elle a un effet bloquant. Elle est à manier avec prudence.
Un recadrage stratégique permet de souligner que l'agression « dit quelque chose sur l'agresseur ». Elle a donc un effet dissuasif, une sorte « d'effet boomerang » sur l'agresseur.

Il s'agit de stratégies de défense rhétoriques qui, bien maniées, ont la vertu de stopper l'escalade complémentaire sans pour autant induire d'escalade symétrique.