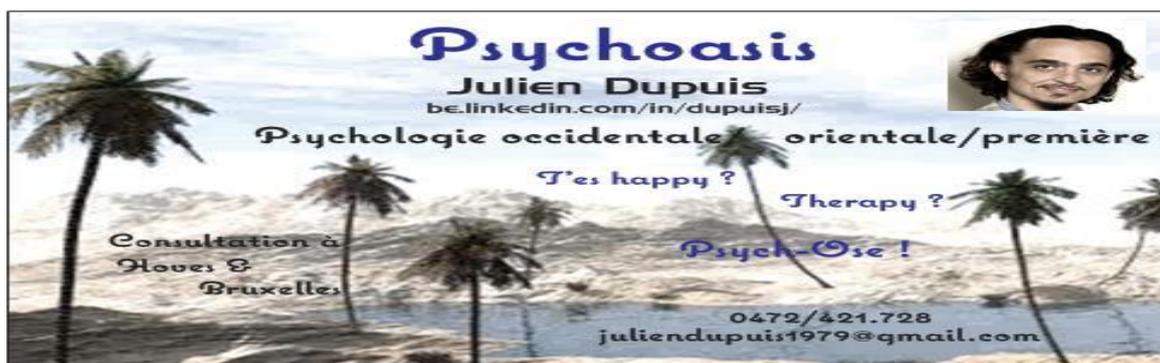


## Support pédagogique de la formation

### ***Pour une communication respectueuse, assertive & bienveillante***

Nom du formateur : DUPUIS Julien

Organisme de la formation :



**41, Rue Ernest Gossart, 1180 Bruxelles//64-68, Bld Charlemagne, 1000 Bruxelles  
11, La Clergerie, 7830 Hoves**

Le présent support pédagogique est protégé par la réglementation sur les droits d'auteurs et sur les autres droits intellectuels et ne peut donc pas être utilisé, sauf dans les cas prévus par cette réglementation, sans l'autorisation préalable et expresse des titulaires des droits et pour ce qui concerne les références du pouvoir adjudicateur sans l'autorisation préalable et expresse du pouvoir adjudicateur.

## **Table des matières**

<b><i>Objectifs</i></b> _____	<b>3</b>
<b><i>Présentation</i></b> _____	<b>3</b>
<b><i>Présentation sur la confirmation</i></b> _____	<b>3</b>
<b><i>Contenus spécifiques par rapport à chacun des objectifs</i></b> _____	<b>3</b>
<b><i>Quelques références bibliographiques/théoriques :</i></b> _____	<b>15</b>
<b><i>Sites internet</i></b> _____	<b>15</b>
<b><i>Déroulement de la formation</i></b> _____	<b>15</b>
<b><i>Déroulement général (méthodologie)</i></b> _____	<b>16</b>
<b><i>Déroulement spécifique (programme)</i></b> _____	<b>17</b>
<b><i>Acquis des participants à l'issue de la formation &amp; manière et moyens d'observer que les participants ont engrangé ces acquis</i></b> _____	<b>19</b>
<b><i>Remarque particulière aux participants</i></b> _____	<b>22</b>
<b><i>Matériel spécifique éventuel</i></b> _____	<b>22</b>

## **Objectifs**

Apprendre à identifier ce qui tant sur le fond que sur la forme, dans une situation de communication (entre adultes, entre adultes et élèves, entre élèves), favorise la relation et ce qui, au contraire, provoque des tensions, de la résistance, voire de la violence.

A partir de mises en situation, s'exercer à améliorer ses capacités d'accueil, d'écoute et de communication verbale et non verbale dans le respect de l'autre et de soi.

---

## **Présentation**

La communication tant verbale que non-verbale est à la base de toute relation. Tout le long de notre vie, nous avons appris ce qu'il fallait dire dans telle ou telle situation mais trop rarement comment le dire positivement et de manière constructive voire encore moins comment se dire. Cette formation permettra d'introduire les bases de la Communication Non-Violente et de l'écoute empathique/active ainsi que certains principes d'un langage hypnotique-stratégique. L'art de ponctuer la communication par une écoute respectueuse de soi ainsi qu'une présence à l'autre de qualité, se faisant parfois aussi silencieuse, sera initié à travers la posture « méditative ». Des techniques simples mais efficaces seront transmises à travers des exercices pratiques permettant aux participants de retrouver l'assertivité en s'engageant avec autrui à dépasser ses résistances pour (re)nouer l'alliance communicationnelle, essentielle à un bien-être commun authentique.

---

## **Présentation succincte**

Comment communiquer avec respect tout en se respectant par l'adoption d'une posture assertive qui dénoue les pièges relationnels afin de se sentir à l'aise à être authentiquement soi-même en relation avec autrui.

---

## **Contenus spécifiques par rapport à chacun des objectifs**

On ne peut pas ne pas communiquer ou ne pas communiquer est une manière de communiquer. Si donc on ne peut pas échapper à la communication comment s'y prendre afin de ne pas être pris dans une rétroaction communicationnelle négative finissant bien souvent alors dans un dialogue de sourd voire tout bonnement par l'absence de dialogue, favorisant le passage à l'acte ? La communication tant verbale que non-verbale est à la base de toute relation. Nos parents, professeurs et pairs voire d'autres modèles identificatoires parfois défaillant et souvent limités (« idoles », stars ou autres piliers de la transmission culturelle) nous ont appris, par mimétisme surtout, de manière générique ce qui était souhaitable de dire dans telle ou telle situation mais trop rarement comment le dire

Le présent support pédagogique est protégé par la réglementation sur les droits d'auteurs et sur les autres droits intellectuels et ne peut donc pas être utilisé, sauf dans les cas prévus par cette réglementation, sans l'autorisation préalable et expresse des titulaires des droits et pour ce qui concerne les références du pouvoir adjudicateur sans l'autorisation préalable et expresse du pouvoir adjudicateur.

positivement et de manière constructive voire encore moins comment se dire. A la maison, à l'école, au travail, etc., nous avons appris à verbaliser nos pensées mais pas forcément à véritablement communiquer comme si cela allait de soi. Si on nous a éduqués à ce qu'il fallait faire, rarement on nous a appris comment être, être à soi en présence de l'autre, préliminaire pourtant à toute communication respectueuse et authentique.

Cette formation partira d'apports théoriques récents, variés, complémentaires et validés scientifiquement au service d'une approche généraliste de la communication.

Ainsi, nous nous inspirerons entre autre de la nouvelle médecine intégrative tel que feu David Servan-Schreiber en a constitué l'ambassadeur et chef de fil.

Au cours de cette formation, nous allons étudier en profondeur et avec des exercices pratiques à l'appui ce qu'est la communication émotionnelle. Nous verrons les différentes attitudes possibles qui peuvent être adoptées et comment éviter les écueils de la passivité et de l'agressivité pour atteindre la communication assertive.

