



Liberté
Égalité
Fraternité

SÉMINAIRE

**TRANSFERT D'EXPERTISE
SUR LES COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES (CPS)
DES ENFANTS ET DES JEUNES**

**CENTRE DE COLLOQUES
CAMPUS CONDORCET - AUBERVILLIERS
DU 3 AU 5 FEVRIER 2025**





Liberté
Égalité
Fraternité



PRÉSENTATION DE LA CPS S1 « DÉVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES »

S1.1 COMMUNIQUER DE FAÇON EFFICACE ET POSITIVE, S1.2 COMMUNIQUER DE FAÇON EMPATHIQUE,
S1.3 DÉVELOPPER DES LIENS ET DES COMPORTEMENTS PROSOCIAUX

Béatrice Lamboy

Santé publique France

Rebecca Shankland

Comité d'appui thématique (CAT) CPS

CPS SOCIALE 1

DEVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES (S1)

**Présentation basée sur le référentiel opérationnel SpF
(Tome 1)**

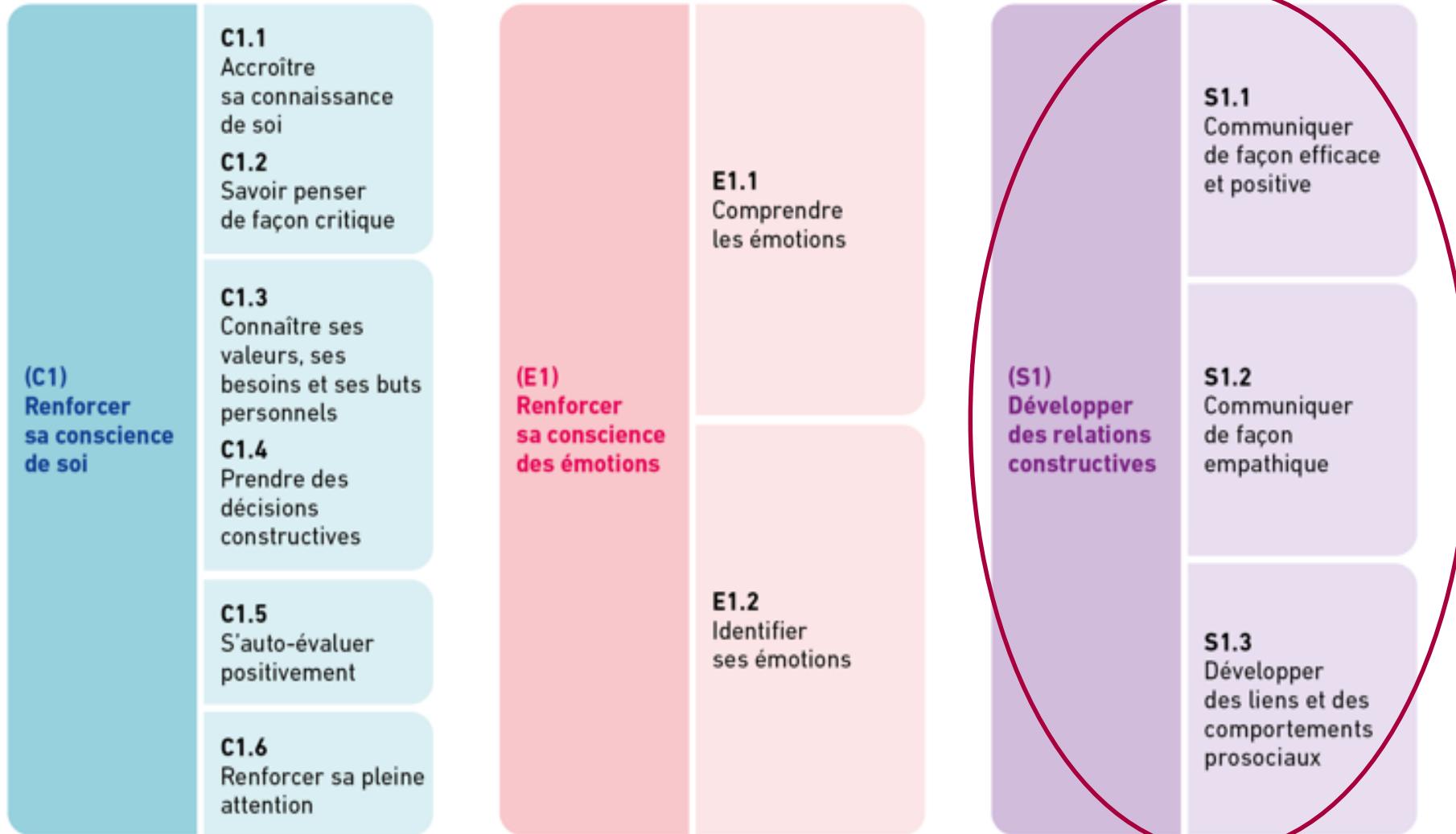
Béatrice Lamboy, PhD

Conseillère scientifique, co-pilote du programme CPS (DPPS-SpF)

