

## COMPTE RENDU

---

Lundi 24 février 2020

Formation animée par Pierre de Bérail

---

### Public

- Bénévoles ou salarié-es de la formation linguistique auprès de personnes migrantes

### Objectifs

- Communication interpersonnelle et théorie de la communication
- Développement de l'enfant et de l'adolescent
- Discipline et cadre de référence
- Outils pour comprendre et parler de ses émotions

### Méthodologie utilisée

- Jeux de mise en situation

### Programme

- Notions théoriques : la période de l'adolescence et le concept d'alphabétisation émotionnel
- Bases de communication non-violente : présentation des notions et exercices
- Grille d'identification des besoins cachés de la discipline positive

### BILAN QUANTITATIF ET QUALITATIF

10 participant·es

6 heures de formation sur une journée

8 associations d'un département représentées (75)

### Soutien

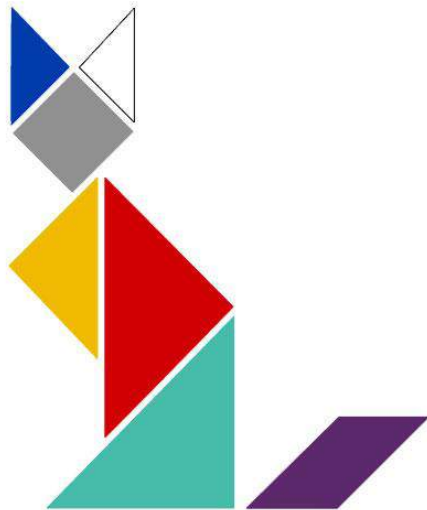
Cette formation a été réalisée grâce au soutien de la Caisse d'Allocations Familiales de Paris dans le cadre du CLAS.

## Introduction

Présentation du formateur : Pierre de Bérail est consultant en communication de crise et médiation, ainsi que formateur dans la gestion des conflits.

Tour de présentation des participant-es en indiquant le nom de leur association, leurs expériences et le public à charge.

## Activité brise-glace : jeu de communication des Tangrams



Les participant-es sont invité-es à se mettre deux par deux dos à dos. Une personne aura le patron d'une figure et l'autre aura les pièces en désordre.

Le but de cette activité est que la personne manipulant les pièces puisse reconstituer le plus vite possible la figure en suivant les directives de la personne ayant le patron.

Au cours du jeu, les consignes vont évoluer afin de mettre en relief certaines caractéristiques de la communication.

Au départ, seule la personne ayant le patron peut parler librement, l'autre binôme ne peut répondre que par « oui » ou par « non ».

À la première pause, le formateur aide les participant-es à donner du sens au patron (il s'agit d'une forme de chat), ainsi tou-te-s les participant-es partent sur la même base.

À la seconde pause, les deux binômes peuvent parler comme ils veulent, il n'y a plus la contrainte du « oui » et « non ».

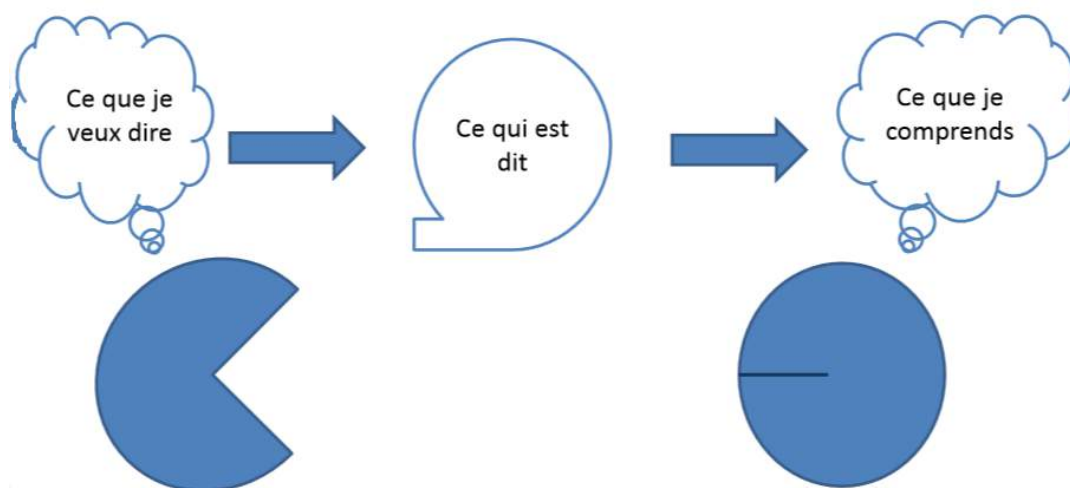
**Feed back : « Qu'avez-vous ressenti pendant l'activité ? »**

- énervement
- mauvaise condition

- angoisse
- fait appel à un vocabulaire spécifique de géométrie
- le problème du sens des formes
- certains ont vu tout de suite un chat, d'autres non...

