RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Santé publique France

Communiquer de façon efficace et positive

S1.1

Compétences sociales - Développer des relations constructives S1

3 principaux savoir-faire

Savoir-faire 1

Éviter 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)

Pour nous citer : Santé publique France. Communiquer de façon efficace et positive (S1.1). Saint Maurice : Santé publique France. 2025 : 17 p.

LES COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES
Mieux avec soi et les autres

THÉORIE - L'essentiel à retenir

Définition conceptuelle : Communiquer de façon efficace et positive « nécessite de pouvoir connaître et surmonter les obstacles à une communication fluide et constructive. Cette forme de communication implique d'éviter les postures et expressions verbales blessantes (manque d'attention, rejet, ironie, moquerie, agressivité, grossièreté…) et se nourrit de la capacité à développer des attitudes et terminologies soutenantes et encourageantes (attention, valorisation, encouragements, gestes chaleureux…) ». *[SpF, 2022]*.

Définition opérationnelle : La communication correspond à la dimension interactive de la relation. Elle sert à transmettre de l'information mais elle est aussi porteuse d'importants enjeux relationnels et affectifs. Dans la communication, il est ainsi important de distinguer **les enjeux informatifs** (expliquer, décrire, demander…) et **les 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 ces deux enjeux (informatif et psychologique), la communication efficace et positive implique :
- **une bonne compréhension du message** entre la personne émettrice et la personne réceptrice (**enjeu informatif**) ;
- **la reconnaissance et la valorisation de l'autre comme de soi** dans le cadre d'une relation authentique fondée sur un respect réciproque (**enjeu psychologique**).

En pratique, communiquer de façon efficace et positive nécessite de développer trois principaux savoir-faire psychologiques :

1 - Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation :

Pour des raisons culturelles, sociales et psychologiques, la communication efficace et positive n'est pas (encore) très répandue aujourd'hui en France. Nous pouvons parfois utiliser des tournures de phrases complexes et abstraites qui rendent notre message ambigu, recourir à des attitudes et des mots durs et dévalorisants qui peuvent rabaisser l'autre (de façon volontaire ou non), ou encore nous focaliser sur les choses qui nous dérangent et qui ne vont pas (on parle de **biais de négativité**).

La communication efficace et positive vise à inverser ces modes de fonctionnement habituels en évitant toute négation de l'autre tant sur la forme que sur le fond. La première étape est de **(re)connaître nos habitudes de communication** qui détériorent la compréhension du message et la relation à l'autre, afin de pouvoir **intentionnellement faire le choix de ne plus y recourir** *(voir exemples dans le tableau* **Tableau S1.2 (a)** *ci-dessous)*.

Tableau 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	**- phrases ambiguës** *. Ex. Si j'ai préparé tout ce matériel, ce n'est pas pour rien* **- phrases trop longues avec trop de contenus** *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…* - **sermons, culpabilisation** *Ex. Tous les enfants dans le monde n'ont pas la chance de bénéficier de tout ce matériel…* **- généralisations** *Ex. Pourquoi frappes-tu toujours tes copains ?* **- phrases impersonnelles, expressions, clichés…** *Ex. Et oui, on ne fait pas toujours ce qu'on veut dans la vie !* - **demande sous forme interrogative** (au lieu de l'impératif) *Ex. Peux-tu ranger tes affaires ? (au lieu de : Range tes affaires !)* - **affirmation sous forme négative** (au lieu de la forme affirmative) *Ex. Je ne veux plus de bruit (au lieu de « je veux du calme »)* - **phrases incompréhensibles,** utilisant un jargon inaccessible à l'interlocuteur	- **vocabulaire grossier ou vulgaire** - **vocabulaire dévalorisant direct ou indirect** (notamment par la comparaison) *Ex. Paul lui sait jouer calmement* - **insultes** - **menaces** *Ex. Si tu continues comme ça, ça va mal aller* - **critiques et jugements** *Ex. Tu es un incapable* - **nier ou minimiser ce que l'autre dit** *Ex. (Mais non), il n'a pas pu faire cela* - **nier ou minimiser ce que l'autre ressent** *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)* **- 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	- **comportements non verbaux opposés aux comportements verbaux** *Ex. Les bras croisés en disant « je t'écoute »* - **activités parasites** *Ex. Tapotements sur un bureau, griffonnages, manipulation du téléphone portable…*	**- 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	**- 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	**- 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**

