

Feuille pédagogique

Un privilège pour les membres de l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec

Juin 2016 – Année 12

ISSN 1925-8909



La communication verbale positive : la base d'un climat sain et bienveillant!

Isabelle Boissé – directrice du développement des programmes et services – Institut Pacifique

La communication est à la base des relations interpersonnelles. Sans communication, pas d'interaction! Dans un contexte scolaire où un climat positif et bienveillant est primordial, nous devons accorder une importance aux messages verbaux transmis par tous les acteurs, et ce, au quotidien, puisqu'ils ont un impact sur les personnes et le climat général. La violence verbale se manifeste lorsqu'une personne utilise la parole pour atteindre l'autre directement ou indirectement par des injures ou des messages méprisants ou humiliants. L'incivilité verbale peut, quant à elle, se définir par le manque de courtoisie ou de politesse, souvent par ignorance ou par rejet des règles du savoir-vivre en société¹. En contrepartie, la communication verbale positive se traduit entre autres par le choix des individus d'exprimer verbalement leurs émotions et leurs opinions de façon respectueuse et saine afin de limiter les impacts négatifs sur autrui et sur le climat général du milieu.

Le saviez-vous ?

La violence verbale demeure la forme de violence la plus répandue, qu'elle soit directe ou indirecte².

Dans les écoles primaires du Québec, en moyenne³ :

- 60 % des élèves disent avoir été insultés ou traités de noms par des pairs de quelques fois à très souvent durant l'année scolaire;

Feuillet pédagogique

Un privilège pour les membres de l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec

- 15 % des élèves disent avoir été la cible de cris, de sacres ou encore de regards méprisants de la part d'un adulte de quelques fois à très souvent durant l'année scolaire;
- 14 % des élèves disent avoir été ignorés par un adulte alors qu'ils se faisaient ridiculiser ou humilier, de quelques fois à très souvent durant l'année scolaire;
- 70 % des membres du personnel scolaire disent avoir été la cible, d'impolitesse ou d'insultes de la part des élèves, de quelques fois à très souvent durant l'année scolaire.

14 % des élèves disent avoir été ignorés par un adulte alors qu'ils se faisaient ridiculiser ou humilier, de quelques fois à très souvent durant l'année scolaire.

Or, les impacts de cette violence et de cette incivilité verbales sont bien réels et se répercutent au niveau des aspects suivants :

- L'atteinte à l'intégrité psychologique;
- Les dommages sur la santé physique (maux de ventre, perte de l'appétit, dépression, etc.);
- La diminution de la qualité des relations interpersonnelles;
- La création de conflits;
- La diminution du sentiment de sécurité et de bien-être;
- La diminution de la qualité du climat général.

Comment favoriser une communication verbale positive au quotidien

En étant soi-même un modèle

Il n'est plus à prouver que l'adulte qui œuvre auprès d'un enfant joue un rôle de premier plan en tant que modèle-référent. L'enfant apprend initialement par l'exemple et par l'observation de son entourage. De ce fait, favoriser une saine communication commence par soi-même.

Par exemple :

- En privilégiant le déploiement de certaines valeurs telles que la politesse, la courtoisie, le respect des différences, la confiance en l'autre;
- En évitant les propos discriminatoires basés sur des préjugés;
- En étant attentif aux mots que l'on utilise;
- En exprimant ses opinions, ses sentiments et ses frustrations calmement respectueusement et sans accusation;
- En soulignant les comportements positifs, les succès ou encore les efforts fournis des élèves;
- En posant des questions aux élèves sur leurs intérêts, leurs goûts;
- En utilisant des expressions positives dans ses interactions au quotidien;
- Etc.

Feuillet pédagogique

Un privilège pour les membres de l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec

Par l'accompagnement de l'élève au quotidien et l'application de stratégies efficaces

La violence est un problème relationnel auquel il faut adresser des réponses relationnelles, notamment par le biais d'interventions éducatives visant le développement des compétences prosociales chez les élèves. En ce sens, l'enseignement des comportements attendus s'avère une stratégie efficace et éprouvée.