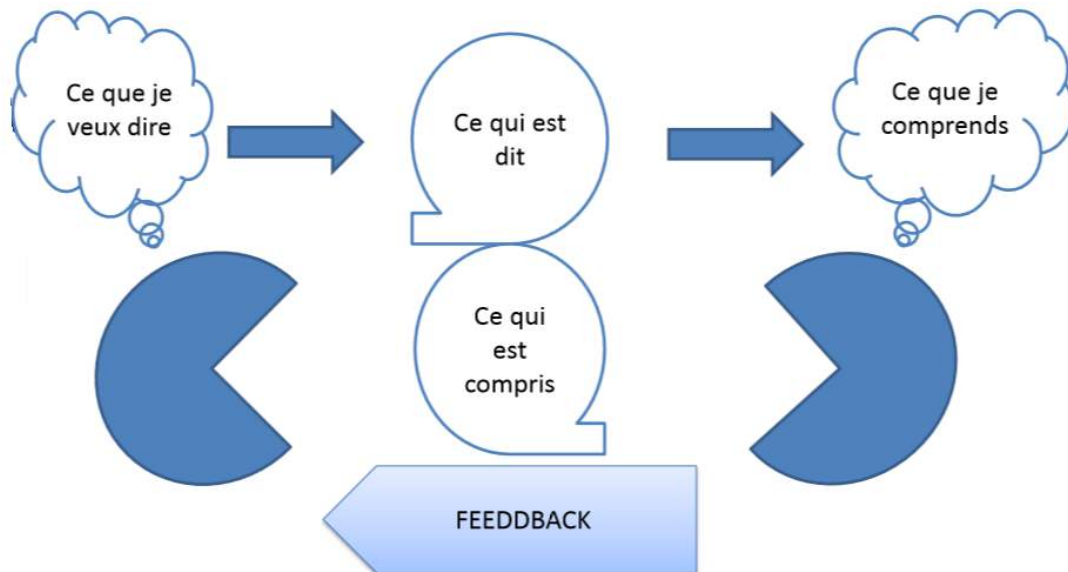
**Le tangram est :**

- Un jeu de coopération centré sur la communication entre deux partenaires (ou plus).
- Montre l'importance des « feedbacks » dans la communication : communiquer à l'autre ce que l'on comprend et s'assurer de la compréhension de l'autre de ce que l'on dit.



Il est important de faire des « feedback », pour être sûr-e que les deux parties aient compris la même chose.

Dans le jeu des tangrams, en répondant par « oui » et « non », les binômes ne pouvaient pas savoir comment l'autre interprétait ce qui était dit.



## Enfance, adolescence et alphabétisation émotionnelle

### a. Des notions de développement

3

Les périodes de développement :

Étymologie :

**Infans** : celui qui ne parle pas bien.

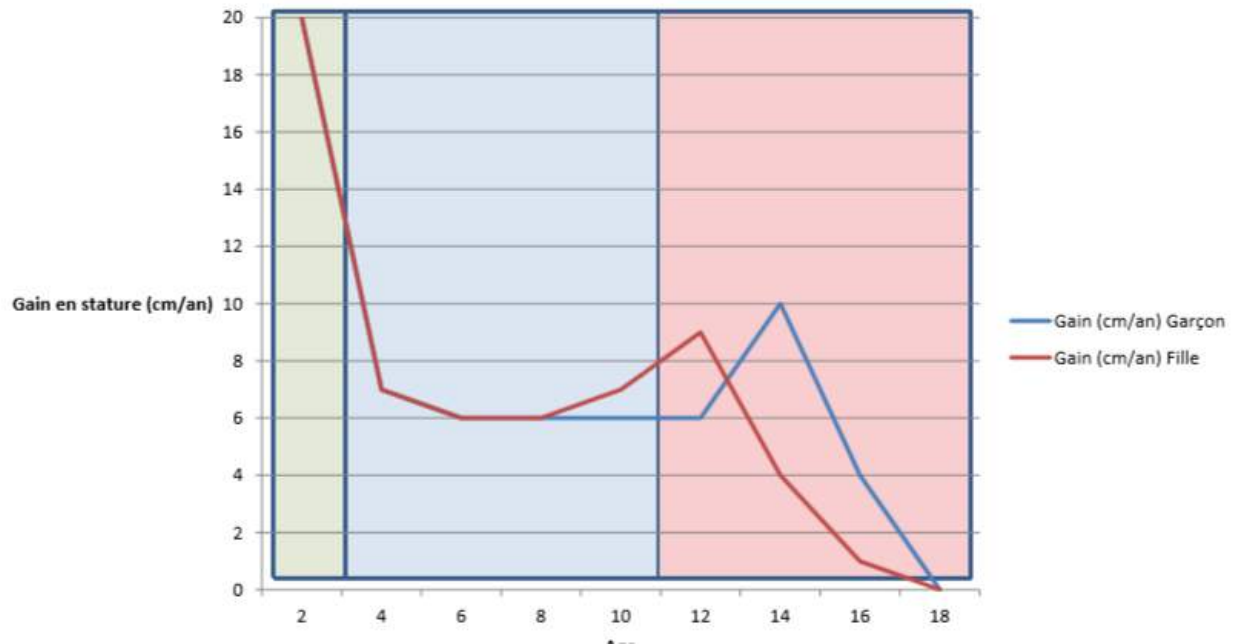
**Adolescere** : grandir vers, croître.