2 - Utiliser davantage d'attitudes et comportements verbaux soutenants (communication positive)

Le biais de négativité nous pousse à porter notre attention et à exprimer davantage les aspects négatifs. Mais, il est important de se rappeler que c'est au cœur des interactions (quotidiennes) que se jouent **les besoins affectifs et relationnels** : les besoins d'amour, de reconnaissance et d'affiliation *(voir liste des besoins psychologiques dans la compétence cognitive C1.3)*. **La communication positive contribue à satisfaire ces besoins psychologiques**. Trop souvent sous-estimés, les attitudes, les comportements verbaux d'acceptation, de soutien et de valorisation sont pourtant perçus par le bénéficiaire comme autant de preuves d'estime, de reconnaissance et d'amour. Valoriser les comportements positifs permet aussi d'expliciter à l'autre quelles sont nos attentes et ce qui nous satisfait.

La communication positive implique, dans un premier temps, **de porter son attention** sur les attitudes et comportements de l'autre qui nous donnent satisfaction (et dont nous ne prenons pas toujours conscience car nous pouvons les considérer comme « normaux »). Dans un deuxième temps, il s'agit **d'exprimer à l'autre**, d'une part, l'attitude ou le comportement qui nous donne satisfaction et d'autre part, notre ressenti émotionnel agréable *(voir exemples dans le tableau* **Tableau S1.2 (b)** *ci-dessous)*.

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

	Porter son attention sur des éléments satisfaisants	Exprimer les attitudes et comportements satisfaisants	Exprimer sa satisfaction
Comportements verbaux		- **valoriser les « petits » comportements satisfaisants du quotidien** *Ex. Bravo ! tu as rangé tous les jeux*	- **exprimer des ressentis (émotionnels) agréables** *Ex. quelle joie de vous voir jouer ensemble calmement !* - **utiliser un « message-je » avec une émotion agréable** *Ex. je ressens beaucoup de joie quand tu m'aides ainsi*
Comportements non-verbaux	- **observer les « petits » comportements satisfaisants du quotidien** *Ex : les comportements sociaux constructifs (écoute, partage, aide, politesse…), les attitudes calmes, l'autonomie (habillage, jeu autonome, propreté…), la participation à la vie collective…* - **prendre des temps (réguliers) de disponibilité en étant pleinement présent et ouvert à l'autre**	- **accueillir et apprécier** lorsque des comportements satisfaisants se manifestent	- **manifester des gestes affectueux et de soutien** *Ex. tape dans la main, caresse dans les cheveux, accolade, applaudissement, clin d'œil…*
Intentions relationnelle	- **respecter l'autre** - **accepter l'autre** - **découvrir l'autre** - **être présent à l'autre** - **nous faire plaisir dans la relation**	- **encourager les attitudes et comportements positifs de l'autre** - **reconnaître les capacités de l'autre** - **fortifier l'autre**	- **partager ses émotions agréables** - **donner de la considération et de l'affection à l'autre**

3 - Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)

La communication efficace implique que le message que nous émettons soit bien compris par notre interlocuteur. Elle nécessite d'une part **que nous soyons très clairs dans nos comportements et intentions** et d'autre part, **que nous puissions nous adapter** à notre interlocuteur et au contexte *(voir exemples dans le tableau* **Tableau S1.2 (c)** *ci-dessous).*

