

DÉVELOPPER LA QUALITÉ DES RELATIONS ENTRE ÉLÈVES POUR PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT SCOLAIRE

Programme de développement des compétences psychosociales



- **Avoir conscience de soi**
- **Avoir conscience de ses émotions**
- **Réguler ses émotions**
- **Développer des relations constructives**
- **Communiquer de façon constructive**
- **Résoudre des difficultés**



par Floriane Boyer
avec la collaboration de Rebecca Shankland

Séquence 6

La communication et les besoins

1. Introduction

Bonjour et bienvenue dans cette nouvelle séquence de formation.

Aujourd'hui, nous allons nous focaliser sur une composante essentielle de nos relations : la communication. Nous découvrirons comment une attention particulière à nos besoins et à ceux des autres peut renforcer la qualité des liens que nous nouons avec les autres.

2. Les émotions nous guident vers nos besoins*

Les émotions sont comme un système de signalisation interne qui nous alerte sur la satisfaction de nos besoins. Lorsque nous ressentons des émotions agréables telles que la joie, c'est souvent le signe que nos besoins sont comblés. Par exemple, le sentiment de bonheur peut indiquer que notre besoin de proximité sociale est satisfait. À l'inverse, les émotions désagréables comme la tristesse, la colère ou la peur peuvent indiquer que nos besoins ne sont pas satisfaits. La colère pourrait surgir lorsque notre besoin de respect est bafoué, ou la peur pourrait apparaître lorsque notre besoin de sécurité est menacé.

Activité 1 : Identifier les besoins associés aux émotions

Nous vous proposons de compléter le tableau en identifiant les besoins associés à chaque émotion.

Joie	Peur	Colère	Tristesse	Dégoût

* Source : Rosenberg Marshall B., Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs), Paris, La Découverte, 2016

Séquence 6

La communication et les besoins

Si vous le souhaitez, vous pouvez compléter vos réponses avec ce tableau qui contient une liste, non exhaustive, de besoins pouvant être associé à certaines émotions.

Joie	Peur	Colère	Tristesse	Dégoût
Partage	Sécurité	Écoute	Réconfort	Sécurité
Connexion	Rassuré	Respect	Soutien	Respect
Se réjouir	Compétence	Changement	Acceptation	Justice
Appartenance	Protection	Considération	Amour	Confort
Reconnaissance	Contrôle	Justice	Empathie	Considération
Amusement	Respect	Autonomie	Empathie	Intégrité

Nous avons évoqué dans les séquences précédentes comment la satisfaction des besoins des élèves contribue à leur motivation et à leur engagement dans les activités scolaires. Cela favorise aussi leur épanouissement et leur santé mentale. Quand les besoins des élèves sont satisfaits, ils tendent naturellement à être plus ouverts et coopératifs. Cela crée un environnement d'apprentissage où chacun se sent respecté et soutenu. À l'inverse, si ces besoins ne sont pas comblés, les élèves peuvent se replier sur eux-mêmes ou adopter des comportements inappropriés, tels que l'opposition envers les adultes ou le rejet de leurs pairs, ce qui impacte négativement la dynamique de groupe.

De même, pour l'enseignant, prendre en compte ses besoins permet de préserver son bien-être et sa santé, de prévenir l'épuisement et soutenir sa motivation. Cela permet de mieux faire face au stress et aux défis rencontrés dans la pratique quotidienne en mettant en place des stratégies adaptées aux besoins identifiés.

Enfin, prendre en compte les besoins de chacun est essentiel pour renforcer la qualité des relations entre les enseignants et les élèves, ainsi qu'entre les élèves eux-mêmes. Cela favorise la compréhension mutuelle, l'empathie et contribue à instaurer un climat de confiance et de bienveillance au sein de la classe, où chacun se sent écouté, considéré et respecté.

Séquence 6

La communication et les besoins

3. Les stratégies pour répondre aux besoins

«Toutes les actions, que ce soient des paroles ou des comportements, sont en fait des “stratégies”, c'est-à-dire des moyens de prendre soin des “besoins”.
»(p.69) *

Par exemple, pour répondre à un besoin de connexion, nous pouvons choisir de rechercher la compagnie d'un ami, passer du temps en famille, ou encore nous inscrire à des activités sportives collectives. Ainsi, plusieurs approches sont possibles pour répondre à un besoin donné. De plus, un même comportement peut répondre à plusieurs besoins simultanément. Par exemple, la pratique d'une activité sportive contribue à notre bien-être physique, elle favorise également la détente, aide à réduire le stress et peut nous permet de rencontrer de nouvelles personnes.