**Naissance et bébé** : de 0 à 2 ans.

**L'enfance** : 2 ans à 12 ans (environ).

**L'adolescence** : 12 ans (environ) à ... Dimension biologique, cognitive, psychique, juridique etc.

## Les transformations physiques :



## Une théorie du développement cognitif : Piaget

**Sensorimotrice (0 à 2 ans)** : intentionnalité, extérieur, permanence.

**Préopératoire (2 ans – 6/7 ans)** : fonction symbolique : l'imitation différée, l'image mentale, le dessin, le jeu symbolique, le langage.

**Opératoire concrète (6-7 ans à 11-12 ans)** : apparition des opérations mentales.

**Opératoire formelle (plus de 11 ans)** : capacité d'abstraction et raisonnement hypothético-déductif (et pensée réflexive).

Exemple :

**Stade concret** : Si Alice a deux pommes et que Caroline lui en donne trois de plus, combien de pommes Alice aura-t-elle en tout ?

≠

**Stade formel** : Imagine qu'il y ait deux quantités qui ensemble forment un tout. Si nous augmentons la première quantité et que le tout demeure le même, qu'arrive-t-il à la deuxième quantité ?

## L'adolescence et ses enjeux :

À cette période, l'adolescent doit s'adapter aux changements corporels. La relation aux parents se transforme et la relation aux pairs évolue.

- Soutien parental : base de sécurité,
- Transition du groupe familial au groupe des pairs,
- L'émancipation de la tutelle parentale, autonomie,
- Quête d'identité (Diffuse, forclosée, moratoire, achevée) (Marcia).

## L'adolescence : L'agir et la prise de risque :

|                      |   |
|----------------------|---|
| L'agir :             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté de parler des ressentis</li> <li>• Mode d'expression</li> </ul>   |
| La prise de risque : | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Théorie des doubles systèmes : socio-émotionnel et contrôle cognitif</li> <li>• Situations d'excitation : groupe de pairs</li> </ul> |

## b. Un point sur les émotions

5

### Quelques notions :

- Maturation des émotions : système limbique,
- Émotions liées à un état particulier du corps,
- Un comportement est toujours lié à une émotion,
- Capacité à identifier et nommer les émotions : alphabétisation émotionnelle.

### Les six émotions de base (émotions primaires) :

- Colère
- Peur
- Tristesse
- Joie
- Dégoût
- Surprise Les émotions secondaires sont celles éprouvées dans la relation à l'autre (honte, gêne etc.).

### L'intelligence émotionnelle (Salovey et Mayer, 1990) :

- Identification (capable d'identifier ses émotions et celle d'autrui),
- Compréhension (comprendre les causes et les conséquences de ses émotions et de celles d'autrui),

- Utilisation (utilise ses émotions et celles d'autrui pour faciliter la pensée et l'action),
- Expression (capable d'exprimer ses émotions de manière socialement acceptable et permettre aux autres d'exprimer leurs émotions),
- Régulation (capable de réguler ses émotions lorsqu'elles sont inadaptées au contexte et capable de gérer les émotions d'autrui).

### **Platon, Descartes, Marc Aurèle : émotions ennemies de la raison**

« Ne laisse aucune émotion de la chair, qu'elle soit de douleur ou de plaisir, affecter la partie suprême et souveraine de l'âme [la raison]. Assure-toi qu'elles n'interagissent pas : la raison doit se limiter au domaine qui est le sien et confiner les émotions à leur territoire propre. »

**Damasio : « l'absence d'émotion empêche d'être vraiment rationnel. »**

### **L'alphabétisation émotionnelle :**

#### **Pourquoi ?**

- Développer son intelligence émotionnelle,
- Partage émotionnel : facteur de cohésion sociale.