Tableau S1.2 (c) : Les principaux comportements verbaux et non verbaux et les intentions relationnelles favorisant la communication efficace, notamment dans le cadre de demandes (ou consignes)

	Messages clairs	Messages ajustés à l'interlocuteur et au contexte
Comportements verbaux	- **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	- **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	- **prendre des temps de silence** pour permettre l'assimilation du message - **rester calme**	- **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	- **demander quelque chose de précis** (objectif clair) - **transmettre une information précise**	- **considérer l'autre** - **accepter et reconnaître l'autre dans sa singularité**

Principaux effets

Communiquer de façon positive et efficace permet de :

- construire des relations de qualité : la communication efficace et positive permet une meilleure appropriation du message et évite les incompréhensions (à la base de nombreuses difficultés relationnelles) ; elle démontre à l'autre la considération et le respect qu'on lui porte ce qui favorise l'entente mutuelle et le bien vivre ensemble.

- satisfaire les besoins affectifs et relationnels (de l'autre et de soi) *(voir liste des besoins psychologiques dans la CPS cognitive C1.3)* : la communication efficace et positive permet à l'autre de se sentir considéré, respecté, valorisé, ce qui contribue à satisfaire son besoin de reconnaissance et favorise une bonne estime de soi ; les relations harmonieuses, l'attention et l'affection partagées répondent aux besoins d'affiliation sociale et aux besoins d'amour de chacun.

Principales conditions

Communiquer de façon positive et efficace nécessite au préalable de :

- faire correspondre la forme et le fond du message : les comportements verbaux et non verbaux de la personne qui communique de façon efficace et positive doivent être en accord avec ses représentations et ses ressentis ; il s'agit d'être authentique et de ne pas faire semblant d'être soutenant et valorisant en utilisant des termes positifs « de surface ».

- abandonner un rapport de force entre soi et l'autre : même si la communication efficace et positive peut être utilisée dans le cadre de relations asymétriques (enseignant/élève, éducateur/jeune, parent/enfant…), elle nécessite un rapport à l'autre qui soit respectueux et honnête sans recherche de domination et sans manipulation.

- s'auto-évaluer positivement *(en lien avec la CPS cognitive C1.5)* : la communication efficace et positive nécessite de pouvoir reconnaître les qualités et les compétences de l'autre, ce qui implique aussi de développer un rapport à soi bienveillant et une image de soi positive et non biaisée afin d'être apaisé dans la relation.

Valorisation des comportements positifs

(Extrait de Lamboy B., Shankland R. & Williamson MO., 2021)

Public : ☐ Enfants ; ☐ Adolescents ; ☒ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☐ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☐ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☒ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☐ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☒ En individuel ; ☒ En groupe
Matériel : Tableau

« En vous aidant du tableau ci-dessous, faites la liste des petites choses positives que les enfants font au quotidien, en groupe, en individuel, dedans, dehors… (sans chercher des comportements exceptionnels). Complétez la première colonne du tableau en veillant à bien décrire le comportement précis de(s) l'enfant(s) (ex : les enfants lisent le livre en silence ; Lucas répond de façon calme et approprié ; Lise arrose les plantes…) et non une attitude générale (sage, obéissant…). Dans la deuxième colonne, notez ce que vous dites aux enfants : à propos de son comportement (ex : vous lisez votre livre en silence) et à propos de ce que vous ressentez (ex : c'est bien, j'apprécie ce moment de calme et de concentration) ».