A l'aide de nombreux exemples concrets amenés par les participants, nous verrons comment passer de la critique à la requête. La difficulté et tout l'art reposeront dans la capacité d'exprimer ce que l'on souhaite plutôt que ce que l'on ne souhaite pas/plus afin de passer de la réprimande à la demande. Une demande formulée positivement et de manière constructive (assumable par la personne) permettant de jongler entre responsabilité officielle et officieuse, entre suresponsabilisation et désresponsabilisation.

De manière fondamentale, il sera mis l'accent sur le fait que l'acceptation de l'autre est paradoxalement la base de tout changement : il s'agira d'abord de reconnaître la personne, de la valoriser avant de faire une demande quelconque afin que cette personne ne se sente pas fustigée mais plutôt reconnue en et pour elle-même de manière inconditionnelle.

A travers des mises en situations et des exercices adaptés aux spécificités du public, sera vue et appliquée la clef de lecture de Gottman (Université de Seattle, « Love Lab ») où nous allons aborder ce qu'il ne faut surtout pas faire en décortiquant les 4 attitudes les plus désastreuses dans une relation :

- 1) la critique
- 2) le mépris
- 3) la contre-attaque
- 4) le retrait total

Ensuite, comme moyen de faire face et d'éviter ce genre de relation délétère avec empathie et bienveillance, et d'accueillir les émotions en prenant en compte les besoins qu'elles traduisent, sera présentée une méthodologie remarquable (par sa qualité spécifique, sa singularité, sa pertinence exemplaire et son intérêt particulier) telle qu'offerte par le mouvement international de la « Communication Non-Violente » ou CNV (M. Rosenberg). Une clef de lecture en 4 étapes comme moyen privilégié de découvrir les différents facteurs

et paramètres de la communication, sera ainsi transmise aux participants, notamment sous forme de jeu de rôle, afin d'apprendre à percevoir tant en soi-même que chez autrui derrière

- 1) le comportement objectivement problématique,
- 2) l'émotion sous-jacente et derrière celle-ci
- 3) le besoin non satisfait afin que celui-ci débouche plutôt sur une
- 4) demande réaliste négociable « à l'amiable ».

Le processus d'une telle communication empathique en 4 temps où l'on apprend à

- 1) observer sans évaluer (non-jugement),
- 2) dire son sentiment en disant « je » (responsabilisation),
- 3) exprimer son besoin (estime de soi) sans parler nécessairement d'action que l'autre devrait entreprendre immédiatement pour le combler mais plutôt où on ose
- 4) demander sans exiger (assertivité), favorise nécessairement la qualité de la relation en diminuant les tensions, la résistance, voire la violence dans une désescalade symétrique (feed-back négatif).

Nous verrons également en détails comment la CNV favorise une meilleure assertivité :

- 1) **Décrire les faits**. Dans la vie, beaucoup de problèmes sont dus au fait que nous ne faisons pas la distinction entre les faits observables et leurs interprétations. Nous verrons que plus on décrit la situation qui fait problème de façon « juste » et objective, moins la personne avec qui on a un différend se sent attaquée, et plus cette personne est dans de bonnes dispositions pour négocier et résoudre le problème. D'une manière générale, nous apprendrons empiriquement que mieux vaut pointer le comportement d'une personne que sa personnalité (désidentification) même s'il est si facile et tentant pourtant d'accuser en blessant autrui (stigmatisation). En effet, la résistance sera nourrie par une mise en exergue trop prononcée des manquements en coagulant le comportement avec son auteur alors que l'alliance reconnaîtra avant tout l'autre en mettant l'accent sur ce qui est déjà accompli tout en faisant comprendre que si attente, espoir et appréciation de la part de l'intervenant il y a, il n'a pas besoin pour lui-même de la réussite de l'autre (évitement du danger de la « fusion séductrice/narcissique »).
- 2) **Exprimer ses sentiments**. Exprimer ses sentiments par rapport à une situation qui nous dérange, c'est accepter que c'est bien nous que cela indispose en assumant pleinement notre subjectivité. C'est donc une façon de se responsabiliser : c'est bien moi qui ait un problème par rapport à la situation ici maintenant. En exprimant ses sentiments, on parle en JE et on évite le Tu accusateur (le « tu qui tue »). On montre bien ainsi que c'est nous qui avons un problème avec le comportement d'autrui sans remettre en cause ses qualités professionnelles ou personnelles.
- 3) **Spécifier ses besoins, ses attentes par rapport au problème**. Nous verrons l'importance et les moyens, quand on a un problème avec quelqu'un, de lui dire clairement nos attentes, ce que nous attendons de la situation, ce dont nous avons besoin. Ainsi, nous ne donnons pas l'impression de « faire des reproches dans le vague

» : nous disons clairement où nous voulons en venir.

4) **Prévoir une conséquence positive pour les deux partis à la résolution du problème = négocier positivement** (situation « win win »).

C'est l'étape la plus importante : elle consiste à proposer une solution au problème qui soit favorable aux deux partis ! Il s'agit donc de trouver un intérêt positif pour les deux à ce qu'il y ait changement.

D'autres techniques classiques d'assertivité seront expérimentées dans leur potentiel et leurs limites comme la technique dite du/de la/l' :

- 1) **« fogging »** : mettre l'accent sur les points sur lesquels un accord est possible avant de focaliser sur les points de discordance.
- 2) **« disque rayé »** : répéter sa requête légitime jusqu'à ce que l'on obtienne gain de cause ou du moins que l'on soit entendu.
- 3) **« requête négative »** : avaliser les critiques mais en demandant à autrui de se justifier en explicitant ses propos.
- 4) **affirmation par le « Je »** : où l'on assume et prend la responsabilité de son point de vue et ses désidératas sans pour autant discréditer ceux des autres.

Nous verrons aussi que ce qui favorise la relation est parfois ce qui, au contraire, provoque des tensions, de la résistance, voire de la violence : la volonté de se positionner en sujet supposé savoir (expert) qui doit alors nécessairement prendre la responsabilité d'autrui en l'assujettissant de conseils divers et en voulant l'asséner de notre réassurance (couramment d'ailleurs autant si pas plus pour notre propre confort personnel). Pourtant, les participants pourront le voir à travers ces diverses grilles d'analyse de sa communication et de son impact sur autrui, généralement ce que réclame autrui c'est surtout le sentiment de reliance à son prochain (la connexion) qui pourra percevoir et recevoir (même dans le silence) sa frustration dont les motifs lui restent bien souvent inconscients avant son partage et sa reformulation réverbérée par autrui.