6

#### **Les activités**

### **Amélioration des compétences rationnelles :**

#### **Les éléments :**

- Gestion de conflits
- Dialogue
- L'analyse de la situation
- L'alphabétisation émotionnelle
- Estime de soi

### **Éléments de débriefing :**

#### **Les éléments :**

- Reconnaissance de son rôle et de sa position dans la situation
- Reconnaissance et verbalisation de ses émotions : « Comment je me sens dans cette situation ? Quels comportements cela induit-il chez moi ? »

- Reconnaissance et verbalisation des émotions de l'autre : « Comment l'autre se sent-il dans cette situation ? Quels comportements cela induit-il chez l'autre ? »

### Analyse fonctionnelle : mieux se connaître :

- Situation
- Pensées
- Émotions (verbalisation et aspect physique)
- Comportements

### Objectifs des interventions :

#### Les objectifs pour les participant-es :

- L'occasion de vivre tant leurs difficultés que leurs compétences relationnelles,
- Leur apprendre à identifier, nommer et exprimer les sentiments,
- Leur apprendre à utiliser « je » à la place de « tu »,
- Recevoir les observations des camarades et de l'adulte,
- Être conscient de l'impact de leurs paroles et gestes sur les autres,
- Ouvrir l'éventail des pistes possibles,
- Communiquer même avec des pairs qu'ils ou elles n'apprécient pas,
- Découvrir qu'un individu exprime ses sentiments et besoins à travers des actes.

7

#### Conseils pour les intervenant-es :

- Favoriser la confiance,
- Laisser vivre le conflit,
- Ne pas faire la morale (appliquer la communication que l'on souhaite de la part de l'autre),
- Responsabiliser (les observations viennent avant tout des participant-es),
- Laisser la parole aux participant-es (ne pas répondre à leur place),
- Accepter le point de vue de l'autre,
- Tenir compte du non-verbal,
- Être flexible.

### Notions de médiation et techniques de communication :

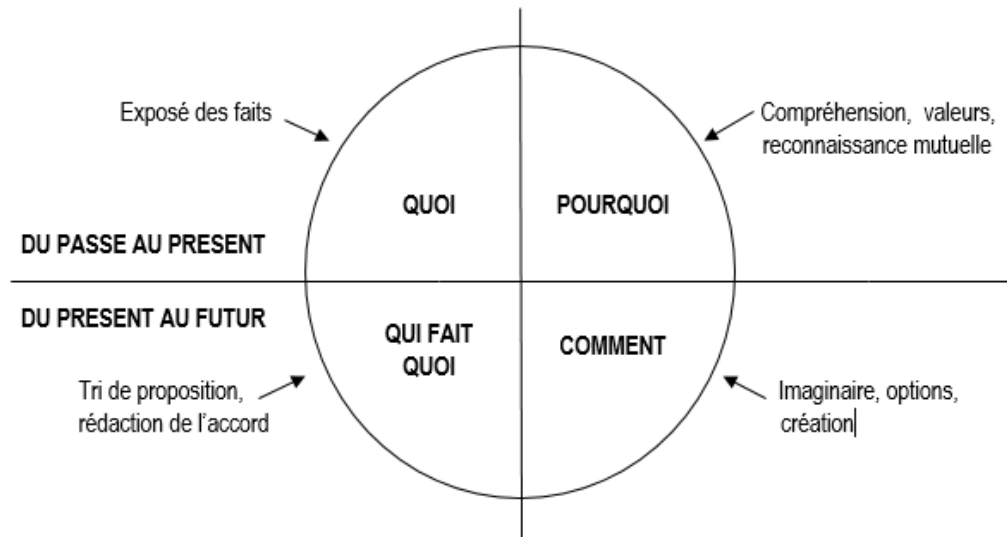
#### Qu'est-ce que la médiation ? Le petit Prince...

Dessin du mouton : métaphore pour la médiation → Le médiateur doit créer une boîte pour gérer les conflits. Le médiateur ne va pas donner de solution au problème, il doit créer un cadre pour que les personnes trouvent elles-mêmes les solutions. Il ne faut



pas fournir ce que la personne attend, mais une boîte dans lesquelles se trouvent les solutions.

### La conduite du processus : la roue de Fiutak



## Les types d'écoute

8

### a. L'écoute active

Exercice 2 par 2. Une personne va devoir exposer un problème/un dilemme à l'autre, qui va devoir faire preuve d'écoute active.

**Bilan** : la personne en écoute active reformule et renvoie souvent ce qu'elle comprend.

Avant d'arriver à l'étape de couper la parole pour donner son avis, il faut laisser l'autre parler, pour exprimer de l'empathie.

Les interrogations sont possibles, mais il ne faut pas que la question soit fermée, ou qu'elle influence un choix.

Le but est vraiment que la personne prenne la décision seule sans influence. Si elle parle beaucoup, sans trouver complètement de solution, ce qui est intéressant, c'est de reformuler pour essayer de décortiquer la situation.

Il faut que l'interlocuteur-riche soit dans un partage émotionnel. Souvent, le conseil et le jugement sont venus tout seul, comme un réflexe.

**L'écoute active, c'est écouter l'autre personne pour la comprendre et lui montrer explicitement qu'on le comprend.**

- Écouter avec tous les signes de l'attention (contact oculaire, sourire, signes de tête...),
- Enregistrer avec soin tous les propos avec bienveillance et en suspendant notre jugement (possibilité de prendre des notes),
- Prêter attention au non-verbal (non-dit, attitude...),
- Reflet / Reformuler,
- Inviter l'autre à corriger notre reformulation (et prendre en compte ses corrections),
- Questionner (pour clarifier les propos),
- Obtenir la validation par l'autre de notre compréhension,
- Clôturer la phase d'écoute.