beatrice.lamboy@santepubliquefrance.fr

REFORCER SA CONSCIENCE DES ÉMOTIONS(E1)

PHASE 1 : Compréhension et acceptation



COMMUNIQUER DE FAÇON EFFICACE ET CONSTRUCTIVE (S1.1)



Communiquer de façon efficace et positive - nécessite de développer trois principaux savoir-faire :

Savoir-faire 1 – Eviter les attitudes et comportements qui détériorent le message et la relation ;

Savoir-faire 2 – Utiliser davantage d'attitudes et comportements verbaux soutenants (=communication positive) ;

Savoir-faire 3 – Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (=communication efficace).

LA COMMUNICATION (EFFICACE ET POSITIVE)

La communication = la dimension interactive de la relation

2 fonctions :

1. transmettre de l'information → enjeux informatifs (expliquer, décrire, demander...)
2. porteuse d'importants enjeux relationnels et affectifs → enjeux psychologiques (donner et recevoir de l'affection, imposer ses valeurs, renforcer son estime de soi, influencer l'autre, asseoir son pouvoir...)

→ en lien avec **les besoins affectifs et relationnels**

| | |
|--|---|
| Besoins affectifs et relationnels | <p>Besoin d'amour (ou d'affection) : aimer, être et se sentir aimé ; recevoir et donner de l'attention et de l'affection.</p> <p>Besoin d'affiliation sociale (ou d'appartenance) : avoir des relations harmonieuses avec les autres ; être et se sentir relié, accepté et intégré dans son milieu social.</p> <p>Besoin de reconnaissance (ou de confirmation de soi ou d'estime de soi) : être et se sentir valorisé, reconnu, considéré, respecté par les autres.</p> |
|--|---|

En lien avec ce double enjeu (informatif et psychologique), la communication efficace et positive s'appuie sur la pratique de deux dimensions [108, 110].

- **Au niveau informatif** : **une bonne compréhension du message** entre la personne émettrice et la personne réceptrice ;
- **Au niveau psychologique** : **la reconnaissance et la valorisation de l'autre** comme de soi

SAVOIR-FAIRE 1 (S1.1) - ÉVITER LES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS VERBAUX QUI DÉTÉRIORENT LE MESSAGE ET LA RELATION

- **Peu de communication efficace et positive en France**
 - raisons culturelles, sociales et psychologiques
 - phrases complexes et abstraites, message ambigu → communication pas efficace
 - attitudes et des mots durs dévalorisants (de façon volontaire ou non) et focalisation sur les choses qui ne vont pas (= **biais de négativité**)
→ communication non positive
 - **communication efficace et positive** : inverser ces pratiques collectives habituelles (sur le fond et la forme)
- **Reconnaitre et réduire les pratiques qui font obstacles**
 - Observer
 - Identifier
 - Choisir
 - Modifier

Tableau 10. S1.2 (a) : Quelques obstacles à la communication du point de vue des comportements verbaux, des comportements non verbaux et des intentions relationnelles

