

BIEN VIVRE L'ÉCOLE

Développer les compétences psychosociales à l'école

Osons la Communication NonViolente!

Catherine Gueguen
Véronique Gaspard
Catherine Schmider

éditions
CANOPÉ

Repérer les habitudes dans l'écoute

Quand quelqu'un nous parle et que nous l'écoutons, certaines de nos réponses habituelles, qui partent de très bonnes intentions, peuvent avoir un impact différent de celui attendu. Les réactions qu'elles suscitent sont parfois désagréables à recevoir. Lorsqu'elles sont visibles, qu'elles soient verbales ou non verbales, cela nous permet de voir l'impact de notre réponse. Certaines réactions, comme la fermeture ou la perte de confiance, ne sont pas directement visibles mais leurs conséquences sont d'autant plus durables qu'on ne les soupçonne pas. Repérer ces habitudes et leurs conséquences est donc fondamental pour préserver la confiance et l'envie de coopérer.

TÉMOIGNAGE



KARINE

Karine est enseignante en école maternelle. Depuis 3 mois, elle suit une journée de formation mensuelle à la CNV avec l'équipe de son école.

Récemment, pendant la récréation, un enfant est arrivé en pleurant. Il venait de trébucher.



Avant la formation, j'aurais cherché à le rassurer.

CE N'EST RIEN



Et il aurait probablement pleuré encore plus fort.

La CNV m'a permis d'adopter une autre approche...

TU AS MAL ?



Et il est reparti jouer.

ANALYSE

Cette situation très simple et très courante est vécue par beaucoup d'adultes, que ce soit en situation professionnelle ou en tant que parent ; l'adulte souhaite prendre soin de l'enfant, le rassurer, l'aider à s'apaiser. Or, cette habitude ne fait le plus souvent qu'augmenter la réaction de l'enfant, pour qui « Ce n'est pas rien ». Même s'il ne saigne pas, il a mal ou il a eu peur, il souhaite que ce soit entendu. Pleurer davantage est alors un moyen pour se faire entendre. Souvent, cela engendre ensuite une escalade des deux côtés : l'adulte monte le ton, l'enfant pleure encore plus. En accueillant ce que l'enfant vit, avec quelques mots : « Tu as mal ? » ou « Tu as eu peur ? », il pleure souvent très fort pendant quelques secondes pour évacuer toute son émotion, puis il repart jouer sans rien demander de plus.

La différence dans une même situation entre la tension qui s'amplifie – quand le ressenti n'est pas accueilli – ou qui s'apaise – dès qu'il y a l'accueil de ce qui se vit – est impressionnante. C'est toute la puissance de l'écoute empathique. Tout être humain, quels que soient son âge ou sa fonction, aspire à être entendu dans ce qu'il vit. C'est particulièrement flagrant avec les enfants de moins de 6 ans, dont le cerveau n'est pas encore assez développé pour leur permettre d'accueillir pleinement et de réguler leurs émotions ; le soutien de l'adulte qui va nommer l'émotion est essentiel pour leur permettre de s'apaiser. Quant aux adolescents et aux adultes, ils peuvent être réticents, voire hostiles, à entendre énoncer leurs émotions ; parfois, il est moins intrusif de nommer directement leurs besoins.

PREMIERS PAS VERS LA PRATIQUE

Mettez-vous quelques instants dans la peau d'un enfant de primaire qui n'a pas réussi à trouver quelqu'un avec qui jouer. Il se sent tout seul à la récréation, il va voir l'adulte qui surveille la récréation et lui dit : « Personne ne veut jouer avec moi. » L'adulte peut lui répondre de différentes manières.

Observez comment vous vivriez ces différentes réponses en vous mettant à la place de l'enfant : que ressentez-vous ? Est-ce que cela crée plutôt de l'ouverture ou de la fermeture dans la relation avec l'adulte ? Comment avez-vous envie de réagir ?

Habitude	Parole de l'adulte	Vos ressentis et réactions (en vous imaginant à la place de l'enfant)
Consoler, rassurer	« Oh mon pauvre, c'est vraiment pas de chance, t'inquiète pas, ça va passer. »	
Dramatiser	« Tu vas vraiment finir tout seul. »	
Juger la personne qui parle, culpabiliser	« Si tu étais plus gentil en classe, peut-être que ça serait différent dans la cour de récré. »	
Juger les autres personnes	« Ils sont vraiment égoïstes, c'est vraiment chacun pour soi, il n'y en a pas un pour racheter l'autre. »	
Minimiser	« Ce n'est rien, ça arrive à tout le monde de se retrouver tout seul parfois. »	
Empathie pour le tiers absent	« J'imagine que les autres ont de bonnes raisons de te dire non. »	
Expliquer son problème à l'autre	« Tu as toujours des problèmes quand il s'agit d'entrer en relation avec les autres. »	
Ramener à soi	« Tu sais, c'est comme moi, quand j'étais en CP, j'étais souvent seul à la récré... »	
Interroger, questionner	« Comment tu t'y prends ? À combien d'enfants as-tu demandé ?... »	
Conseiller	« Tu devrais les inviter à un goûter chez toi. »	
Clore, passer à autre chose	« Bon, de toute manière, c'est l'heure de retourner en classe, allez hop ! »	

Quelle pourrait être une réponse empathique ?