**Les obstacles à l'écoute authentique** seront ensuite amenés par les participants tout autant que complétés par les spécialistes en la matière. Les écueils classiques à une écoute véritable et empathique seront décelés permettant de construire ensemble des **grilles d'analyse des situations de communication** voire amenant progressivement les participants à se constituer un **programme individualisé d'exercices et de points d'attention pour améliorer sa communication** :

- 1) l'interrogation intempestive type inquisitrice,
- 2) la compulsion à consoler,
- 3) le jugement,
- 4) la moralisation/culpabilisation,
- 5) les sentences,
- 6) le fait d'interrompre trop rapidement autrui en voulant trop vite partager ce qu'il a suscité en nous,
- 7) le fait de zapper, etc.,

Ainsi, issus du milieu du coaching et du management durable, nous expliciterons ce qu'est véritablement **l'écoute active** dans son art de :

- 1) Poser des questions ouvertes, dans la culture de la neutralité et la bienveillance.
- 2) Accueillir vraiment la parole de l'autre en lui laissant le temps de se dire sans trop rapidement et facilement venir avec et l'enfermer dans notre point de vue.
- 3) Porter son attention sur les mots clés qu'il utilise.
- 4) Habiter aussi le silence sans angoisse comme lieu également pour se dire.
- 5) Etre centré sur la personne avec un contact visuel ni fuyant ni scrutateur (ni flight/dominé, ni fight/dominant) dans une attitude de disponibilité et d'ouverture.
- 6) Reformuler pour s'assurer de bien comprendre autrui et lui donner l'assurance de l'avoir été tout en lui permettant de développer sa propre pensée.
- 7) Ne pas interpréter en faisant fi de ses propres jugements de valeur et opinions personnelles.

Aussi des **techniques simples et efficaces de reformulation** seront illustrées à l'aide d'exemples amenés par les participants. Les différents types de reformulation et leurs effets seront amplement expérimentés dans des exercices pratiques :

- 1) la « reformulation partielle en écho »
- 2) la « reformulation miroir par paraphrase »
- 3) la « reformulation synthétique »
- 4) la « reformulation clarification et interrogative »

Plus en profondeur encore, l'écoute active sera clairement définie dans ses objectifs, portée et application. Des méthodes pratiques permettant une meilleure congruence entre langage verbal et non verbal seront transmises pour permettre cet « accompagnement centré sur la personne » (C. Rogers) par l'adoption d'une attitude de compréhension d'autrui en améliorant ses capacités d'accueil, d'écoute et de communication dans le respect de l'autre et de soi.

Ainsi, **les étapes de l'écoute active** seront parcourues à partir de mises en situation constituant des grilles d'analyse des situations de communication :

1. Identifier les sentiments que notre interlocuteur ressent.
2. Tenter de redire avec nos mots, de reformuler ce que nous comprenons de ce que cet interlocuteur a tenté de nous communiquer (avec des mots ou/et des attitudes : postures, ton de la voix, mimiques, etc.).
3. Eviter les jugements, les interprétations, les préjugés.
4. Ne pas chercher à (directement) influencer l'autre !

Ainsi, que **les buts de l'écoute active** :

1. Vérifier qu'on a bien compris ce que notre interlocuteur nous a dit.
2. Montrer à notre interlocuteur qu'on est intéressé par ce qu'il nous dit.
3. Encourager ainsi notre interlocuteur à en dire plus, à clarifier sa pensée.
4. Eviter la déperdition (= la perte d'informations entre ce que l'émetteur veut dire et ce que le récepteur comprend).

Nous verrons comment respecter au mieux l'objectif premier d'une communication efficace où l'interprétation du récepteur coïncide au plus près avec l'idée initiale que l'émetteur veut transmettre.

Dans différentes mises en situations et exercices adaptés aux spécificités du public, nous tenterons ainsi d'amener les participants vers ce qui constitue une communication opérante où chacun y prendrait sa pleine responsabilité :

En tant qu'émetteur, en s'assurant que le message est bien reçu et interprété correctement. En tant que récepteur, en étant attentif afin de recevoir le plus correctement possible le message de l'émetteur.

Les **jeux de rôle** tenteront de voir comment éviter au mieux les malentendus en prenant en compte des situations et cas apportés par les participants.

Issus de différentes recherches tant cliniques que de labo, d'autres techniques seront parcourues permettant d'entrer efficacement et de manière plus humaine en contact et ce en un laps de temps très court de quelques minutes (même sans être thérapeute).

Ainsi, améliorant notre qualité de récepteur en rapport aux autres, une méthode (Stuart & Lieberman) se composant de 5 questions fondamentales permettant de libérer la relation voire la personne de la charge émotionnelle qui l'enkyste sera proposée et pratiquée par les participants.

Les « **Questions de l'ELFE** » permettent en effet de toucher le cœur de la personne en détresse ou/et nous mettant en détresse, en s'intéressant d'abord à

- 1) ce Qui s'est passé (Q) pour atteindre
- 2) l'Emotion (E) ressentie en l'amenant à exprimer ce qui a été
- 3) Le plus difficile (L) pour elle. Enfin, il s'agira de conduire la personne à
- 4) Faire face (F) au problème pour ouvrir l'accès aux ressources. L'essentiel de l'aide consiste non pas à amener des solutions concrètes mais à être simplement là et accompagner avec
- 5) Empathie (E) avec autrui en exprimant avec des mots sincères ce qu'on a éprouvé en l'accueillant, lui permettant avant tout de ne plus se sentir seul dans sa détresse.

De manière pratique, les participants pourront voir que :

**Sur la forme**, plus les mots utilisés sont simples, clairs et précis, plus la déperdition est faible.

**Sur le fond**, nous discernons de plus en plus en détails et pragmatiquement :

- 1) A quel point il est difficile de suspendre son jugement et que cela amène et renferme le travailleur malgré lui dans un positionnement purement hiérarchique (vis-à-vis du collègue) ou perçu comme hautain/suffisant empêchant bien souvent la véritable collaboration et l'adhérence d'autrui. En effet, de simples mots comme « C'est bien » ; « Ce n'est pas bien » ; « Vous avez raison » ; « Vous avez tort », peuvent suffire à ce
  - 1.1) Que la personne se soumette sans oser tenir compte de ce qu'elle ressent elle.
  - 1.2) Que la personne se sente coupable, inquiète ou révoltée parce qu'elle a un avis différent.
  
- 2) Nous verrons en détails à quel point également que, de manière contre-intuitive, une attitude de soutien et de réconfort peut court-circuiter la communication. Même si cette posture est souvent judicieuse, de simples répliques comme « Courage, ça va s'arranger » ; « T'en fais pas, tu vas remonter la pente » ; « Pleure pas, faut pas se décourager » ; « Vous savez, ça arrive à beaucoup de gens », peuvent :
  - 2.1) Suggérer à notre interlocuteur qu'il n'a pas le droit de vivre ses sentiments.
  - 2.2) Avoir tendance à énerver l'interlocuteur (« Mais qu'est-ce que tu en sais que ça va aller ? » ; « C'est facile à dire » ; « Je voudrais t'y voir ! »).
  
- 3) Egalement, de manière contre-intuitive - l'enfer est pavé de bonne intention ! - une attitude de conseil, de suggestion (exemples : « Tu devrais faire ça » ; « Mais tu n'as qu'à agir ainsi » ; « Fais cela et ça ira mieux » ; « Moi, à ta place je ferais autrement ».), même si peut être utile lorsque les idées correspondent bien à la situation, comporte un certain danger :
  - 3.1) Que l'interlocuteur rejette en bloc, parfois avec énervement, le conseil : « Inutile, j'ai tout essayé » ; « Tu crois que j'y avais pas pensé ? » ; « Pfff ça marchera pas ton truc ».
  - 3.2) Parfois, l'interlocuteur a tendance à trop faire confiance et à ne plus chercher lui-même la solution à son problème.
  