| | Obstacles à la compréhension du message | Obstacles à la considération de l'autre |
|---------------------------|--|--|
| Comportements verbaux | <ul style="list-style-type: none"> - phrases ambiguës <i>Ex. Si j'ai préparé tout ce matériel, ce n'est pas pour rien !</i> - phrases trop longues avec trop de contenus <i>Ex. J'en ai marre de ce bureau en bazar, il n'y a plus de place pour poser une feuille, et on ne trouve plus de stylo qui marche, pourtant je t'ai déjà demandé cinquante fois de le ranger ; tu n'écoutes rien de ce que je te dis...</i> - sermons, culpabilisation <i>Ex. Tous les enfants dans le monde n'ont pas la chance de bénéficier de tout ce matériel...</i> - généralisations <i>Ex. Pourquoi frappes-tu toujours tes copains ?</i> - phrases impersonnelles, expressions, clichés... <i>Ex. Et oui, on ne fait pas toujours ce qu'on veut dans la vie !</i> - demande sous forme interrogative (au lieu de l'impératif) <i>Ex. Peux-tu ranger tes affaires ? (au lieu de : Range tes affaires !)</i> - affirmation sous forme négative (au lieu de la forme affirmative) <i>Ex. Je ne veux plus de bruit (au lieu de « je veux du calme »)</i> - phrases incompréhensibles, utilisant un jargon inaccessible à l'interlocuteur | <ul style="list-style-type: none"> - vocabulaire grossier ou vulgaire - vocabulaire dévalorisant direct ou indirect (notamment par la comparaison) <i>Ex. Paul lui sait jouer calmement</i> - insultes - menaces <i>Ex. Si tu continues comme ça, ça va mal aller</i> - critiques et jugements <i>Ex. Tu es un incapable</i> - nier ou minimiser ce que l'autre dit <i>Ex. (Mais non), il n'a pas pu faire cela</i> - nier ou minimiser ce que l'autre ressent <i>Ex. (Mais non), ce n'est pas grave, va jouer avec quelqu'un d'autre (quand un enfant pleure et se plaint d'un autre enfant)</i> - couper la parole - contenus incongrus et non pertinents (hors sujet, hors des préoccupations de l'autre) - demandes inappropriées (non ajustées aux capacités et besoins de l'autre) |
| Comportements non-verbaux | <ul style="list-style-type: none"> - comportements non verbaux opposés aux comportements verbaux <i>Ex. Les bras croisés en disant « je t'écoute »</i> - activités parasites <i>Ex. Tapotements sur un bureau, griffonnages, manipulation du téléphone portable...</i> | <ul style="list-style-type: none"> - ne pas regarder - ne pas faire attention - ne pas répondre - adopter un ton ironique, méprisant - lever les yeux au ciel - adopter une voix forte et agressive - crier - faire des gestes et des mouvements agressifs |
| Intentions relationnelles | <ul style="list-style-type: none"> - chercher à imposer sa réalité, ses valeurs, ses envies, son point de vue, son mode de fonctionnement... - chercher à garder les informations pour soi et à ne pas partager avec l'autre - chercher à se faire valoir, à montrer sa supériorité | <ul style="list-style-type: none"> - chercher à rejeter, éloigner l'autre - chercher à dominer l'autre, à asseoir son pouvoir - chercher à rabaisser l'autre - chercher à blesser l'autre - chercher à asservir l'autre |

SAVOIR-FAIRE 2 (S1.1) - UTILISER DAVANTAGE D'ATTITUDES ET COMPORTEMENTS VERBAUX SOUTENANTS (COMMUNICATION POSITIVE)

- **La communication positive**
= attitudes, comportements verbaux et non verbaux d'acceptation, de soutien et de valorisation
→ satisfaire les besoins psychologiques affectifs et relationnels = preuves d'estime, de reconnaissance et d'amour.
→ expliciter à l'autre quelles sont nos attentes et ce qui nous satisfait.

- **2 étapes :**
 1. Porter son attention sur attitudes et comportements satisfaisants de l'autre (souvent non conscients car « normaux »)
 2. Exprimer à l'autre :
-les faits qui donnent satisfaction
-son ressenti émotionnel agréable

Tableau 11. S1.2 (b) : Les principaux comportements verbaux et non verbaux et les intentions relationnelles favorisant la communication positive

| | <u>Porter son attention sur des éléments satisfaisants</u> | <u>Exprimer les attitudes et comportements satisfaisants</u> | <u>Exprimer sa satisfaction</u> |
|----------------------------------|--|--|---|
| Comportements verbaux | | <ul style="list-style-type: none"> - valoriser les « petits » comportements satisfaisants du quotidien <i>Ex. Bravo ! tu as rangé tous les jeux</i> | <ul style="list-style-type: none"> - exprimer des ressentis (émotionnels) agréables <i>Ex. quelle joie de vous voir jouer ensemble calmement !</i> - utiliser un « message-je » avec une émotion agréable <i>Ex. je ressens beaucoup de joie quand tu m'aides ainsi</i> |
| Comportements non-verbaux | <ul style="list-style-type: none"> - observer les « petits » comportements satisfaisants du quotidien <i>Ex : les comportements sociaux constructifs (écoute, partage, aide, politesse...), les attitudes calmes, l'autonomie (habillage, jeu autonome, propreté...), la participation à la vie collective...</i> - prendre des temps (réguliers) de disponibilité en étant pleinement présent et ouvert à l'autre | <ul style="list-style-type: none"> - accueillir et apprécier lorsque des comportements satisfaisants se manifestent | <ul style="list-style-type: none"> - manifester des gestes affectueux et de soutien <i>Ex. tape dans la main, caresse dans les cheveux, accolade, applaudissement, clin d'œil...</i> |
| Intentions relationnelle | <ul style="list-style-type: none"> - respecter l'autre - accepter l'autre - découvrir l'autre - être présent à l'autre - nous faire plaisir dans la relation | <ul style="list-style-type: none"> - encourager les attitudes et comportements positifs de l'autre - reconnaître les capacités de l'autre - fortifier l'autre | <ul style="list-style-type: none"> - partager ses émotions agréables - donner de la considération et de l'affection à l'autre |