	Ce que fait (font) l'(les) enfant(s)	Ce que je dis (ou fais) - à propos du comportement - sur ce que je ressens (mots, gestes)
Comportements scolaires : travail, apprentissages, réussites…	*Ex. Nino a rendu un devoir sans fautes d'orthographe (alors qu'habituellement il en fait beaucoup)*	*Ex. Bravo Nino ! Ton devoir est sans faute d'orthographe. J'apprécie de lire un texte comme ça.*
Comportements sociaux positifs : écoute, partage, aide, politesse…	*Ex. Les enfants sont calmes et rangés avant de rentrer en classe*	*Ex. Vous êtes bien rangés. Je suis fier de vous.*
Participation à la vie de groupe : tâches, activités…	*Ex. Paul a arrosé les plantes*	*Ex. C'est bien Paul, tu as pensé à arroser les plantes. Je peux compter sur toi !*
Autonomie : habillage, propreté, devoirs…	*Ex. Les enfants ont rangé et nettoyé leurs affaires après l'activité*	*Ex. Je vois que tout est bien rangé et nettoyé. Bravo ! J'apprécie beaucoup.*
Comportements et attitudes calmes	*Ex. Adam et Lucas ont joué calmement à la récréation (alors qu'ils sont turbulents habituellement)*	*Ex. Vous avez bien joué calmement pendant la récréation. Je suis très satisfait.*
Autres		

Tournée d'encouragements

(Extrait de Reynaud L., 2021)

Public : ☒ Enfants ; ☒ Adolescents ; ☒ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☒ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☐ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☒ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☐ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☐ En individuel ; ☒ En groupe

C I Tournée d'encouragements

Objectif	Formuler des encouragements positifs.
Durée	5-15 minutes.
Matériel	Une boite, des étiquettes (des exemples sont proposés dans les ressources numériques).

Chacun, adulte comme élève, est agent de la confiance en soi et peut nourrir celle des autres en les encourageant. Pour être efficaces, ces encouragements doivent être immédiats, précis, positifs, sincères, et valoriser les stratégies, les efforts, les progrès, les comportements, etc. Ce rituel de regroupement après les ateliers est l'occasion de partager ce qu'on a observé de positif pendant ces derniers, de formuler des encouragements efficaces et de les partager de manière constructive.

Les élèves sont assis en cercle, confortablement.

« Êtes-vous contents lorsque quelqu'un vous dit quelque chose de gentil sur votre travail, sur votre comportement, sur vos progrès, sur vos dessins ? Qu'aimez-vous bien qu'on vous dise ? Par exemple : "Tu peux être fier de toi, tu as réussi à faire cette activité, tu as aidé Jade à faire ses lacets, à colorier son dessin, etc." ?

Quand on vous dit cela, que ressentez-vous ? C'est agréable, ça fait du bien, ça fait chaud au cœur, c'est comme un cadeau qu'on reçoit à chaque fois ? Et tout le mérite vous revient, c'est grâce à vous, à vos efforts, à votre comportement.

Vous aussi vous pouvez dire ces choses agréables aux autres et leur faire ce cadeau. Cela peut être un merci, un bravo, un encouragement, un petit signe. Et vous verrez, cela vous fera aussi du bien à vous ! Alors, vous êtes prêts à faire tout plein de cadeaux de réussite autour de vous ? »

Remarque : Avec les élèves de petite section, ce sera essentiellement à l'enseignant d'animer le rituel et de choisir les cadeaux à offrir.

Exprimer des comportements positifs

(Extrait de Lamboy B., Shankland R. & Williamson MO., 2021)

Public : ☒ Enfants ; ☐ Adolescents ; ☐ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☐ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☐ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☒ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☐ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☐ En individuel ; ☒ En groupe
Matériel : papier/crayon

« Cette activité permettra aux enfants de développer leur capacité à reconnaître et exprimer les comportements positifs (même avec une personne avec qui on ne partage pas d'affinité particulière).

- Formez des binômes en évitant que les enfants se regroupent par affinité. Pour cela vous pouvez proposer de tirer au sort le prénom d'un camarade du groupe.
- Puis, invitez les enfants à identifier, puis à écrire les comportements positifs que leur camarade de binôme a déjà manifestés.
- Vous pouvez proposer aux enfants de lire chacun leur tour (en binôme ou en grand groupe) les éléments positifs qu'ils ont écrits sur l'autre enfant. *Par exemple :*
  - *Mohamed m'a laissé passer devant lui à la cantine pour que je puisse manger avec ma copine*
  - *Clara a partagé la moitié de ses bonbons avec moi.*

Pour aller plus loin : vous pouvez proposer à quelques-uns de jouer la scène devant le grand groupe ».