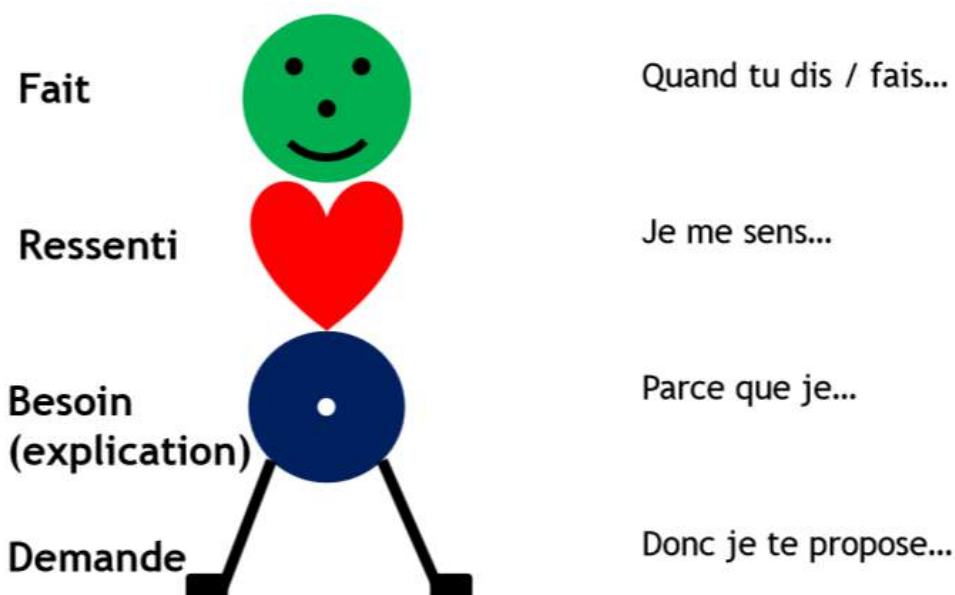
## b. Les attitudes de Porter

| Écoute active              | Autres types d'écoute |
|----------------------------|-----------------------|
| Donner toute son attention | Jugement              |
| Montrer son attention      | Interprétation        |
| Reformulation              | Soutien               |
| Questionnement             | Investigation         |
| Valider sa compréhension   | Conseil               |

L'écoute active permet de nouer un lien avec son interlocuteur·rice, fondé sur la compréhension de sa situation.

## La communication non-violente

La communication non-violente est une théorie de **Marshall B. Rosenberg**.



Exprimer ses sentiments :

| Sentiments sans interprétation | Sentiments comprenant des interprétations |
|--------------------------------|---|
| Angoissé·e                     | Abandonné·e                               |
| Blessé·e                       | Attaqué·e                                 |
| Choqué·e                       | Contraint·e                               |
| Épuisé·e                       | Déconsidéré·e                             |
| Impuissant·e                   | Exploité·e                                |
| Mal à l'aise                   | Incompris·e                               |
| Perturbé·e                     | Méprisé·e                                 |
| Perplexe                       | Négligé·e                                 |
| Sceptique                      | Pas entendu·e                             |
| Surpris·e                      | Rabaissé·e                                |
| Tendu·e                        | Rejeté·e                                  |
| Triste                         | Trahi·e                                   |

**Exercice : Fait ou Jugement ?**

|  |   |
|--|---|
| Hier, Jean s'est fâché contre moi, sans aucune raison. | Jugement<br>« fâché contre moi » et « sans aucune raison ». |
| Olivier m'a dit que le jaune ne m'allait pas.          | Fait<br>Il l'a dit.   |
| Souvent, mon fils ne se brosse pas les dents.          | Jugement<br>« souvent »                                     |
| Ma tante se plaint quand je parle avec elle.           | Jugement<br>« plaint »                                      |
| George parle trop.                                     | Jugement<br>« trop »  |

Conclusion : **est-ce que je peux imaginer la scène comme l'autre ?**

On est dans le fait, quand on imagine la même situation de la même manière.

**Exercice : Les ressentis**

|  |   |
|--|---|
| Je sens que tu ne m'aimes plus.                              | Pas de ressenti, accusation   |
| Je me sens incompris.  | J'ai l'impression que l'autre ne me comprend pas. Donc pas de ressenti personnel, puisqu'elle est liée à l'autre. |
| Je suis triste que tu partes.                                | Ressenti  |
| Lorsque je vois ce que tu as fait pour moi, je me sens bien. | Ressenti  |
| J'ai peur quand tu dis cela.                                 | Ressenti  |

Conclusion : **« est-ce que je dissocie ce qui m'appartient (mes émotions) de ce qui ne m'appartient pas (les actions de l'autre) ? »**

**Les demandes**

J'aimerais que tu prépares le dîner plus souvent. → Demande pas directement applicable parce qu'on ne sait pas ce que veut dire « plus souvent ».