SAVOIR-FAIRE 3 (S1.1) - FORMULER DES DEMANDES CLAIRES ET AJUSTÉES À L'AUTRE (COMMUNICATION EFFICACE)



- **La communication efficace**

→ **Le message émis est compris par son interlocuteur**

- 2 dimensions :

- clair dans nos comportements verbaux et non verbaux ...comme dans nos intentions !
- adapté à son interlocuteur et au contexte

Tableau 12. CS2 (3) : Les principaux comportements verbaux et non verbaux et les intentions relationnelles favorisant la communication efficace, notamment dans le cadre de demandes

| | Messages clairs | Messages ajustés à l'interlocuteur et au contexte |
|----------------------------------|---|---|
| Comportements verbaux | <ul style="list-style-type: none"> - phrases simples (vocabulaire et syntaxe) - phrases courtes - phrases concrètes (et non des concepts généraux et des généralisations) - phrases sous forme affirmative - implication personnelle via des pronoms : je, me... - répéter la demande si nécessaire | <ul style="list-style-type: none"> - parler chacun son tour (prendre le temps d'écouter l'autre) - utiliser un vocabulaire et une syntaxe adaptés à son interlocuteur (âge, niveau de langage et de connaissances, contexte de la relation...) - utiliser un vocabulaire et une syntaxe adaptés au contexte de la communication |
| Comportements non-verbaux | <ul style="list-style-type: none"> - prendre des temps de silence pour permettre l'assimilation du message - rester calme | <ul style="list-style-type: none"> - se tenir à la bonne distance (ni trop près, ni trop loin de son interlocuteur) - tourner son attention vers son interlocuteur et le regarder - avoir un volume de voix adapté (ni trop fort, ni trop doucement) - adopter un visage et un ton de voix agréables - s'exprimer au bon moment (quand l'autre est disponible, quand je suis calme...) - identifier les émotions et les besoins de l'autre et s'ajuster en fonction - identifier l'acquiescement (ou non) de son interlocuteur |
| Intentions relationnelles | <ul style="list-style-type: none"> - demander quelque chose de précis (objectif clair) - transmettre une information précise | <ul style="list-style-type: none"> - considérer l'autre - accepter et reconnaître l'autre dans sa singularité |

PRINCIPAUX EFFETS

(S1.1 : COMMUNIQUER DE FAÇON POSITIVE ET EFFICACE)



- **Construire des relations de qualité**

- ➔ meilleure appropriation du message = évite les incompréhensions (à la base de nombreuses difficultés relationnelles)
 - ➔ considération et respect ➔ entente mutuelle ➔ bien vivre ensemble

- **Satisfaire les besoins affectifs et relationnels (de l'autre...et de soi)**

- ➔ se sentir considéré, respecté, valorisé ➔ satisfait le **besoin de reconnaissance** ➔ estime de soi
 - ➔ relations harmonieuses, attention et affection partagées ➔ **besoin d'affiliation sociale et besoin d'amour** de chacun

PRINCIPAUX PREALABLES

(S1.1 : COMMUNIQUER DE FAÇON POSITIVE ET EFFICACE)



- **Faire correspondre forme et fond**

= être authentique et ne pas faire semblant d'être soutenant et valorisant en utilisant des termes positifs « de surface ».