Lorsqu'on ne parvient pas à identifier clairement ses propres besoins, il est possible d'adopter des stratégies qui se révèlent inefficaces pour les satisfaire. Pour résoudre les tensions relationnelles ou les conflits avec notre entourage ou entre élèves, il est peut-être aidant d'identifier quels besoins sous-jacents sont à l'origine des comportements ou réactions de nos proches ou des élèves, ainsi que l'intention derrière leurs actions.



- Un élève qui réagit avec agressivité lorsqu'un camarade lui prend un objet, peut-être ressent-il le besoin de se sentir respecté dans sa propriété ?
- Un élève qui semble souvent découragé et peu motivé lors des évaluations écrites, peut-être a-t-il besoin de se sentir compétent ?
- Un élève qui se met en colère et refuse de coopérer lors des activités de groupe en classe, peut-être a-t-il besoin de se sentir respecté et valorisé par ses pairs, de contribuer à sa manière, ou encore d'être inclus dans le groupe.

La communication non violente amène l'idée que le fait d'être attentif aux besoins des élèves, en tenant compte de l'intention cachée derrière leurs actions, favorise le développement de relations de qualité basées sur le respect, l'accueil et le non-jugement. C'est une première étape vers la co-crédation de solutions adaptées aux besoins de chacun et favorisant l'épanouissement de chacun.

Séquence 6

La communication et les besoins

Activité 1 : Réflexion personnelle

Nous vous proposons de réfléchir à une ou deux situations récentes dans votre contexte professionnel où vous avez ressenti une émotion forte, qu'elle soit agréable ou désagréable.

Exemple

Que s'est-il passé ?

Pendant la récréation, j'ai été témoin d'une altercation entre deux élèves de ma classe.

Quelle émotion avez-vous ressentie ? Appréhension / Agacement / Inquiétude...

Quel était le besoin associé ?

- Besoin de sécurité (Assurer un environnement sûr pour les élèves)
- Besoin de connexion (Maintenir des relations harmonieuses entre les élèves)
- Besoin de compétence (Se sentir capable de gérer les conflits)
- Besoin de repos (Avoir un moment de ressourcement pendant la récréation)

Situation 1

Que s'est-il passé ?

Quelle(s) émotion(s) avez-vous ressentie ? _____

Quel était le besoin associé ? _____

Quelle(s) stratégie(s) avez-vous utilisée pour répondre à ce besoin ?

Situation 2

Que s'est-il passé ?

Quelle(s) émotion(s) avez-vous ressentie ? _____

Quel était le besoin associé ? _____

Quelle(s) stratégie(s) avez-vous utilisée pour répondre à ce besoin ?

Séquence 6

La communication et les besoins

Activité 2 : À l'écoute des besoins des élèves

Nous vous invitons à réfléchir à deux situations récentes au cours desquelles vous avez été témoin d'une émotion forte chez l'un de vos élèves.

Situation 1

Que s'est-il passé ?

Quelle(s) émotion(s) a ressenti l'élève?

Quel était son besoin associé ?

Quelle(s) stratégie(s) a-t-il utilisé pour répondre à ce besoin ?

Situation 2

Que s'est-il passé ?

Quelle(s) émotion(s) a ressenti l'élève?

Quel était son besoin associé ?

Quelle(s) stratégie(s) a-t-il utilisé pour répondre à ce besoin ?

La Communication Non Violente (CNV) souligne une distinction essentielle entre le stimulus, à savoir l'événement externe, et la cause, qui réside dans le besoin interne. Les sensations et émotions émergent lorsqu'un événement ou une situation externe touche un besoin interne. Une même situation peut être perçue différemment selon les personnes et leurs besoins au moment présent, voire différemment par une même personne selon le contexte et le moment. Les émotions sont donc révélatrices des besoins qui les sous-tendent, elles mettent en avant ce qui est essentiel pour soi-même ou pour autrui à ce moment précis.*

Séquence 6

La communication et les besoins

La compréhension de cette distinction permet de prendre conscience de ses propres émotions et donc d'agir pour répondre à ses besoins, tout en favorisant une ouverture à l'égard des émotions et des besoins des autres. En reconnaissant que les émotions sont liées aux besoins, nous sommes mieux équipés pour comprendre et gérer nos réactions émotionnelles, ainsi que celles des autres, dans les interactions quotidiennes.