Je veux que tu comprennes → comment le transformer ? « Je veux que tu répètes ce que tu m'as entendu dire ».

## Discipline positive

### Définition :

La Discipline est une approche éducative qui développe les compétences de vie des enfants (autonomie, responsabilité, esprit critique, respect...) en utilisant fermeté et bienveillance et qui utilise l'encouragement comme levier de changement et de motivation. La discipline positive est une démarche alliée à une multitude d'outils efficaces sur le long terme. Elle renforce la connexion et le sentiment de capacité de chacun-e.

### Trois modèles d'interaction parent/enfant :

**Autoritaire** : Voilà les règles que tu dois suivre, et voilà la punition que tu recevras si tu ne les respectes pas. Les enfants ne sont pas impliqués dans le processus de prise de décision.

**Permissif** : Il n'y a pas de règles. Nous allons nous aimer et être heureux-ses et, plus tard, tu seras capable de choisir tes propres règles. Les enfants ont toutes les libertés mais pas de cadre.

**Discipline positive** : Nous allons décider ensemble des règles qui seront bénéfiques pour tou-te-s. Nous allons aussi nous mettre d'accord sur des solutions qui aideront chacun-e lorsque nous rencontrerons un problème. Si j'ai besoin de décider sans pouvoir t'impliquer, je le ferai avec bienveillance et fermeté, dignité et respect.

## Grille d'identification des besoins cachés

### Accaparer l'attention :

**L'adulte se sent :** ennuyé, agacé, irrité, inquiet, coupable.

### L'adulte tend à réagir :

- Essaie de persuader l'enfant de faire....,
- Fait pour, à la place de l'enfant,
- Répète les consignes.

### La réponse de l'enfant :

- Arrête momentanément mais recommence plus tard,
- Ne stoppe que lorsque l'attention est centrée sur lui.

### L'éventuelle croyance de l'enfant derrière le comportement :

- Je compte seulement quand on me remarque ou que j'obtiens une attention spécifique.
- Je ne suis important-e que si tu es centré-e sur moi, que je t'ai pour moi tout-e seul-e.

13

**Le véritable besoin :** Remarquez-moi / impliquez-moi.

### Comment y répondre :

- Réorienter en impliquant l'enfant dans des tâches et responsabilités utiles,
- Dire les choses une seule fois et agir,
- Tu comptes pour moi et je passerai un moment avec toi plus tard,
- Éviter une attention trop exclusive dans ces moments-là,
- Planifier des moments d'attention non partagée,
- Mettre en place des routines.

### Prendre / avoir le pouvoir :

**L'adulte se sent :** en colère, défié, remis en cause dans son autorité, perdant.

### L'adulte tend à réagir :

- Va à l'affrontement,

- Cède,
- Pense : tu n'en tireras pas comme ça OU je vais te forcer,
- Veut avoir raison.

#### **La réponse de l'enfant :**

- Accentue son comportement,
- Défie/provoque,
- Se soumet à contrecœur,
- Sent qu'il a gagné quand l'adulte s'énerve,
- Se met en opposition passive.

#### **L'éventuelle croyance de l'enfant derrière le comportement :**

Je n'appartiens que lorsque c'est moi le chef ou que je contrôle, que je me sens en position de force ou en prouvant que personne ne peut me commander. Vous ne pouvez pas me forcer.

**Le véritable besoin :** Laissez-moi participer/donnez-moi des choix.

#### **Comment y répondre :**

- Temps de pause,
- Reconnaître que vous ne pouvez pas le forcer, mais lui demander de l'aide,
- Offrir des choix limités et appropriés,
- Se retirer du conflit et prendre de la distance,
- Être ferme et bienveillant-e,
- Laisser les routines faire autorité,
- Impliquer l'enfant pour établir ensemble des limites raisonnables et les mettre en pratique.

14

#### **Prendre une revanche :**

**L'adulte se sent :** Blessé, touché, déçu, ayant perdu confiance, dégoûté

#### **L'adulte tend à réagir :**

- Riposte,
- Se met à égalité,
- Pense : comment peux-tu me faire une chose pareille ?
- Prend les choses à titre personnel.

#### **La réponse de l'enfant :**

- Riposte/réplique,
- Fait mal aux autres,

- À un comportement destructeur,
- Accentue son comportement ou trouve un autre angle d'attaque.

### **L'éventuelle croyance de l'enfant derrière le comportement :**

Je n'ai pas de sentiment d'appartenance, je souffre donc je fais mal aux autres tout comme moi j'ai mal. Je ne peux pas être aimé-e.