- **Abandonner rapport de force soi/autre**

= rapport à l'autre respectueux et honnête sans recherche de domination et sans manipulation

- **S'autoévaluer de façon positive (C1.5)**

= reconnaître ses qualités et ses compétences + développer un rapport à soi bienveillant et une image de soi positive et non biaisée → apaisé dans la relation
→ faire de même avec l'autre

Communiquer de façon empathique - nécessite de développer trois principaux savoirs et savoir-faire :

Savoir 1 – Connaître les caractéristiques de la communication empathique ;

Savoir-faire 2 – Ecouter de façon empathique ;

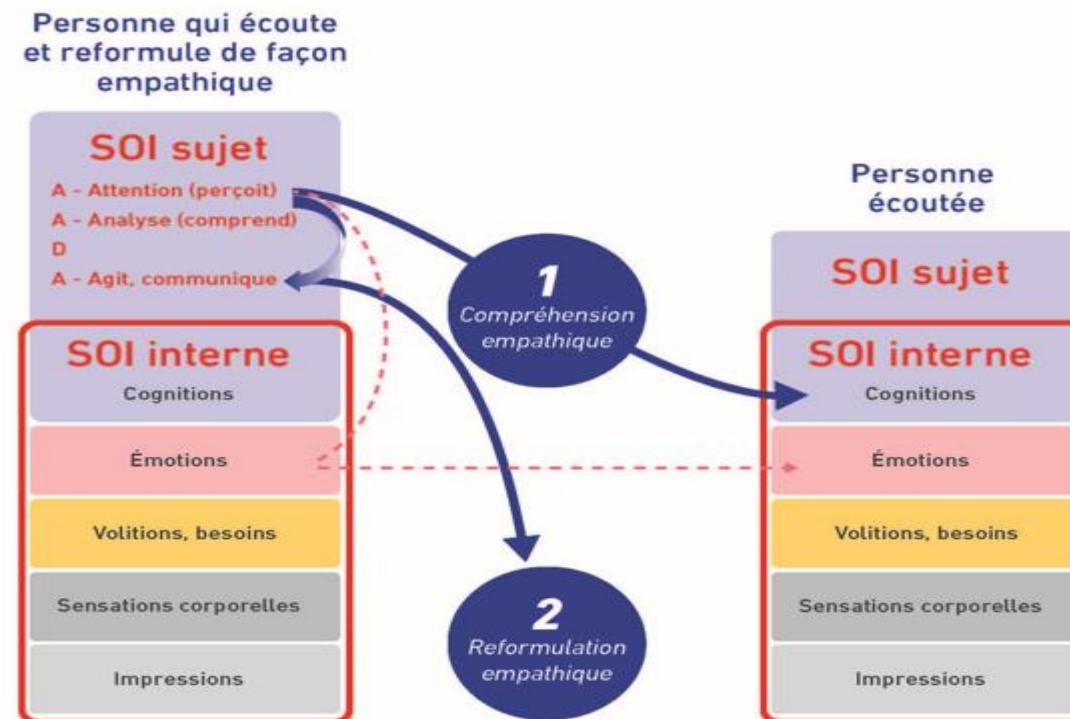
Savoir-faire 3 – Parler de façon empathique (reformulation empathique et écoute active).

SAVOIR 1 (S1.2) - CONNAÎTRE LES CARACTÉRISTIQUES DE LA COMMUNICATION EMPATHIQUE

3 caractéristiques (différentes des pratiques courantes)

1. porter toute son attention sur l'expérience interne de l'autre (Soi interne de l'autre : ses cognitions, émotions, volontés...).
2. percevoir et identifier l'expérience vécue par l'autre (sans interpréter, plaquer ses représentations) : **en distinguant** le ressenti de l'autre et le sien
3. met en mots sa perception la perception de l'expérience vécue par l'autre.
même si désaccord avec ce que ressent et exprime l'autre.

Figure 5. S1.2 : Représentation schématique d'une communication empathique



SAVOIR-FAIRE 2 (S1.2) - ECOUTER DE FAÇON EMPATHIQUE **(COMPRÉHENSION EMPATHIQUE ET ÉCOUTE SILENCIEUSE)**

- **3 actions mentale**
- porter son attention sur le **Soi interne de l'autre** = se décentrer → se rendre totalement disponible à l'autre
- percevoir l'expérience interne vécue par l'autre : accepter, accueillir pleinement son **Soi interne**
- mettre en forme (mentale) cette perception

Pour se représenter l'expérience vécue par l'autre, l'écoutant peut se demander :

- qu'est-ce que la personne est en train de vivre en ce moment ?
- comment voit-elle la situation ? quelles sont ses idées, ses pensées... ?
- que ressent-elle ? quelles sont ses émotions, ses sentiments, ses sensations... ?
- que veut-elle ? qu'est-ce qu'elle veut me dire ? quels sont ses envies, ses besoins... ?

- **Ecoute silencieuse**

= accueil en silence avec mots de soutien (Ex. : Je t'écoute...Je comprends...Oui Oui...hum..).