- 4) Le risque de vouloir aider trop activement mais en n'étant pas assez dans l'écoute et l'accueil d'une manière générale, en partant de la personne respectueusement, c'est que l'on adopte consciemment/inconsciemment une attitude où l'on ramène le problème de l'autre à soi. Exemple : « Moi aussi j'ai vécu le même problème, je vais te le raconter » ; « Ah oui, c'est comme moi, il m'est arrivé la même chose ». Si parfois, l'interlocuteur est content de savoir qu'il n'est pas le seul à vivre ce problème (empathie), le danger de cette attitude est que :
  - 4.1) Souvent, la personne qui se confie a envie de pouvoir parler d'elle sans être coupée par

le récit de l'autre.

- 4.2) L'interlocuteur peut ne pas se sentir compris dans son vécu propre, individuel.
- 4.3) Cela favorise une forme de « copinage » dans une fusion émotionnelle menant à une confusion des rôles et statuts ne permettant plus la distanciation bienveillante nécessaire à un fonctionnement harmonieux dans un cadre professionnel.

Ainsi, **en résumé**, nous aurons vu concrètement et en détails **ce que n'est pas l'écoute active**:

1. Attitude de jugement
2. Attitude de soutien, de réconfort
3. Attitude de conseil, de suggestion
4. Attitude où l'on ramène le problème à soi

Au fil de ces exercices individuels et communs, les participants pourront se constituer des grilles d'analyse de sa communication et de son impact sur autrui sur-mesure. Ces grilles pourront dans une certaine mesure être transmises aux autres travailleurs pour décoder et favoriser la communication entre eux.

Ainsi, différentes **situations où l'écoute active est particulièrement utile** seront décortiquées. Notamment,

- 1) **Face à un interlocuteur qui garde le mutisme**. Quand une personne semble se renfermer et se tait, l'écoute active est particulièrement précieuse. Bien souvent, il suffit de mettre des mots sur ce qu'il nous montre : « Vous ne souhaitez pas parler ? » ou « Si je comprends bien ce qui passe ici, vous préférez garder le silence ? ». S'il répond (ou manifeste sa réponse par le non-verbal) en exprimant son souhait pour le silence, alors parfois le mieux et le plus que l'on puisse faire est de respecter, dans un premier temps du moins, ce souhait de préserver le silence. On serait étonné qu'ainsi cela puisse justement libérer une parole, plutôt tôt que tard d'ailleurs, qui n'aurait pas pu être forcée sans être dénaturée.
- 2) **Face à la violence**. En effet, la violence nécessite particulièrement l'écoute active. Peut-être même que c'est le manque d'écoute qui est source d'une montée de colère ou de violence. Pourquoi ? Parce qu'une personne en colère est souvent une personne qui se sent incomprise, qui a l'impression que personne n'entend sa douleur (et qui donc la crie !). En montrant à notre interlocuteur que nous comprenons la raison qui l'a poussé à se mettre en colère (principe de l'écoute active), nous diminuons très souvent cette colère puisque nous lui offrons la compréhension dont il avait un besoin criant ! Mais attention ! Montrer que nous comprenons la violence, ou la colère, ne veut pas dire que nous l'excusons ! Cela permet juste à la violence de ne pas avoir besoin de trop se manifester pour être entendue.
- 3) **Face aux personnes (nous mettant) en détresse**. Par exemple, face à un collègue qui s'énerve ou qui refuse d'obtempérer (en écoutant lors des réunions d'équipe sans interrompre sans cesse ou sans

bouger, en faisant son devoir, etc.), l'écoute active sera également précieuse. Dans plusieurs situations, il suffira à l'écouter de nommer ce que la personne exprime en mots ou en attitudes. Par exemple, s'il est crispé, tendu, même s'il le dit seulement en non-verbal, nous pouvons tout simplement reformuler : « Je vous sens très tendu, je me trompe ? ». S'il refuse d'honorer un engagement, nous pouvons répliquer : « J'ai l'impression que c'est douloureux pour vous de souvent avoir le sentiment de ne pas exercer de libre choix, non ? ».

Après avoir reformulé et démontré notre compréhension empathique, nous sommes en bonne posture pour éventuellement s'enquérir davantage en demandant éventuellement : « Etes-vous souvent tendu comme cela ? » ou encore « En quoi faire ce que tu ne veux plus/pas maintenant (contrainte) te permettrais de faire ce que tu veux plus tard (liberté) ? ».

Si la personne nous dit, par exemple, qu'elle est angoissée à l'idée qu'un examen puisse être un échec, il est important de demeurer encore dans une attitude d'écoute active - ce sera un des entraînements principaux durant la formation - et de lui montrer que nous comprenons ce qu'elle ressent. Nous pourrions par exemple dire : « Si vous craignez d'échouer, je comprends que vous soyez tenté de procrastiner votre étude et l'accomplissement des devoirs voire de dénigrer le cours en classe lui-même afin de vous éviter sans doute la confrontation avec ce sentiment désagréable... mais le renforçant par là-même !? »

A travers les exercices pratiques, les personnes pourront ressentir que cette « **attitude basse/humble** » (même et surtout quand on a hiérarchiquement la position haute) aura l'avantage de permettre à l'interlocuteur de se sentir compris dans ce qu'il ressent, ce qui aura pour effet qu'il sera souvent plus disposé à faire un effort envers nous et nos desideratas. Nous verrons concrètement que cette « attitude humaniste », dans une certaine maïeutique, favorise au maximum l'ouverture au dialogue en suscitant un tel sentiment de réciprocité.

Les participants apprendront ainsi à **jongler entre identité et différenciation** où si ce sentiment de réciprocité se base avant tout sur le fait inaliénable que l'adulte et l'élève sont égaux en tant qu'être humain, leur rôle et statut leurs donnent des droits et devoirs qui les différencient nécessairement l'un de l'autre.

Il sera également démontré au niveau de l'attitude et de la posture communicationnelle, l'importance de laisser entrevoir, occasionnellement du moins (ex. : lors d'un voyage scolaire), **la personne derrière la fonction, le rôle, le « masque »** (« persona »). En effet, le comportement provocateur vise souvent inconsciemment à rechercher « la personne derrière la personne » d'autant plus chez un jeune en quête d'identité lui-même et de repères.

En essence, la formation prévoit, à partir de mises en situation concrètes et multiples, de s'exercer à améliorer ses capacités d'accueil, d'écoute et de communication dans le respect de chacun. Une attention particulière sera portée à son aptitude à se connecter

empathiquement à soi-même et à l'autre par les sentiments et les besoins vécus et exprimés à travers **le langage** tant **digitale (verbale)** qu'**analogique (non verbale)**.