**Le véritable besoin :** Aidez-moi - je souffre intérieurement.

### **Comment y répondre :**

- Prendre soin des sentiments de souffrance,
- Utiliser l'écoute active,
- Ne pas se sentir visé-e. Partager ses sentiments,
- Reconnaître sa responsabilité (réparation),
- Éviter la punition ou la réplique,
- Montrer que l'on est concerné-e et faire confiance,
- Encourager les points forts.

### **Renforcer sa croyance d'incapacité :**

**L'adulte se sent :** impuissant, démuni, sans espoir, incapable, inapte

15

### **L'adulte tend à réagir :**

- Baisse les bras,
- Fait à la place de l'enfant,
- Surprotège,
- Montre son manque de confiance.

### **La réponse de l'enfant :**

- Accentue son retrait,
- Reste passif,
- Ne s'améliore pas,
- Ne réagit pas,
- Évite d'essayer.

**L'éventuelle croyance de l'enfant derrière le comportement :** Je ne crois pas que je puisse appartenir, donc je vais prouver aux autres qu'il n'y a rien à espérer de moi. Je ne peux pas aider/contribuer et je suis nul-le : inutile d'essayer, je vais rater.

**Le véritable besoin :** Ne me laissez pas tomber – tendez moi la main.

### **Comment y répondre :**



- Enseigner les compétences sans faire à la place de l'enfant,
- Fixer les étapes intermédiaires (progression étape par étape),
- Mettre l'enfant en situation de réussite (souligner les succès),
- Montrer que vous avez confiance dans les capacités de l'enfant,
- Ne pas vous apitoyer,
- Encourager toute initiative positive, même minime,
- Ne pas baisser les bras. Partager du temps dédié avec l'enfant,
- Construire à partir de ses centres d'intérêt,
- Encourager.

## Bibliographie

Bideaud, J., Houdé, O., & Pedinielli, J. L. (1993). *L'homme en développement*. Presses universitaires de France.

Bonnet-Burgener, C., Brouze, C., & Chardonnes, E. (2007). *Prévenir la violence des jeunes: l'alphabétisation émotionnelle: des outils concrets pour mieux communiquer*. Favre.

Cannard, C. (2010). *Le développement de l'adolescent. L'adolescent à la recherche de son identité* (p. 432). De Boeck

Marshall, R. (2003). *La Communication non violente au quotidien*. Jouvence.

Nelsen, J. (2012). *La Discipline positive: En famille et à l'école, comment éduquer avec fermeté et bienveillance*. Editions Toucan.

## Résultats du questionnaire de satisfaction

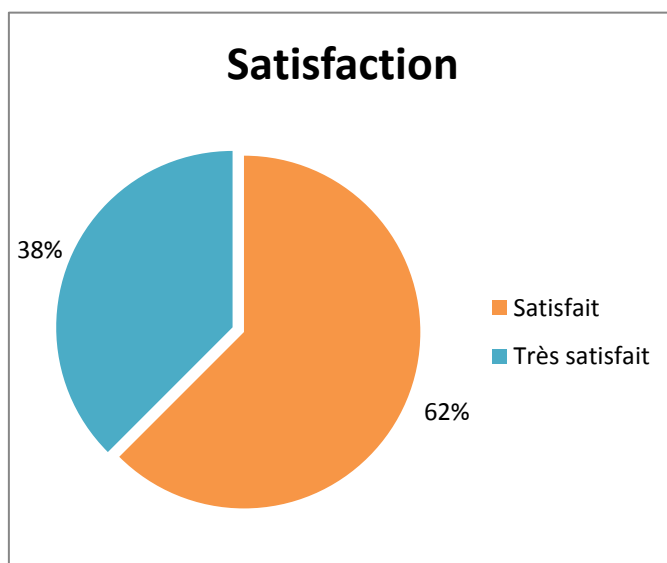
8 évaluations recueillies sur 8 participant·es à la formation

### 1/Par quel moyen avez-vous été au courant de cette formation ?

Par mon association (6)  
Par le site internet du Programme AlphaB  
Par un réseau

### 2/Avez-vous trouvé la formation intéressante ?

100% Oui



18

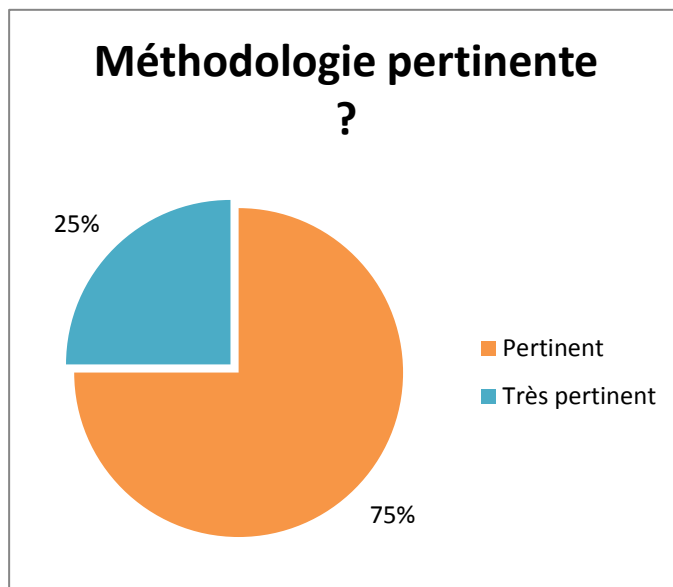
### 3/Qu'attendiez-vous de cette formation ?