SAVOIR-FAIRE 3 (S1.2) - PARLER DE FAÇON EMPATHIQUE **(REFORMULATION EMPATHIQUE ET ÉCOUTE ACTIVE)**

- **Mettre en mots l'expérience perçue**
- plusieurs types de reformulations empathiques
 - Reformulation empathique centrée sur l'essentiel de l'expérience interne vécue : mise en mots de l'élément central vécu par l'écouté. Ex. : *est-ce que tu ne te sens pas bien avec cette personne* ;
 - Reformulation empathique centrée sur l'émotion : mise en mots de l'émotion (ou les émotions) ressentie(s) par l'écouté. Ex. : *est-ce que tu ressens de la colère* ;
 - Reformulation empathique centrée sur les besoins : mise en mots du besoin ou de l'envie ressenti par l'écouté. Ex : *est-ce que tu voudrais ne plus travailler avec elle* ;
 - Reformulation empathique centrée sur le message : mise en mots des éléments verbaux (ou non verbaux) transmis par l'autre :
 - sous forme de reformulations « écho » qui répète des mots (ou des gestes) exprimés par l'autre : Ex. (mots) : *tu ne l'aimes pas* ? Ex. (geste) : *tu tapes du poing*. Ex. (geste) : *même mimique expressive*
 - ou sous forme de reformulations « synonymes » qui formulent des mots proches de ceux exprimés par l'autre : Ex. *ce n'est pas quelqu'un avec qui tu aimes travailler* ?
- vérifier si la mise en mots correspond bien au vécu de l'autre → laisser du temps à l'autre pour confirmer, ajuster ou corriger
- **Ecoute active**
= reformulations empathiques + questions ouvertes (Ex. : *que ressens-tu ? qu'en penses-tu ? de quoi aurais-tu besoin ?...*)

PRINCIPAUX EFFETS

(S1.2 : COMMUNIQUER DE FAÇON EMPATHIQUE)

- **Satisfaire le besoin de reconnaissance et de confirmation de soi**
 - ➔ se sentir comprise, accueillie dans ce qu'elle vit/est ➔ besoin de reconnaissance
 - ➔ estime de soi
- **Relations de qualité**
 - ➔ compréhension du vécu de l'autre ➔ meilleure adaptation dans la relation,
 - ➔ reconnaissance de la détresse de l'autre ➔ altruisme et coopération ➔ réduit les comportements violents

PRINCIPAUX PREALABLES

(S1.2 : COMMUNIQUER DE FAÇON EMPATHIQUE)



- **Accepter sa propre expérience interne**
= auto-empathie → empathie
- **Bénéficier d'une communication empathique**
= proches communiquent de façon empathique → enfant communique de façon empathique

DEVELOPPER DES LIENS ET COMPORTEMENTS PROSOCIAUX (S1.3)



Développer des liens et des comportements prosociaux - nécessite de développer trois principaux savoirs et savoir-faire :

Savoir et savoir-faire 1 – Savoir rentrer en relation et développer des relations de qualité ;

Savoir 2 – Connaître les différents comportements prosociaux ;

Savoir-faire 3 – Mettre en œuvre des comportements prosociaux au-delà de ses proches et savoir exprimer de la reconnaissance (ou gratitude).

- **Liens sociaux** : participation à des interactions, répétées et durables, entre au moins deux personnes (➔ met en avant la fréquence d'interactions mais ne précise pas la qualité et les effets de cette relation)
- **Liens et comportements antisociaux, de domination, de radicalisation, d'inadaptation sociale**) : effets défavorables pour les individus et la société
- **Liens et comportements prosociaux, de socialisation, d'adaptation sociale:** effets favorables sur le développement de la personne et la communauté

Les **comportements prosociaux** représentent ainsi des comportements volontaires ayant un effet bénéfique pour autrui, que ce soit au niveau individuel, collectif, ou environnemental ; ils peuvent se développer et s'entraîner à tous les âges de la vie.