Messages clairs et ambigus

(Extrait du Programme Prodas, Planning Familial, www.prodas.fr)

Public : ☒ Enfants ; ☐ Adolescents, ☐ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☐ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☐ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☐ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☒ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☐ En individuel ; ☒ En groupe
Matériel : Scénarios à jouer

« Objectifs

- Développer la conscience de soi et les interactions sociales
- Identifier le ressenti de la personne qui s'exprime et le véritable message dans un message ambigu
- Identifier son propre ressenti et son propre besoin dans une interaction pour pouvoir le formuler clairement

Déroulement

Temps 1 :

Chacun des trois dialogues (voir dialogues ci-dessous) est interprété par deux volontaires. On peut éventuellement les laisser répéter quelques minutes auparavant.

Temps 2 :

Avant la lecture ou l'interprétation de chaque dialogue par les volontaires, on décrit brièvement au groupe la situation et les protagonistes. Le groupe a pour consigne d'essayer de repérer les besoins et les désirs réels de chacun des personnages.

Temps 3 :

Lorsque les volontaires ont fini de lire ou de jouer le dialogue, on les remercie chaleureusement, puis on invite le groupe à réfléchir à la scène, à ce qui s'est passé entre les deux personnages, à la manière dont la seconde personne répondait à la première.

Vous pouvez orienter les échanges en posant les questions suivantes :
« - D'après vous, qu'est-ce que ce personnage voulait vraiment dire ?
- La deuxième personne comprend-elle ce que la première lui communique ?
- À votre avis pourquoi ne l'a-t-il pas dit tout simplement ?
- Quels effets produit ce message peu clair entre les personnages ?

.../...

- Supposons que l'autre personnage ait vraiment compris, même si le message manquait de clarté, qu'est-ce qu'il aurait pu répondre ? Il peut y avoir plusieurs réponses…

- Il est fréquent que les personnes émettent des messages qui ne sont pas clairs. Ce phénomène concerne tout le monde. Qu'est-ce qui peut nous conduire à émettre des messages qui ne sont pas clairs ?

- Comment nous sentons-nous lorsque quelqu'un semble ne pas nous comprendre ?

- Quels moyens avons-nous pour aider une personne à clarifier son message ? Par exemple : « Veux-tu me dire que… ? », etc.

- Voyez-vous un intérêt à demander à la personne de reformuler quand vous n'êtes pas sûr d'avoir saisi son message ?

- Qu'est-ce qui peut nous aider quand nous avons du mal à nous exprimer, et/ou à identifier quel message nous souhaitons transmettre ? Quels sentiments ce message suscite-t-il en nous ? »

Scénarios-dialogues à jouer

1er dialogue : Deux camarades

A - « Pfff… Ce travail est vraiment difficile. J'ai toujours des problèmes. »
B - « Ah oui, ça c'est vrai. »
A - « Mais toi, d'habitude tu réussis très bien. Tu as toujours de très bonnes notes. Tu es beaucoup plus fort que moi pour ça. Je ne sais vraiment pas comment je vais faire… »
B - « Ah… »
A - « Je suis sûre que tu pourrais montrer aux autres comment faire ces exercices si tu voulais. Moi j'aimerais vraiment savoir comment faire. »
B - « Euh… Je n'avais jamais pensé à faire ça. »
A - « Oui je suis certaine que tu pourrais aider ceux et celles qui ont des difficultés, comme moi par exemple. »
B - « Mais ne t'en fais pas. Il suffit que tu te concentres bien et tu réussiras. »