4. Nos schémas de communication

La Communication Non Violente (CNV), telle que développée par Marshall Rosenberg, soutient que chaque individu aspire naturellement à contribuer au bien-être des autres. Cependant, nos schémas de communication habituels, conditionnés par nos propres filtres, peuvent entraver cette intention bienveillante. Marshall Rosenberg identifie trois tendances néfastes pour notre communication :

- **les jugements** : critiques, comparaisons, les étiquettes...
- **les exigences** : ordre, chantage, punitions, culpabilisation, menaces...
- **le déni de responsabilité** de ses paroles, de ses actes ou de ses sentiments*

Jugements :

- Critiques : "Tu es toujours dans la lune, tu ne prends pas le travail au sérieux !"
- Comparaisons : "Pourquoi ne peux-tu pas être aussi calme et concentré que tes camarades pendant les cours ?"
- Étiquettes : "Tu es paresseux, tu ne fais aucun effort dans tes devoirs !"

Exigences :

- Ordre : "Tu dois finir ce devoir immédiatement, sinon tu seras puni !"
- Chantage : "Si tu ne participes pas à la chorale, je ne te choisirai pas pour le rôle principal dans la pièce de théâtre !"
- Punitions : "Tu es en retenue pour ne pas avoir respecté les règles de la classe !"

Déni de responsabilité :

- Paroles : "Je ne voulais pas te mettre mal à l'aise, tu es trop sensible !"
- Actes : "Je ne pouvais pas t'aider tout de suite, j'étais occupé à préparer la prochaine leçon."
- Sentiments : "Ce n'est pas de ma faute si tu te sens exclu, tu dois t'intégrer plus activement dans la classe !"

Séquence 6

La communication et les besoins

Activité 1 : Se connecter à soi

Un des moyens de prendre du recul face à nos schémas de communication est de se reconnecter à notre intention et à nos valeurs.

Nous vous proposons de prendre un moment pour vous remémorer une ou deux situations récentes où vous avez peut-être ressenti que votre communication comportait des jugements, des exigences ou des dénis de responsabilité.

Situation 1

Que s'est-il passé ?

Quel était votre besoin sous-jacent ? _____

Quel était votre intention ? _____

Sur quelles valeur(s) mon intention s'appuie ? _____

Pour vous aider, vous pouvez vous référer à la liste des valeurs présentées à la page suivante.

En me reconnectant à mon intention et à mes valeurs, qu'est ce que cela me donne envie de faire de différent dans cette situation ?

Situation 2

Que s'est-il passé ?

Quel était votre besoin sous-jacent ? _____

Quel était votre intention ? _____

Sur quelles valeur(s) mon intention s'appuie ? _____

Pour vous aider, vous pouvez vous référer à la liste des valeurs présentées à la page suivante.

En me reconnectant à mon intention et à mes valeurs, qu'est ce que cela me donne envie de faire de différent dans cette situation ?

Séquence 6

La communication et les besoins

LA LISTE DES VALEURS

Un outil pour identifier ses/nos valeurs et les faire vivre au quotidien.

altruisme	coopération	humilité	proactivité
amitié	courage	humour	professionnalisme
amour	curiosité	indépendance	progrès
audace	créativité	intégrité	régularité
authenticité	dépassement de soi	intelligence	respect
autorité	détermination	innovation	réussite
autonomie	efficacité	joie	responsabilité
beauté	égalité	justice	rigueur
bienveillance	empathie	légèreté	sagesse
bien-etre matériel	enthousiasme	liberté	santé
bonheur	équilibre	loyauté	sécurité
bonté	esprit d'équipe	nature	sensibilité
calme	éthique	optimisme	sérénité
capacité d'initiative	excellence	ordre	simplicité
clarté	expérience	organisation	sincérité
cœur	fidélité	ouverture	solidarité
collaboration	flexibilité	paix	spiritualité
compassion	fiabilité	partage	spontanéité
compétence	générosité	performance	stabilité
confiance	gentillesse	persévérance	stimulation
conformité	gratitude	perspicacité	tolérance
congruence	harmonie	plaisir	tradition
connaissance	hédonisme	polyvalence	travail
conscience	honnêteté	pouvoir	universalisme

Sources :

- Les valeurs en bleu sont les 10 valeurs universelles (Théorie Schwartz, 1992).
- Tisse des liens (Brunbrouck & Retz, 2019).
- La boîte à outils de la psychologie positive au travail (Arnaud, Mellet & Dunod, 2019).

SCHOLAVIE 
Outil proposé par ScholaVie ©
Tous droits réservés - Éd. 2022

5. L'écoute empathique

L'écoute empathique est une forme d'écoute active qui va au-delà de la simple réception des mots prononcés. Elle implique de s'engager pleinement avec l'interlocuteur pour comprendre non seulement ce qu'il dit, mais aussi ce qu'il ressent et vit intérieurement. Cela implique de mettre de côté ses propres pensées et jugements pour se concentrer entièrement sur l'autre.