Pour cela, certains **jeux de rôles** seront propices à l'apprentissage de la connexion à son propre ressenti permettant ainsi la conscientisation voire l'expression de sa « résonance » à autrui de manière qui ne soit pas blessante, mais plutôt source de meilleure compréhension de ce qui se joue dans la relation.

Selon la disposition et l'intérêt du public ainsi que le temps restant, d'autres approches complémentaires pourront être abordées :

Ainsi, des questions issues du courant de la systémique pourront être posées tournant autour de ce concept pratique qu'est **la résonance** (M. Elkaïm), par exemple :

Si l'intervenant ressent de l'irritation, il peut se poser la question :

- 1) Quelle est l'utilité pour l'adulte ou l'élève que je sois irrité ?
- 2) Quelle en est la fonction pour lui ?
- 3) Pourquoi veut-il provoquer de l'irritation chez moi ?
- 4) Quelle est la fonction de mon vécu par rapport à lui ?
- 5) Pourquoi je ressens ces sentiments-là, justement dans ce contexte spécifique ?

Il s'agira d'instaurer un dialogue intérieur pour l'intervenant et à partir de ce dialogue d'enrichir la communication avec autrui.

Dans une **démarche plus ethnopsy ou interculturelle**, les qualités d'écoute et de reformulation, exigeront de notre part de sortir de notre ethnocentrisme afin de « s'approprier quelque peu la culture de l'autre » (Lahssaini). Une démarche concrète, constituant une grille d'analyse des situations de communication, sera implémentée dans des exercices afin de véritablement écouter l'autre dans toute sa diversité et ses origines multiples. Les participants seront amenés à s'interroger sur le sens des mots et des valeurs qu'ils véhiculent notamment :

- 1) Comment l'utilisation de la langue du pays d'accueil est structurée par rapport aux représentations sociales et valeurs de sa propre langue maternelle ?
- 2) En étant attentif aux répétitions des mots-clefs porteurs de valeurs fondamentales qui structurent l'identité de la personne tels que la « honte », la « trahison », le « respect » et l'« honneur ».

Dans une démarche active, nous nous interrogerons sur ces mots-clefs en nous habituant à :

- 1) Demander à notre interlocuteur (ainsi qu'à nous-mêmes) de nous expliquer le sens des mots afin d'ouvrir « la voie royale » vers la compréhension de l'univers et du cadre référence de cet autre. Il s'agira de
- 2) Mettre la personne dans une démarche de décentration par rapport à sa propre culture afin de la pousser à se questionner dans un processus de remise en cause des évidences amenant à relativiser son point de vue.
- 3) Porter un accent particulier également aux codes de la communication non verbale comme levier mobilisant les cadres culturels notamment quant aux contextes et détails

- porteurs de sens (vêtements, organisation de l'espace, posture, jeux de regard, distance proximale ou distale entre les corps, etc.). Bref, il s'agira de
- 4) Remonter aux sources et valeurs qui guident le comportement d'autrui, de mieux saisir leurs significations afin de dépasser les menaces et tensions qu'encourt toute communication avec l'autre.

Si possible, nous verrons aussi pratiquement comment certains « trucs » issus des **techniques narratives et de l'hypnose conversationnelle** en thérapie, peuvent facilement être implémentés dans toute communication verbale.

Ainsi **le processus d' « externalisation »** qui consiste à rendre extérieur à soi-même ce que l'on trouve problématique, permet bien souvent de désengluer et désidentifier le fauteur de troubles de son comportement désavoué (ex. : « la colère et la frustration ont encore sévi ! »).

En nommant ainsi le problème, on permet facilement de :

- 1) diminuer les disputes quant à savoir qui en est responsable en
- 2) coupant l'herbe sous le pied au sentiment d'échec face à celui-ci et en
- 3) offrant le choix d'avoir une dialogue plutôt qu'un monologue à son propos.

Éventuellement, en communication stratégique, **la technique du « faux choix »** pourra être vue où l'on propose par exemple à la personne, en la co-responsabilisant, dans l'esprit de la pédagogie active, au moins deux choix de tâches/devoirs (ex. : « souhaitez-vous développer tel sujet d'élocution ou tel autre ? ») ou on coagule un comportement perturbateur avec un autre plus porteur (ex. : « vous pouvez parler avec votre voisin mais tout haut comme cela les autres profiteront de vos éclairages sur le sujet vu ici au cours »). A chaque fois, on part du présumé ou de la suggestion implicite que la personne va accepter de collaborer (sous-entendant ici que l'élève s'implique dans une telle entreprise scolaire ou là qu'il a quelque chose à apporter au cours alors qu'il parlait peut-être avant la remarque d'un tout autre sujet avec son voisin, auquel cas cela le poussera sans doute à se taire ou à s'intéresser enfin à la matière !).

Les participants pourront se rendre compte que cette stratégie offre un taux d'adhérence bien plus grand que si on reste cantonné à ce que l'on veut de manière purement autoritaire et négative (ex. : « arrête de glander/bavarder ! ») insinuant malgré soi que l'autre puisse ne pas obtempérer voire se révolter (relation dominant-dominé).

Dans la mesure de leur pertinence par rapport aux problématiques amenées par le public, seront vues à des fins pratiques avant tout, certains principes et modalités de la **communication hypnotique**.

Tout acte de communication contient en lui-même un pouvoir de préférence et non juste de référence : « dans la mesure où il contribue à faire exister les réalités qu'il évoque » (Th. Melchior). Ainsi donc, si on ne peut véritablement s'empêcher de faire de l'hypnose « sans hypnose » ou hypnose conversationnelle, il y a tout intérêt à s'approprier quelque peu une « rhétorique hypnotique ». S'inscrivant dans une telle théorie communicationnelle de l'hypnose, nous pourrions tenter d'aborder puis quelque peu d'expérimenter : les formes et

styles de suggestions, le para-verbal, la boucle de rétroaction suggestive, les effets pragmatiques de l'intralocution, le recadrage, les changements interlocutifs, la dimension dialogique, etc.

La **piste de la logique communicationnelle** (réf. : Watzlawick, Bateson, etc.) permettra d'aborder avec plus de profondeur les contradictions ou non-congruence entre langage verbal et non verbal notamment dans les messages paradoxaux (ex. : double contrainte) amenant souvent à des « fuites comportementales » (ex. : passage à l'acte), révélatrices généralement d'un conflit interne faisant écho à des demandes incompatibles du ou des systèmes d'appartenance (conflit de loyauté). Seront explicités aussi, les unités et niveaux de communication, notamment à travers l'importance et la difficulté de métacommuniquer, l'information et la rétroaction (feedback), la communication digitale et analogique, etc.

**La piste émotionnelle** sera également débroussaillée : comment apprendre et transmettre une posture émotionnelle qui permette de ne pas réagir tout de suite au tac tac mais plutôt de répondre à l'autre de manière désengagée et bienveillante ? Se mettre en contact avec son ressenti et ne plus prendre ses pensées pour des vérités absolues en s'y désidentifiant permet de sortir de la projection qui enferme chacun des interlocuteurs dans des aprioris et réduit les possibilités d'un échange ouvert et porteur de sens.