2e dialogue : Deux camarades

A - « Qu'est-ce que tu vas faire cet après-midi une fois rendu chez toi ? »
B - « Je ne sais pas… Je vais peut-être aller au parc »
A - « Moi je n'ai rien à faire cet après-midi »
B - « Ah… »
A - « Je n'ai aucun ami de disponible pour faire quelque chose avec moi »
B - « Ah… »
A - « J'aimerais bien voir quelqu'un… Tu vas aller au parc ? »
B - « Peut-être »
A - « Tu vas y aller avec quelqu'un ? »
B - « Non »
A - « Moi j'aime beaucoup aller au parc »
B - « Ah oui ? »
A - « Oui j'adore ça »
B - « Ah… »

3e dialogue : Un adulte et un enfant

Situation : L'adulte doit s'occuper de l'enfant pendant un petit moment car ses parents sont occupés. C'est la première fois qu'ils se rencontrent.

A - « Bonjour. C'est toi qui vas t'occuper de moi ? »
B - « Oui c'est moi. Entre. On peut faire un jeu si tu veux »
A - « Est-ce que je peux jouer avec le petit camion ? »
B - « Bien sûr »
A - « Et si je le casse ? »
B - « Tu ne pourras pas le casser, il est en métal tu vois ? »
A - « Qu'est-ce que tu ferais si je casse une fenêtre chez toi ? »
B - « Euh… Je ne sais pas. Tu veux que je te lise une histoire ? »
A - « Est-ce que tu te mets parfois en colère contre les enfants ? »
B - « Je ne sais pas. Je… »
A - « Est-ce que tu aimes taquiner les enfants, ou leur jouer des tours ? »
B - « Qu'est-ce qui ne va pas ? Entre, d'accord ?
A - « D'accord, d'accord ».

Des mots justes pour des relations respectueuses

(Extrait du Programme TEAL (Tous Épanouis à l'École) par Floriane Boyer et Rebecca Shankland)

Public : ☒ Enfants ; ☐ Adolescents, ☐ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☐ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☐ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☐ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☒ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☐ En individuel ; ☒ En groupe

Activité 2 : Des mots justes pour des relations respectueuses

COMPÉTENCE SOCIALE → Communication efficace

Consignes

Étape 1 : Explication en grand groupe

L'animateur informe les élèves qu'une manière de régler les conflits est d'utiliser "les messages clairs."

Il leur explique qu'il s'agit d'une formulation qui permet d'exprimer ses ressentis et ses besoins. Il réalise ensuite une mise en situation devant le groupe.

Matériel

Fiche : Messages clairs

Exemple :

- Quand tu m'appelles « L'intello / L'imbécile » devant les autres.
- Cela me blesse.
- Je te demande d'arrêter et de m'appeler par mon prénom.
- Est-ce que tu as compris ?

Étape 2 : Identification des différentes étapes en grand groupe

Après cette mise en scène, l'animateur demande aux élèves d'identifier les différentes étapes du message clair qu'ils ont observées :

- Décrire les faits
- Expliquer ce que l'on a ressenti
- Faire une demande claire
- Vérifier que l'autre a compris

Si on parlait autrement

(Extrait du Programme « Le Voyage des Toimoinous, grandir et vivre ensemble », Consortium d'opérateurs et ARS Nouvelle Aquitaine, inspiré du Cartable des compétences, Ireps Pays de Loire)

Public : ☒ Enfants ; ☐ Adolescents ; ☐ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☐ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☒ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☐ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☒ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☒ En individuel ; ☒ En groupe

Si on parlait autrement

Source : *Le cartable des compétences*, Ireps Pays de la Loire

OUTILS

Rappel des objectifs

- ✓ Permet de reformuler un message afin de le rendre plus constructif et bienveillant.

Durée

20 min.

Variable en fonction du nombre de situations et du nombre de participants.

Matériel

- ✓ Un tableau ou un paperboard pour noter les commentaires et arguments du groupe.
- ✓ Des «cartes situations» pour faire jouer les participants.