Le reflet

Refléter le sentiment d'un élève permet de nommer et de vérifier ce sentiment que ce dernier démontre. Cette stratégie permet à l'élève, d'une part, de se sentir considéré dans ce qu'il vit et d'autre part, de verbaliser adéquatement ce sentiment.

Refléter le sentiment d'un élève permet de nommer et de vérifier ce sentiment que ce dernier démontre.

Exemples de reflet:

- « J'ai l'impression que tu es triste... »
- « Ton visage change, j'ai l'impression que ça te fâche ce que je dis... »

La reformulation

La reformulation consiste à exprimer dans ses propres mots, ce que l'élève tente de communiquer. Cette stratégie permet de valider sa propre perception et permet à l'élève d'avoir un modèle adéquat de son message pour ensuite se reprendre.

Exemple d'une reformulation appropriée :

- Lorsqu'un élève dit : « Dégage! Tu prends toute la place! »
- Reformulation suggérée: « Ce que j'aimerais plutôt entendre c'est : Thomas, peux-tu te déplacer un peu s'il te plaît? Je n'ai plus de place et je me sens coincé.»

Exemple de validation des perceptions :

- « Lorsque tu souris comme cela, en me regardant lorsque je t'exprime ma colère, j'ai l'impression que tu ris de moi. Est-ce ton intention? »

La communication pacifique

Pour favoriser une bonne communication, certaines attitudes et conditions à respecter sont essentielles. Accompagner l'élève dans le respect et l'application de ces attitudes et conditions lui permettra de communiquer en favorisant un échange constructif.

Par exemple :

- En faisant un message clair : Je me sens... Parce que... J'aimerais ;
- En parlant un à la fois, calmement et respectueusement;
- En se plaçant à l'écart des autres.

Feuillet pédagogique

Un privilège pour les membres de l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec

Valider ses perceptions

Les réactions verbales, entre autres, sont inévitablement liées à sa perception d'une situation donnée. En amenant l'élève à prendre conscience de sa perception de la situation et en validant cette même perception, ce dernier sera en mesure de mieux comprendre la situation et les sentiments qu'il vit. Cette prise de conscience lui permettra de s'exprimer de façon moins impulsive.

La gestion des émotions

Les émotions sont parfois exprimées de façon impulsive et donnent lieu à des manifestations de violence ou d'incivilités verbales. Il est donc primordial d'accorder une attention particulière à une gestion et une communication des émotions adéquates en amenant l'élève à :

- Prendre conscience du sentiment qu'il vit, par l'identification des signes corporels;
- Prendre un moyen adéquat pour se calmer;
- Trouver la cause de son sentiment;
- Exprimer pacifiquement son sentiment.

L'écoute et l'empathie

L'écoute et l'empathie sont essentielles à la construction d'un climat positif et bienveillant. L'élève qui perçoit et reçoit de façon optimale les messages que lui envoie son entourage est plus apte à comprendre ceux-ci. L'accompagnement auprès de l'élève se traduira, entre autres, en l'incitant :

- À porter attention à l'autre;
- À poser des questions et à reformuler les messages reçus;
- À se mettre à la place de l'autre afin de comprendre ce qu'il vit ;
- Etc.

Ensemble... vers un climat sain et bienveillant!

En privilégiant une approche basée sur la communication verbale positive, la création de relations bienveillantes et l'acceptation des différences, le climat scolaire s'en verra amélioré, et la présence d'incivilités et de violence verbale, diminuée. Et si on s'y mettait?

¹ Document de travail, extrait du *Guide pour soutenir l'intervention du personnel scolaire dans la lutte contre l'intimidation et la violence à l'école*. Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. À paraître.

² <http://www.stat.gouv.qc.ca>

³ Chaire de recherche sur la sécurité et la violence en milieu éducatif, *Portrait de la violence dans les établissements d'enseignement au Québec*, Rapport du groupe de recherche SÉVEQ, Juin 2014.