« De nouveaux outils et méthodes d'encadrement et de gestion de groupes, oui »  
« Outils à la modération et gestion de conflits »

### 4/Un point que vous avez trouvé particulièrement intéressant ?

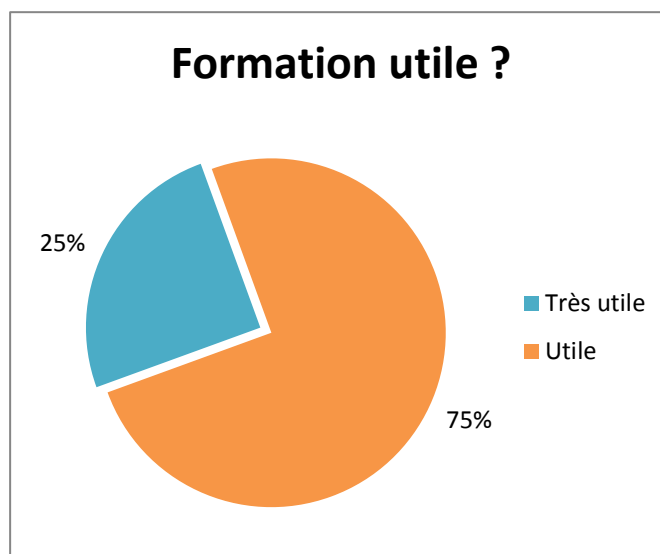
« Discipline positive » (2)  
« L'écoute active, les études de cas des enfants en opposition, les moments où la psychologie et la communication se transforment en outils concrets à appliquer dans notre pratique »  
« Les expériences rapportées par chacun »

### 5/La méthodologie et les supports utilisés vous ont-ils semblé pertinents ? 100% Oui



**6/Pensez-vous que cette formation vous sera utile à l'avenir ?**  
Oui

**100%**



19

**7/Un point que vous pensez transférer dans vos pratiques ?**

« Discipline positive »

« L'intégration des temps de parole, retour ateliers pour les enfants et temps de parole en équipe »

« Rallonger le temps de débriefing avec les enfants, pratiquer l'écoute active, reconnaître mieux ce qui bloque un enfant grâce au dernier chapitre »

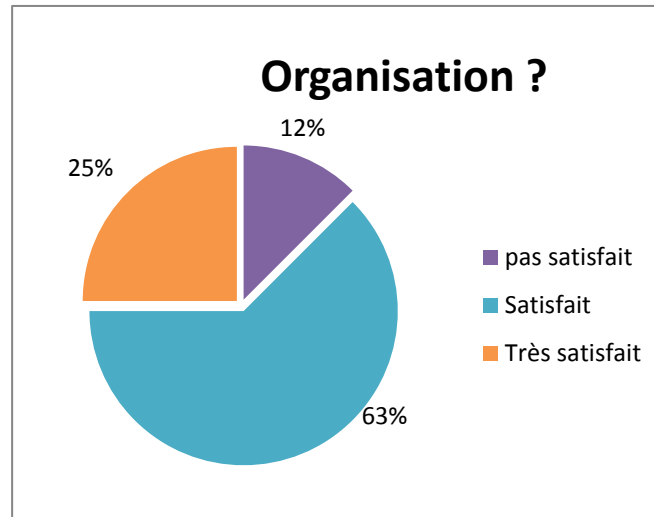
**8/Pensez-vous partager les connaissances acquises lors de cette formation ?**  
100% Oui

Si oui, à qui et comment ?

« Bénévoles et coordinatrices lors de temps d'échange »

« Bénévoles, parents et enfants »

**9/Êtes-vous satisfaits de l'organisation générale de la formation ? (durée, rythme, format...)**  
100% Oui



**10/Sur quels outils ou thématiques souhaiteriez-vous que Tous Bénévoles organise des formations ?**

« Entretien familles »

« Quelle animation pour quelle situation ? Comment faire évoluer une animation en fonction des besoins des enfants ? »

« La médiation culturelle »

**11/Avez-vous des suggestions et/ou propositions à faire ?**

« J'aurais aimé que le powerpoint soit plus détaillé car besoin de prise de note pour le compléter, parfois le temps de discussion était trop long au détriment du cours »

« Une formation un peu plus longue pour avoir le temps de développer et avoir un retour d'expérience »

« Un peu long »