Déroulé et consignes

L'animateur se met en scène dans un dialogue où il adresse le message suivant à l'un des participants «*T'es chiant, t'as encore pris mon stylo, fais gaffe à toi*».
Il est aussi possible de faire jouer la scène à 2 participants.

L'animateur enclenche une réflexion au sein du groupe :
« *Que pensez-vous de cette situation ? Du message adressé ?* »
en précisant qu'il s'agit d'un message agressif, et en relève les caractéristiques.

L'animateur analyse ensuite le message avec les participants à partir des questions ci-dessous :

- *Pourquoi ai-je réagi comme cela ?*
- *Qu'est-ce que je ressens ?*
- *Quel est mon problème ? Est-ce que le problème est réglé ?*
- *Qu'est-ce que je voudrais bien à l'avenir ? Qu'est-ce que je voulais dire à l'autre ? (dire mon mécontentement, faire une demande)*
- *Est-ce que le message est clair ?*

L'animateur peut conclure par : « *Parfois nous pouvons utiliser des messages agressifs contre l'autre sans que cela aide à régler notre problème, juste parce que nous sommes énervés, le message n'est pas toujours clair, nous avons besoin d'exprimer notre colère…* »
Et pour aller plus loin, l'animateur peut introduire l'activité : Le « message-je».
Comment ce message pourrait-il être exprimé autrement ? L'animateur collecte alors les différentes idées après un temps de travail en sous-groupe ou bien avec l'ensemble des participants.

Points forts

Moyen rapide pour faire prendre conscience de l'impact de la communication dans les relations interpersonnelles.
Le fait de proposer au groupe une réflexion sur la reformulation des messages permet de développer les capacités individuelles en matière de communication des participants.

Points de vigilance

Instaurer un climat de confiance et de sécurité afin que l'exercice ne mette pas certains participants en difficulté. L'exercice ne doit pas tourner au règlement de comptes entre participants.

Le bienveilleur

(Extrait de Reynaud L., 2021 [80])

Public : ☒ Enfants ; ☒ Adolescents ; ☒ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☒ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☐ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☒ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☐ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☐ En individuel ; ☒ En groupe

F I Le bienveilleur

MS-GS, durée variable, étalée dans le temps, étiquettes des prénoms ou photos des élèves.

Chaque élève écrit son nom sur un morceau de papier et le plie en quatre avant de le disposer dans un bocal. Pour les plus jeunes, chacun est invité à coller sa photo dessus. Chaque élève pioche le prénom ou la photo d'un autre élève de la classe et garde le secret de son identité. Sa mission est de devenir son bienveilleur, son ange gardien le temps d'une journée. Il doit veiller à son bienêtre et à son bonheur. Comment ? En se montrant gentil avec lui, en lui faisant éventuellement des petits cadeaux, en l'aidant, etc.

Chacun a son bienveilleur. Son identité peut ou non être tenue secrète. À la fin de la journée, chacun est invité à dire s'il a reconnu l'identité de son bienveilleur et ce qu'il a pensé de cette expérience. Pour aider les plus jeunes à exprimer leurs ressentis, proposer des mots-clés tels que : joie, bonheur, fierté, surprise, reconnaissance, etc.

Les obstacles à la communication

(Extrait de Programme Prodas, Planning familial, www.prodas.fr)

Public : ☒ Enfants ; ☒ Adolescents ; ☐ Adultes
Type d'activité : ☒ formelle ☐ Rituel/informelle
Objectif principal : S1.1 Communiquer de façon efficace et positive
Savoirs et savoir-faire développés :
☒ Éviter les attitudes et comportements verbaux qui détériorent le message et la relation
☐ Utiliser davantage d'attitudes et de comportements verbaux soutenants (communication positive)
☐ Formuler des demandes claires et ajustées à l'autre (communication efficace)
Modalités : ☐ En individuel ; ☒ En groupe

« Déroulement

L'animateur et des volontaires font une démonstration des divers obstacles à la communication à l'aide d'un jeu de rôle/mises en situation. Le groupe discute des effets des obstacles à la communication après chaque jeu de rôle.