**La méditation** sera ici brièvement présentée comme outil psychocorporel de médiation de toute communication entre le récepteur et l'émetteur permettant une distinction plus claire entre faits observables et interprétations, au-delà de tout jugement. En effet, l'entraînement à « l'a-tension » intérieure favoriserait, tant pour les intervenants qu'indirectement pour le public auquel il s'adresse, la sortie d'une auto-/hétéro-gestion (top-down) rigide du prisme mental et des affects mais plutôt un agencement (bottom-up) inédit de cette subjectivité intra-/intersujet. Une étude originale (Saroglou, V. & Dupuis, J., 2006) démontrera « empiriquement » quels bénéfices sont à attendre d'une telle démarche en termes de flexibilité mentale, bienveillance exo-groupe et d'ouverture au changement.

La méditation suscitant un plus grand lâcher prise et une meilleure disponibilité émotionnelle, la congruence entre langage verbal et non verbal n'en sera que renforcée. En effet, la communication non-verbale (comme la posture du corps, le ton de la voix, les mimiques faciales) est en étroite relation avec l'émotion du moment. Ce que l'autre perçoit de notre communication et sa façon d'y réagir dépendent tant si pas plus de ce que l'on vit intérieurement que de ce que l'on exprime formellement à travers les mots. De plus, le choix des mots dans la formulation d'une demande, ainsi que dans notre manière d'y répondre (feed-back : le donner et le recevoir), sera étroitement corrélé avec notre vécu subjectif. Donc, apprendre à le moduler ne pourra que renforcer notre intégrité et notre « pouvoir de conviction » (utilisé à bon escient !) ainsi que par-là même la compliance de notre interlocuteur ressentant dans une grande mesure ce que l'on ressent tant consciemment qu'inconsciemment.

Bref, cette **attitude contemplative** présentée à travers certains exercices pratiques, pourrait nous amener assez naturellement à flairer avec plus de justesse la limite des responsabilités qu'engagent sa fonction et son rôle dans le respect de sa personne en étant davantage en

contact avec ses propres besoins non plus seulement de manière raisonnable mais par l'émotion sous-jacente et son ressenti corporel.

### **Quelques références bibliographiques/théoriques :**

- d'Ansembourg, T. (2000). *Cessez d'être gentil, soyez vrai! : être avec les autres en restant soi-même*. Montréal : Éditions de l'Homme
- Dupuis, J. (2005). *Esquisse neurophénoménologique de la méditation*. Mémoire de licence, Université Catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve, Belgique.
- Elkaïm M. (2002). Systèmes humains et émotions : comment surgit l'émotion. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux, Autour de l'émotion, n°29*, 35-36.
- Kabat-Zinn, J (2009). *Au cœur de la tourmente, la pleine conscience : MBSR, la réduction du stress basée sur le mindfulness : programme complet en 8 semaines*. Bruxelles : De Boeck Université
- Lahssaini, F. (2011). *Mythe et idéalisation dans le projet d'immigration*. Exposé au Séminaire « Familles et migrations », Institut d'Etudes de la Famille et des Systèmes Humains, Bruxelles
- Melchior, Th. (1998). *Créer le réel. Hypnose et thérapie*. Paris : Seuil.
- Rogers, C. (2013). *L'approche centrée sur la personne*. Le Touvet : Ambre Editions
- Rosenberg, M. B. (2012). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la communication non-violente*. Saint-Julien-en-Genevois : Jouvence Editions.
- Saroglou, V. & Dupuis, J. (2006). Understanding buddhism in the west: Cognitive needs, prosocial character, and values. *International Journal for the Psychology of Religion*, 16, 163-179.
- Servan-Schreiber, D. (2003). *Guérir*. Paris : Robert Laffont.
- Servillat, T. (2007). *Les approches narratives en thérapie*. Dans C. Virot, Hypnose contemporaine et thérapies brèves : Le temps de la maturité. Gap : Le Souffle d'Or
- Watzlawick, P., Helmick Beavin, J. & Jackson Don, D. (1972). *Une logique de la communication*. Paris : Editions du Seuil

### **Sites internet :**

<http://cnvbelgique.be/>

<http://www.systemique.be/>

---

## Déroulement de la formation

### Déroulement général (méthodologie) :

La formation se veut avant tout empirique dans le sens qu'elle tâchera de partir de et revenir à la réalité de terrain du corps enseignant/éducatif. A ce titre, le formateur se voudra au maximum accompagnateur des participants dans leur propre élaboration conceptuelle de leur vécu professionnel. Le formateur se fera ainsi modérateur en tachant de susciter l'interaction entre les participants afin de constituer une forme d'interview pour que la rencontre soit véritablement synonyme d'échange et de co-construction du savoir, garantissant ainsi son acquisition durable et pertinente.

- 1) Il s'agira d'entrer en relation et négocier avec d'autres points de vue et façons de faire, de prendre du recul et modifier son regard sur sa propre modalité communicationnelle dans l'exercice de sa fonction professionnelle en résonance avec celle des autres (collègues, supérieurs, élèves, etc.).
- 2) L'accent de la formation visera à travailler de l'intérieur le participant grâce à l'accommodation de ses schémas de pensée et de savoir-faire voire de savoir être par la mise en parallèle d'exemples concrets du vécu professionnel où la mauvaise communication semble être à l'œuvre (provoquant des tensions, de la résistance, voire de la violence) ou au contraire une communication respectueuse favorisant la relation.
- 3) La participation active de chacun sera attisée, dans un climat de bienveillance, afin de fournir la matière première permettant
  - a) l'émergence d'une compréhension commune pouvant être arrimée à et éclairée par
  - b) la transmission d'un corpus théorique cohérent (provenant entre autre des sciences cognitives et de la psychologie clinique) dans le seul but de favoriser
  - c) un rafraîchissement de la pratique au quotidien et dans les situations plus extrêmes/problématiques.
- 4) Dans une visée d'opérationnalité, la littérature évoquée sera celle de praticiens (cliniciens notamment) plutôt que de théoriciens purs et celle émanant de la littérature scientifique privilégiera plutôt la recherche empirique faisant usage de mise en situation concrète.

A travers certains exercices de communication non-violente, stratégique-hypnotique et d'écoute empathique/active ainsi que de gestion mentale/émotionnelle par la méditation, introduits dès le début de la formation et tout le long de celle-ci, les participants pourront pressentir la pertinence et la force de telles approches.

Des sous-groupes seront constitués pour faciliter l'échange entre les participants afin de pouvoir déterminer plus subtilement les composantes d'une communication respectueuse

sur le fond et sur la forme et l'opportunité des pistes de solution comme clef de lecture permettant d'éclaircir voire de changer réellement sa réalité de terrain.