SAVOIR-FAIRE 1 (S1.3) - SAVOIR ENTRER EN RELATION ET DÉVELOPPER DES RELATIONS DE QUALITÉ

- **3 éléments**
- **initier des interactions et construire des échanges cordiaux et respectueux**
 - ➔ plusieurs aptitudes : savoir se présenter, dialoguer en écoutant et posant des questions, tenir une conversation à deux et dans un groupe, s'intéresser à l'autre et savoir montrer son intérêt...(S1.1 et S1.2)
- **ajuster et adapter ses comportements relationnels en fonction des contextes** : connaître les règles et normes sociales, adapter son mode de communication en fonction des hiérarchies sociales, ajuster ses comportements relationnels en fonction des comportements d'autrui
 - ➔ pour chaque interaction : analyse fine et compréhension des situations et de leur contexte
- **construire des relations affectives et durables (avec une diversité de personnes)**
 - ➔ satisfaire les **besoins affectifs et relationnels** (les besoins d'affection et d'amour)
 - ✓ en reconnaissant ces besoins psychologiques comme communs à tous
 - ✓ en portant attention aux qualités et compétences des autres comme de soi

SAVOIR-FAIRE 2 (S1.3) - CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS COMPORTEMENTS PROSOCIAUX

- **Les comportement prosociaux** = attitudes et actions qui sont favorables aux autres
 - ➔ une aide pour satisfaire leurs besoins physiques et/ou psychologiques

Plusieurs types de comportements prosociaux peuvent être distingués :

- les comportements prosociaux de nature matériels : don, partage... ;
- les comportements prosociaux émotionnels ou psychologiques : réconfort, soutien affectif, soutien social...);
- les comportements prosociaux altruistes qui impliquant un coût pour l'acteur ;
- les comportements prosociaux coopératifs et collaboratifs (entraide, partage) qui visent un but commun et bénéficient au destinataire comme à l'acteur.

- **En réponse aux besoins physiques et/ou psychologiques d'autrui**
 - ➔ bonne compréhension des états internes d'autrui ➔ connaître les besoins (psychologiques)
 - + CPS empathie

SAVOIR-FAIRE 3 (S1.3) - METTRE EN ŒUVRE DES COMPORTEMENTS PROSOCIAUX

AU-DELÀ DE SES PROCHES ET SAVOIR EXPRIMER DE LA RECONNAISSANCE (OU GRATITUDE)

- Les **comportement prosociaux** sont davantage utilisés envers ses proches et les personnes que l'on apprécie
- Possible d'élargir ses comportements prosociaux en favorisant :
 - **le sentiment d'humanité commune** grâce à la conscience des besoins physiques et psychologiques partagés par soi et les autres
 - **le sentiment de compassion** (5 éléments) : reconnaissance de la souffrance d'autrui, compréhension que la souffrance humaine est un sentiment universel, sentiment de préoccupation pour la personne qui souffre, capacité à tolérer des sentiments inconfortables, la motivation à agir pour diminuer la souffrance d'une autre personne
 - les actions d'entraide dès le plus jeune âge (en réponse aux besoins physiques et psychologiques fondamentaux)
 - le sentiment et l'expression de gratitude (ex. lettre, tableau de gratitude ...)
= on prend conscience des comportements et intentions favorables d'une personne à son égard
- ➔ sentiment de reconnaissance (ou gratitude) ➔ augmente les comportements prosociaux tant chez la personne qui exprime sa gratitude que chez la personne qui reçoit l'expression de gratitude

PRINCIPAUX EFFETS

(S1.3 : DEVELOPPER DES LIENS ET COMPORTEMENTS PROSOCIAUX)

- **Satisfaire les besoins affectifs et relationnels**

| | |
|--|---|
| Besoins affectifs et relationnels | <p>Besoin d'amour (ou d'affection) : aimer, être et se sentir aimé ; recevoir et donner de l'attention et de l'affection.</p> <p>Besoin d'affiliation sociale (ou d'appartenance) : avoir des relations harmonieuses avec les autres ; être et se sentir relié, accepté et intégré dans son milieu social.</p> <p>Besoin de reconnaissance (ou de confirmation de soi ou d'estime de soi) : être et se sentir valorisé, reconnu, considéré, respecté par les autres.</p> |
|--|---|

→ Bien-être et équilibre psychologique

- **Satisfaire besoins psychologiques et physiques**

→ comportements prosociaux (émis et reçus) → satisfaction des besoins → bien-être, satisfaction de vie et réduction du stress → santé physique et psychique → allongement de l'espérance de vie

PRINCIPAUX PREALABLES

(S1.3 : DEVELOPPER DES LIENS ET COMPORTEMENTS PROSOCIAUX)



- **Comprendre et percevoir les besoins psychologiques et physiques de l'autre**
+ bonne régulation émotionnelle et comportementale
 - ➔ Réponse appropriée et réfléchie
- **Prise en compte et adaptation au contexte**
➔ Communication empathique + communication efficace et positive