Temps 1 : L'animateur écrit les expressions suivantes au tableau ou sur une grande feuille de façon que les participants puissent les lire en rentrant dans la pièce :
Interrompre/Attaquer ou culpabiliser/Dominer la conversation/Juger, évaluer/
Donner des conseils/Interpréter/Questionner/Critiquer, ridiculiser.
L'animateur demande aux participants de trouver un titre pour la liste qui est au tableau. Il inscrit leurs suggestions et le groupe en discute brièvement. Puis il propose lui aussi un titre pour cette liste : « Les obstacles à la communication ». Il propose ensuite d'examiner tous ensemble si, oui ou non, chacun de ces comportements risque de faire obstacle à la communication.

Temps 2 : Pour illustrer brièvement chacun des obstacles à la communication, on demande à deux volontaires de se placer devant le groupe ou de rester à leur place pour parler ; l'un des deux volontaires raconte quelque chose et celui qui l'écoute, lui répond avec l'attitude qui correspond à l'un des huit obstacles à la communication.
Le volontaire qui va raconter quelque chose peut choisir librement de quoi il va parler mais pour cette activité le sujet devra être peu impliquant émotionnellement (car il s'agit là d'expérimenter des attitudes d'écoute qui sont souvent ressenties comme désagréables par la personne qui s'exprime). L'animateur pourra donner lui-même un exemple ou participer à la première mise en situation.
Le volontaire raconte donc l'expérience qu'il a choisie et son partenaire lui répond en prenant l'attitude qui correspond à l'un des obstacles à la communication précitée.
Par la suite, l'animateur pose la question suivante au volontaire qui a raconté :
« *Comment t'es-tu senti écouté ?* »

Temps 3 : L'animateur demande ensuite au groupe de deviner quel obstacle à la communication a été illustré. Lorsque le groupe en découvre un, on le souligne au tableau et on propose une discussion de groupe, à partir des questions suivantes : « *Quels effets ces interruptions/ces jugements/ces conseils/ces questionnements… ont-ils produit chez la personne qui s'exprimait ?* »

Temps 4 : On répète les mises en situation avec plusieurs binômes volontaires qui viendront à chaque fois illustrer une attitude d'écoute différente parmi les obstacles à la communication. À chaque fois, cette étape sera suivie d'une discussion de groupe, jusqu'à ce que les huit obstacles aient été analysés. Il est possible d'utiliser plusieurs séances pour passer les huit obstacles en revue si nécessaire et si, bien sûr, l'activité s'avère ludique pour le groupe.

Temps 5 : Finalement, l'animateur propose au groupe de chercher un comportement positif qui facilite la communication et de le jouer : pendant qu'une personne s'exprime, son binôme adoptera alors le plus de comportements positifs possibles. À la fin de la démonstration, on demande à la personne comment elle s'est sentie écoutée et on lance une discussion avec le reste du groupe.

Ne concluez pas que les attitudes d'écoute expérimentées dans l'activité sont toujours nuisibles et qu'on ne devrait jamais y avoir recours. Lorsqu'on prend conscience de ces obstacles à la communication pour la première fois, on peut avoir envie de montrer quelqu'un du doigt et lui dire : « *C'est ce que tu fais très souvent.* » Mais on peut parfois aussi se rendre compte que nous-même nous utilisons des attitudes qui font obstacle à la communication ; parfois nous le faisons aussi sans en être conscient. Comme les participants deviennent de plus en plus conscients des effets de ces obstacles à la communication, de leur nature, des sentiments désagréables qu'ils provoquent chez les autres, ils pourront développer une plus grande maîtrise d'eux-mêmes et apprendre à les éviter ».

Mai 2025 - Édition Santé publique France, Saint-Maurice 94