### Déroulement spécifique (programme) :

- 1) **D'emblée**, il s'agira de **partir du vécu et de la compréhension intuitive** du membre du personnel enseignant/éducatif des composantes d'une communication respectueuse sur le fond et sur la forme et de sa gestion d'une manière générale, et dans le cadre scolaire plus spécifiquement. Chacun sera invité à s'exprimer sur le sujet en un tour de table (« **brainstorming** ») afin de nourrir ensemble le débat, le formateur se permettant d'amener progressivement les participants à ajuster leurs propos vers une **définition d'une communication respectueuse consensuelle** mais plurielle ainsi que concrète pour qu'elle soit finalement suffisamment opérationnelle. Cette définition sera mise en écho avec celle donnée par certains cliniciens et chercheurs sur l'écoute dite active/empathique et tout spécialement issus du mouvement international largement reconnu dans son efficacité qu'est la Communication Non-Violente (CNV). Une perspective de plus en plus fine sera offerte par l'exposition des tenants et aboutissants de l'application de telles approches, permettant déjà d'entrevoir un certain maniement possible de ce levier relationnel fondamental qu'est la communication tant verbale que non-verbale.
  
- 2) **L'après-midi**, le **versant opérationnel** de la CNV couplé à d'autres approches issus de la thérapie systémique, de l'hypnose, de l'ethnopsy et la psychologie interculturelle, des sciences contemplatives, du management durable et du coaching, etc. sera davantage explicité mais surtout « expérimenté » à travers divers **exercices** (dans la mesure du temps disponible et de l'intérêt du public). Grâce à l'application de certains outils de communication simples mais efficaces, les participants pourront pressentir la pertinence et la force de telles approches ainsi que goûter déjà directement aux bienfaits d'une communication véritablement respectueuse. La capacité à **percevoir tant chez autrui que soi-même, derrière le comportement objectivement problématique, l'émotion sous-jacente et derrière celle-ci le besoin non satisfait afin que celui-ci débouche plutôt sur une demande réaliste négociable « à l'amiable »** sera largement développée et mise à l'épreuve. A partir de mises en situation concrètes, les participants auront la possibilité de s'exercer à améliorer pratiquement leurs capacités d'accueil, d'écoute et de communication verbale et non-verbale dans le respect de l'autre et de soi.

Au niveau de l'encadrement, une vigilance accrue à maintenir un climat bienveillant sera exercée au mieux par le formateur et ce avec la collaboration de l'ensemble des participants afin que chacun se sente suffisamment à l'aise dans l'invitation (et non l'obligation !) à partager son expérience communicationnelle dans sa pratique professionnelle voire en privé ainsi qu'à s'impliquer dans les exercices pratiques proposés. Sous le sceau du « secret professionnel » partagé, une attention particulière sera portée au respect de la personne dans son individualité où chacun choisira ce qu'il estime pouvoir ou vouloir dire de sa personne dans la visée didactique avant tout du perfectionnement professionnel - avant

celle du développement personnel ou du thérapeutique (souvent trop impliquant) même s'ils sont bien-sûr liés. « L'écoute empathique-contemplative » implique que l'on prenne mieux conscience de ses propres projections et aprioris afin que l'autre qui se livre puisse se sentir mieux accueilli dans le respect de son être intime ainsi quelque peu dévoilé à travers son témoignage.

- 3) **Le deuxième jour**, des **sous-groupes** seront constitués pour permettre aux participants d'**échanger entre eux quant à la première journée tant quant à son apport théorique que pratique**. Il s'agira de **comprendre** autant que **ressentir** jusqu'où une telle approche communicationnelle permettrait d'alléger sa réalité de terrain. Notamment par rapport à un travail d'éclaircissement de sa fonction et de son rôle quant aux saines limites qu'il s'agit d'y mettre afin d'asseoir une **assertivité** et une **estime de soi** plus grandes tant du côté de l'émetteur que du récepteur du message.

Ainsi, les participants seront amenés à **illustrer la problématique communicationnelle par des situations concrètes vécues qu'ils auront préalablement choisies entre eux pour leur représentativité de difficultés récurrentes**. Ils seront tentés déjà d'y voir un **ajustement communicationnel possible** plus respectueux (et ce grâce à diverses **grilles, fournies et construites ensemble, d'analyse de sa communication** et de son impact sur autrui ainsi qu'un **programme individualisé d'exercices et de points d'attention pour améliorer sa communication**). Ces exemples seront **rapportés à l'ensemble des participants** afin de partager et de recevoir en retour un avis suppléé de celui du formateur.

A chaque fois, une attention particulière sera apportée à la **réception des témoignages** des uns et des autres où comme dans la communication empathique, le **non-jugement** et l'**ouverture bienveillante** tant à soi qu'à autrui seront de mise. D'ailleurs, le partage d'expérience pourra se faire de manière **anonyme** (par exemple, par écrit au formateur ou oralement via le porte-parole du sous-groupe), afin que les personnes puissent également oser se dire dans leurs « faiblesses » au **groupe de formation** devenant ainsi un **groupe de soutien** tant dans son support émotionnel que dans son apport de pistes de solution concrètes.

- 4) **L'après-midi**, quittant davantage encore le côté plus *analytique* (descriptif-explicatif), le formateur invitera les participants à développer toujours plus le pôle **opérationnel**. Il sera proposé des **exercices pratiques de communication sur mesure par rapport aux situations amenées en matinée** : les participants seront invités à prendre conscience concrètement de tout le potentiel que certaines postures et techniques communicationnelles peuvent offrir afin de favoriser son développement fonctionnel et ce sur la durée.

D'une manière générale, la formation adoptera d'emblée une approche empirique en mettant l'accent surtout sur les exercices pratiques. Tout le long des deux jours, les concepts théoriques seront abordés en lien direct avec les situations de terrain, pour devenir des **outils** que les participants puissent facilement utiliser dans leurs interventions

professionnelles. Egalement, les échanges veilleront à permettre la prise de recul et l'ouverture aux différents points de vue de chacun. Pour cela, un équilibre sera maintenu entre les parties « ex-cathedra » et interactives de la formation.

Notamment par l'apport de **jeux de rôles** à partir de situations problématiques<sup>1</sup> ou par le partage d'expérience en groupe d'**interview/supervision**, les participants développeront davantage la confiance que l'approche concrète de la communication non-violente voire hypnotique-stratégique couplée à une écoute empathique-contemplative, si elle n'offre pas nécessairement d'outils « clef en main », permet fondamentalement de :

- 1) développer une attitude plus ouverte, détendue et respectueuse face aux différentes situations communicationnelles afin de
- 2) profiter au mieux de toutes ses ressources tant intérieures qu'appartenant à la situation-même comme aux interlocuteurs présents.

La CNV et l'Approche Centrée sur la Personne (ACP) sont avant d'être une technique, une science de l'attitude voire un état d'esprit qui traitent en amont la manière de gérer son être social pour ensuite seulement permettre une meilleure utilisation des différents outils communicationnels (tant verbaux que para-verbaux) ainsi que pédagogiques.