Liberté
Égalité
Fraternité



PRÉSENTATION DE LA CPS S1 « DÉVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES »

S1.1 COMMUNIQUER DE FAÇON EFFICACE ET POSITIVE, S1.2 COMMUNIQUER DE FAÇON EMPATHIQUE,
S1.3 DÉVELOPPER DES LIENS ET DES COMPORTEMENTS PROSOCIAUX

Béatrice Lamboy

Santé publique France

Rebecca Shankland

Comité d'appui thématique (CAT) CPS

CPS SOCIALES 1

DEVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES (S1)

Présentation basée sur le référentiel opérationnel SpF

Rebecca Shankland, PhD

Professeure de psychologie du développement, Université Lyon 2

Responsable de l'Observatoire du Bien-être à l'Ecole

Membre de l'Institut Universitaire de France

rebecca.shankland@univ-lyon2.fr

COMMUNIQUER DE FAÇON EFFICACE ET CONSTRUCTIVE (S1.1)



Communiquer de façon efficace et positive - nécessite de développer trois principaux savoir-faire :

Savoir-faire 1 – Eviter les attitudes et comportements qui détériorent le message et la relation ;

Savoir-faire 2 – Utiliser davantage d'attitudes et comportements verbaux soutenants (=communication positive) ;

Savoir-faire 3 – Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (=communication efficace).

Théorie de l'Evaluation Cognitive

Compliment directe



Fonction contrôlante

- ✓ Peut donner à l'individu le sentiment d'être contrôlé ou jugé
(ex : « Vous êtes.... »)

Compliment indirecte



Fonction informationnelle

- ✓ Renseigne l'individu sur sa compétence
- ✓ Il adhère davantage grâce à la situation concrète
(ex : « J'observe que.... » ;
« Comment avez-vous fait pour...? »)

APPROCHE CENTRÉE SOLUTION

Les 3 composantes du compliment indirect

Authenticité et congruence
dans l'appréciation



Description du contexte et des
comportements



Demander à la personne comment
elle s'y est prise (identifie ses
compétences)



EXERCICE A PROPOS D'UNE RÉUSSITE PASSÉE

⇒ ENTRAINEMENT AUX COMPLIMENTS INDIRECTS

« Comment avez-vous réussi à / Comment avez-vous fait pour... »

« Si les élèves étaient ici et que je leur demande ce que vous faites pour être cet enseignant attentionné, que nous diraient-ils ? »

« Malgré les difficultés x (reprendre la description faite par la personne) vous réussissez quand même à faire y et z... comment y parvenez-vous ? qu'est-ce que cela dit de ce qui est important pour vous ? et des ressources que vous mobilisez ? »

Communiquer de façon empathique - nécessite de développer trois principaux savoirs et savoir-faire :

Savoir 1 – Connaître les caractéristiques de la communication empathique ;

Savoir-faire 2 – Ecouter de façon empathique ;

Savoir-faire 3 – Parler de façon empathique (reformulation empathique et écoute active).

Développer des liens et des comportements prosociaux - nécessite de développer trois principaux savoirs et savoir-faire :

Savoir et savoir-faire 1 – Savoir rentrer en relation et développer des relations de qualité ;

Savoir 2 – Connaître les différents comportements prosociaux ;

Savoir-faire 3 – Mettre en œuvre des comportements prosociaux au-delà de ses proches et savoir exprimer de la reconnaissance (ou gratitude).

EXEMPLES D'ACTIVITES DU PROGRAMME TEAL (BOYER & SHANKLAND)

Activité 3 : L'arbre des réussites solidaires

Dans cette activité, chaque élève dessine sur un papier en forme de feuille une réussite solidaire dont il est fier. Il s'agit d'une réussite centrée sur la solidarité, l'entraide ou la collaboration. Un exemple pourrait être : "j'ai réussi à aider un camarade pour un exercice." Les élèves se répartissent ensuite en petits groupes pour partager leurs dessins et expliquer leur réussite solidaire. Enfin, tous les dessins sont rassemblés et accrochés sur un arbre collectif dans la classe pour renforcer la solidarité des élèves.



Activité 5 : L'empathie en action



"L'un de vous va raconter à l'autre une expérience désagréable qu'il a vécue à l'école. Celui qui écoute va essayer de se mettre à la place de celui qui raconte, pour comprendre ce qu'il a ressenti. Ensuite, l'élève qui écoute va résumer les choses importantes qu'il a comprises, de manière à ce que l'élève qui raconte se sente compris."



*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Nous vous remercions
pour votre participation !**