Partie invisible, en silence

- Être complètement avec l'enfant.
- Se rappeler qu'il a le droit de ressentir ce qu'il ressent.
- Se relier à lui : quelle est son émotion ? Observer les mots qui nous viennent (triste ? Contrarié ? Découragé ?).
- Envisager de quoi cela parle d'important pour lui (jouer ? Être en relation ? Peut-être autre chose ?), avec la conscience, qu'à cet instant, on ne peut pas connaître son besoin ; on ne le saura qu'en échangeant avec lui.

Partie visible, en paroles

- Reformuler (« Personne ne veut jouer avec toi ? »).
- Proposer une émotion perçue à travers ses mots (« Tu es en colère ? »).
- Se centrer sur ce qu'il répond et se relier aux émotions et besoins derrière ses mots. Le lui proposer d'une manière interrogative car on ne sait pas pour lui.
- On tente pas à pas de s'approcher de ce qui est touché chez lui.
- S'il répond : « Oui, j'en ai marre. Je m'ennuie », l'écoute empathique peut être : « Tu en as marre ? (émotion) et tu voudrais t'amuser, en tout cas faire quelque chose qui t'intéresse pendant la récréation (besoin) ? »
- Quand on propose un besoin, c'est important de le nommer en positif : ce que la personne aimerait vivre et qu'elle ne vit pas dans la situation.
- Et à nouveau se centrer sur la réponse.

Nous avons proposé un exemple avec un enfant. On retrouve ces habitudes dans la manière d'écouter, quelle que soit la relation. Vous pouvez penser à d'autres situations, avec les adultes qui vous entourent (collègues, parents, etc.).

L'essentiel est de devenir observateur, de soi-même et des autres, et de repérer ce qui crée de l'ouverture, du bien-être, ou de la fermeture, de la crispation.

La première étape est de prendre conscience de ces habitudes et de leurs conséquences quand on les reçoit.

Quand je parle à des amis ou des collègues d'une difficulté que je rencontre, j'observe ce que je ressens selon leur réponse.



Je repère les réponses qui me sont agréables et suscitent chez moi de l'ouverture.



Je repère les réponses qui me sont désagréables et suscitent chez moi de la réaction ou de la fermeture.



J'imagine ce que j'aurais aimé recevoir comme réponse à la place de celle que j'ai eue.

Une deuxième étape est de commencer à s'observer soi-même puis de reprendre les situations à froid.

Quand c'est moi qui écoute, j'observe le type de réponses que j'ai tendance à formuler et les réactions qui en découlent.



Si j'ai eu une réponse empathique qui a permis de créer de l'ouverture et de la confiance dans la relation, je peux m'en réjouir.



Je repense, à froid, à une situation où j'ai répondu d'une manière correspondant à l'une de ces habitudes d'écoute, et je m'exerce au processus empathique.



Quelle est l'émotion que je perçois derrière ses mots ?



Quel besoin cette émotion semble-t-elle révéler ?

Qu'est-ce que la Communication NonViolente (CNV) ? Comment peut-elle concourir au bien-être à l'école ? Comment la mettre en œuvre concrètement ?

Cet ouvrage montre comment la CNV peut être mobilisée au quotidien par les membres de la communauté éducative pour développer leurs compétences psychosociales (CPS) et celles des élèves. Il propose :

- un panorama des recherches sur les neurosciences affectives et sociales pour mieux comprendre la place centrale de l'empathie et de la qualité relationnelle dans le développement émotionnel et cognitif des individus ;
- une présentation de la CNV mettant en évidence le rôle fondamental de la prise en compte des besoins et des émotions pour développer des compétences émotionnelles et relationnelles ;
- 15 fiches qui présentent, à partir de témoignages, comment développer deux compétences fondamentales permettant d'étayer de nombreuses CPS : l'écoute empathique et l'autoempathie. ■

Pédiatre spécialisée dans le soutien à la parentalité, **Catherine GUEGUEN** est l'auteur de nombreux ouvrages consacrés à l'éducation bienveillante. Formatrices certifiées en CNV et cofondatrices de Déclic CNV & Éducation, **Véronique GASPARD** et **Catherine SCHMIDER** interviennent notamment dans la formation des personnels de l'éducation et de la santé.

La Communication NonViolente développée par Marshall Rosenberg fait l'objet d'une certification. L'appellation rédigée dans cette graphie spécifique la distingue des nombreuses approches qui traitent de ce sujet.



ISBN : 978-2-240-05509-5
ISSN : 2823-8540
Réf : W0036233
18,90 €

éditions
CANOPÉ