## **Acquis des participants à l'issue de la formation & manière et moyens d'observer que les participants ont engrangé ces acquis**

D'une manière générale, les participants auront mieux compris les facteurs externes et internes favorisant la gestion d'une communication respectueuse. Les échanges et exercices tant individuels qu'en sous-groupe puis le fruit de ceux-ci relayé à l'ensemble des participants et au formateur afin de bénéficier de leur feedback garantiront la maturation des propos théoriques ainsi qu'idéalement leur application concrète. Le formateur veillera spécialement à ce que chacun puisse s'exprimer et s'impliquer personnellement dans les mises en situation à partir des cas problématiques qu'il aura amenés (sans y être forcé pour autant).

En effet, c'est avant tout par un tel investissement, que tant le formateur que les participants eux-mêmes pourront avoir l'assurance qu'ils ont

- 1) réellement engrangés ces acquis en termes de compétences communicationnelles et
- 2) mieux cernés les lacunes éventuelles restant à combler ainsi que le meilleur moyen pratique pour y arriver.

<sup>1</sup> Où le professeur sera invité, par exemple, à prendre la place de l'élève « retors » afin de mieux ressentir de l'intérieur sa posture et de se voir à travers ses yeux, et un autre participant celle du professeur qui apprend le « désarmement communicationnel ».

Plus en détails, les participants développeront progressivement une vigilance accrue à sa compulsion à enfermer autrui dans un jugement voire une condamnation constituant bien souvent le terreau à une escalade symétrique où finalement seule la loi du plus fort domine (et « malheureusement ? » ce n'est pas nécessairement en faveur de celui qui détient l'autorité et la responsabilité officielles : professeur, directeur, éducateur, agents PMS, etc.).

Les participants intégreront de nouvelles approches, méthodes et procédés communicationnels dont le cœur sera la « compassion » plutôt que la manière habituelle de procéder en cas de conflit, et ne faisant bien souvent que l'alimenter, se basant sur la peur, la culpabilité, la honte, la condamnation, la menace et la punition, etc.

La communication empathique se base sur le fait essentiel que nous avons tous des besoins et que ceux-ci nourrissent nos sentiments. Lorsque notre ressenti n'est pas reconnu et nos besoins remplis, nous sommes frustrés et le ressentiment va court-circuiter alors la communication menant quasi systématiquement à la « dispute » (fight) ou du moins la « guerre froide » (flight).

Les participants apprendront à

- 1) observer le comportement tant d'autrui que le sien propre sans (directement) interpréter et évaluer;
- 2) ressentir les sentiments sans analyser et juger;
- 3) percevoir les besoins, valeurs et aspirations sous-jacents sans présupposés, hypothèses et attentes;
- 4) recevoir et exprimer une requête de manière positive et concrète sans forcer ou contrecarrer la demande.

La communication et la relation avec autrui seront les points centraux de la formation en permettant aux participants de :

- 1) Reconnaître clairement ce qui nous anime en nourrissant de la bienveillance vis-à-vis de nous-mêmes, et ce également lorsque nous faisons des choses regrettables.
- 2) S'exprimer honnêtement et avec assertivité d'une manière qui soit plus facile pour autrui d'entendre et d'y répondre de manière collaborante.
- 3) Comprendre et se connecter empathiquement aux autres, sans compromettre toutefois ses propres valeurs, même quand ils parlent ou agissent de manière incompréhensible ou « non-aimable ».
- 4) Puiser dans le potentiel créatif du « pouvoir avec » en trouvant des solutions qui respectent les besoins de chacun de manière égalitaire.

En conclusion, les participants pourront faire face aux principaux obstacles à la communication tels que les demandes-impositions, le jugement et le blâme.

Les participants apprendront à

- 1) exprimer leurs sentiments et émotions sans attaquer diminuant par-là même la probabilité de faire face à des réactions défensives voire hostiles;

- 2) formuler des requêtes claires et engageantes; et
- 3) développer leur capacité à recevoir des messages critiques et agressifs sans le prendre personnellement, « céder du terrain » ou diminuer son estime personnelle.

Ces qualités sont essentielles à toute communication tant dans la sphère privée qu'au niveau professionnel avec les élèves, les « subalternes », les inspecteurs, les directeurs, les collègues, etc.

Les diverses pratiques de communication proposées - couplées à des grilles d'analyse de sa communication et de son impact sur autrui amenant progressivement à se constituer un certain programme individualisé d'exercices et de points d'attention afin d'améliorer celle-ci - permettront aux participants de goûter déjà directement aux vertus de l'affirmation respectueuse de soi et de l'engagement avec autrui dans une relation sincère et profondément humaine.

La visée principale ici consiste à ce que les membres du personnel de l'enseignement s'impliquent suffisamment dans la formation afin qu'ils puissent expérimenter déjà dans quelle mesure ces différents outils sont précis, simples et efficaces, permettant d'explorer et modifier au mieux ses conditionnements cognitifs, émotionnels et comportementaux. Par-là même, ils seront capables de moduler leurs relations interpersonnelles ainsi que potentiellement s'offrir une grande satisfaction intérieure (comme un sentiment de dignité et de plénitude retrouvé).

La clarté des instructions pratiques amènera à se familiariser facilement avec ces différents outils communicationnels afin de déjà permettre leur utilisation concrète dans diverses situations réelles tant privées que professionnelles. Les échanges constants avec le formateur et entre les participants permettront de s'assurer que la transmission des techniques et de l'état d'esprit l'accompagnant se fait convenablement tout en garantissant son innocuité.

Les techniques communicationnelles ainsi que les grilles d'analyse pourront également être transmises aux élèves telles quelles, moyennant certains ajustements ou indirectement par « mimétisme identificatoire ». En effet, il est évident que si l'intervenant améliore sa manière de communiquer, il y a plus de chance que l'élève changera en conséquence son rapport avec lui voire aussi avec ses camarades de classe. On peut espérer ainsi que cette formation de seconde ligne permette finalement aux élèves eux-mêmes de mieux décoder voire de changer une situation de communication en favorisant la qualité de la relation et non plus en alimentant ce qui provoque des tensions, de la résistance, voire de la violence. Par effet domino, une bonne ambiance de classe et à l'école d'une manière générale ne pourra que croître. Pour que cela ne reste pas qu'une utopie, toutefois, la révolution ne pourra commencer que par soi-même. Soyons alors le changement que nous voulons voir dans le monde (Gandhi) !

## **Remarque particulière aux participants**

Même si des effets thérapeutiques sont possibles, cette initiation de groupe n'a ni la portée ni la visée d'une thérapie au sens propre du terme, et aucun participant ne se verra contraint de dévoiler des parcelles de son intimité aux autres. Le secret professionnel sera strictement préservé : ce qui est partagé au groupe appartient au groupe. Néanmoins, l'engagement sincère et la participation active aux exercices sont de mise si cette formation et votre présence doivent vous être bénéfiques ainsi qu'au groupe.

---

## **Matériel spécifique éventuel**

Bienveillance, enthousiasme et ouverture d'esprit !