- La personne écoutante concentre intégralement son attention sur les pensées, les émotions et les sensations exprimées par l'autre, veillant à distinguer clairement ces éléments de ses propres ressentis internes.
- Elle s'efforce de saisir en profondeur l'expérience interne de l'individu qui s'exprime.
- La personne écoutante restitue avec précision ce qu'elle a compris de l'expérience de l'autre. Pour cela, elle peut utiliser des questions de clarification comme : « Est-ce que tu veux dire que... ? ».

Séquence 6

La communication et les besoins

Écouter l'autre de manière empathique implique d'accueillir avec authenticité les sentiments exprimés, en évitant de les filtrer à travers notre propre grille d'analyse, de les nier, de les minimiser, ou de les ignorer en passant rapidement à autre chose. Cela signifie également éviter de ramener la conversation à soi-même, ce qui peut donner l'impression de dévaluer l'expérience de l'autre.

Cette forme d'écoute requiert une attitude d'ouverture et une disposition à se mettre véritablement à la place de l'autre. Il s'agit de créer un espace sécurisant où l'autre se sent suffisamment en confiance pour partager ses expériences et ses émotions sans crainte de jugement.

Activité 1 : Se connecter à soi

Nous vous invitons à détailler une interaction récente avec un élève où vous avez pratiqué l'écoute empathique.

De quelle manière ai-je montré une écoute empathique dans cette situation ?

Comment l'élève a-t-il réagi pendant notre échange et ensuite ?

Que m'a appris cette interaction sur mes compétences d'écoute et sur les besoins émotionnels de mon interlocuteur ?

Séquence 6

La communication et les besoins

5. La gestion des conflits selon la CNV*

La gestion des conflits selon la CNV adopte une approche différente de nos habitudes. Plutôt que de se concentrer sur le passé pour déterminer qui a tort ou raison, elle privilégie une écoute empathique du présent, permettant à chacun d'exprimer ce qu'il ressent.

OBSERVATION



Dans un premier temps, il s'agit d'écouter attentivement les faits tels qu'ils ont été vécus par chaque personne. Nous cherchons à répondre aux questions essentielles : "Qui ?", "Quoi ?", "Où ?", "Quand ?", "Combien ?"

Nous allons reformuler ces faits pour que chaque personne se sente comprise et que son besoin soit reconnu. Il est important de vérifier régulièrement si les reformulations correspondent bien au vécu de l'élève.

SENTIMENTS



Une autre étape va être celle de l'expression des sentiments.

Cela consiste à décrire les émotions ou sensations ressenties, en évitant les expressions de jugement envers autrui ou envers nous-mêmes.

BESOINS



Il s'agit ensuite de porter l'attention sur les besoins afin de partager ce qui est touché ou ce qui cherche à être entendu dans la situation.

Il est essentiel de distinguer les stratégies des besoins. Les stratégies représentent ce que nous aimerions que l'autre fasse, tandis que les besoins expriment ce qui est important pour nous, indépendamment du comportement d'autrui.

DEMANDE



La dernière étape consiste à formuler une demande en cohérence avec les besoins identifiés.

Il s'agit d'une demande qui ouvre la voie à l'exploration de différentes stratégies et non la formulation d'une exigence avec l'attente que l'autre fasse ce que l'on demande, même si la formulation est polie. L'intention doit être une ouverture à la co-construction de solutions qui conviennent à chacun.

Séquence 6

La communication et les besoins

Activité 1 : Application

Nous vous proposons de prendre quelques instants pour vous remémorer une situations récentes où vous avez ressenti une émotion forte en interaction avec un collègue, un élève ou un parent.

**Pour chaque situation, décrivez les faits en répondant aux questions suivantes :
Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Combien ?**

**Identifiez et notez les émotions que vous avez ressenties dans chaque situation.
Essayez de vous concentrer sur vos propres sentiments sans jugement.**

Réfléchissez aux besoins sous-jacents qui étaient présents dans chaque situation. Qu'est-ce qui était important pour vous à ce moment-là ?

En vous basant sur les besoins identifiés, réfléchissez à des demandes constructives que vous pourriez formuler dans cette situation pour répondre à ces besoins.

En conclusion, la CNV met en avant la qualité des relations comme pilier central de la communication. Toutefois, l'application de cette méthode sans tenir compte des intentions sous-jacentes perdrait de sa pertinence. La CNV nous incite à un changement de perspective dans nos relations ; elle nous invite à une communication ouverte et empreinte d'empathie.