

# Retour à l'école :

## 3 clés pour favoriser une communication apaisante et apaisée dans la communauté éducative

Annick Kayitesi-Jozan, Psychologue clinicienne, EUTELMED  
[annick.kayitesi-jozan@eutelmed.com](mailto:annick.kayitesi-jozan@eutelmed.com)

La crise sanitaire que nous traversons chamboule notre quotidien, brouille quelque peu nos repères et entraîne une réorganisation à la hâte de l'éducation de nos enfants. Administrateurs, enseignants, parents, enfants, cette expérience change avant tout notre manière d'être avec les autres. Nous ne pouvons plus nous serrer les mains, nous devons nous parler en respectant une certaine distance...

L'expérience collective du retour à l'école se construit dès maintenant. Sur le plan humain, elle dépend de la qualité des interactions au sein du collectif, au cours du confinement et pendant le confinement.

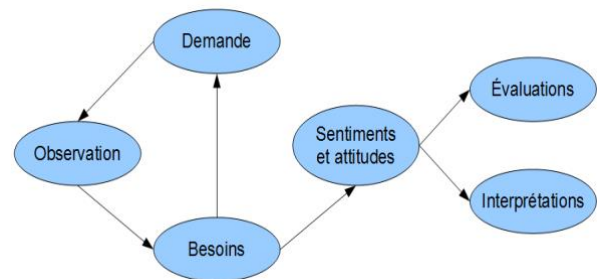
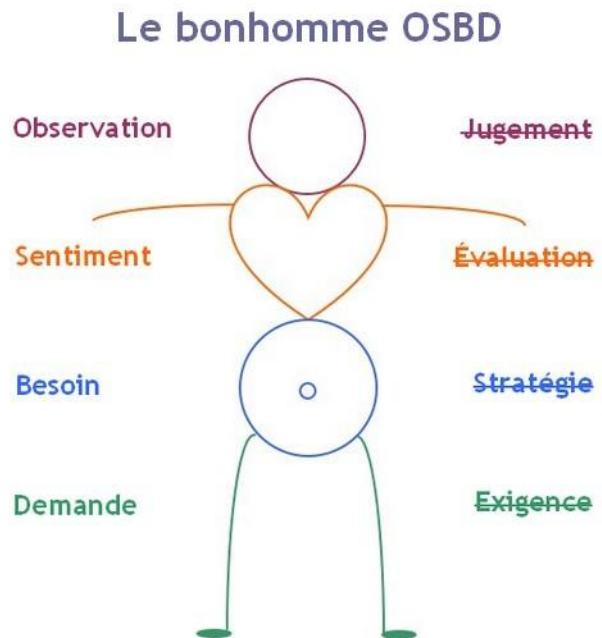
Je souhaite ici présenter trois clés utiles de la *communication non violente* (CNV). Elles peuvent, dès à présent, renforcer une écoute attentive et favoriser une communication apaisée et apaisante.

La CNV, théorisée par Marchal B. Rosenberg repose sur quatre piliers :

1. L'observation
2. Le sentiment
3. Le besoin
4. La demande

Concrètement on privilégie :

- De partager ce qu'on observe au lieu d'émettre un jugement ➔ Les faits
- D'exprimer ce que l'on ressent au lieu de s'appuyer sur une évaluation générale  
➔ Être explicite
- De clarifier les besoins que l'on souhaite satisfaire  
➔ Ne pas anticiper de stratégies
- La demande (collective) remplace l'exigence (individuelle).





## Clé 1 : Observer sans Évaluer

L'évaluation implique une échelle de valeur sur laquelle il faut s'entendre *a posteriori*, sans quoi l'interlocuteur risque d'entendre une critique.

Critique ⇒ défense ⇒ résistance ⇒ agressivité.

L'Observation va privilégier les faits pour décrire un événement précis sans le juger ni l'interpréter.

Observation ⇒ sentiment ⇒ Besoin ⇒ Demande.

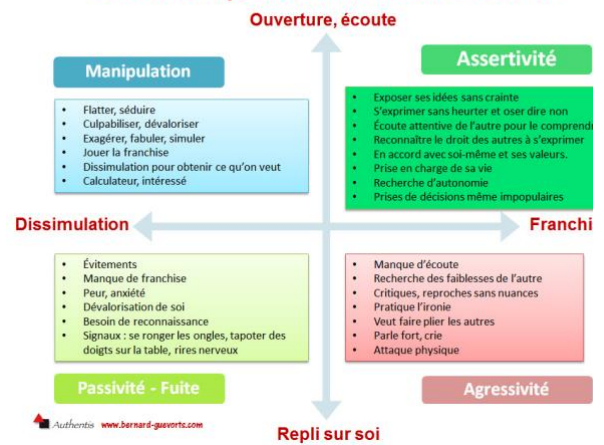
Ex : Avant, les choses se passaient ainsi ... ;  
Préférez : Ce que j'observe maintenant est ...

## Clé 2 : Cataloguer et juger les autres favorisent la violence (verbale)

Pensez aux derniers échanges avec quelqu'un avec qui vous entretenez une relation. Vous noterez certainement l'usage fréquent de formules de jugement ou de catégorisation d'une personne ou d'une situation (bon, mauvais, nul, catastrophe...)

Préférez : Traiter un sujet, un fait précis, dans un cadre limité. Ex : A la phrase « Pierre est un mauvais footballeur », préférez : « En vingt matchs je n'ai pas vu Pierre marquer un seul but ».

## Les comportements réactifs



<b>SURVIE</b> Abri Respiration Alimentation Hydratation Évacuation Lumière Repos Reproduction Exercice Respect du rythme	<b>LIBERTÉ</b> Autonomie Indépendance Émancipation Libre arbitre Spontanéité Souveraineté	<b>RELATIONNEL</b> Appartenance Attention Compagnie Contact Empathie Intimité Partage Proximité Amour	<b>PARTICIPATION</b> Epanouissement Bien-être d'autrui Coopération Concertation Co-création Connexion Expression Interdépendance	<b>CELEBRATION</b> Appréciation Contribution à la vie Partage des joies et peines Gratitude Reconnaissance Ritualisation Deuil
<b>SECURITE</b> Confiance Harmonie Paix Préservation temps Préservation énergie Protection Réconfort Sécurité affective Sécurité matérielle Soutien	<b>RECREATION</b> Défolement Détente Jeu Récréation Ressourcement Rire	<b>IDENTITE</b> Accord avec valeurs Affirmation de soi Confiance en soi Estime de soi Respect de soi Intégrité Authenticité Evolution	<b>ACCOMPLISSEMENT</b> Potentialités Beauté Création Expression Inspiration Réalisation Apprentissage Spiritualité Choix projets de vie, valeurs, opinions, rêves	<b>LES BESOINS HUMAINS FONDA-MENTAUX</b>

## Clé 3 : Les comparaisons sont une forme de jugement qui entrave la bienveillance envers soi et les autres

Se sentir en sécurité, libre de s'exprimer, avoir le droit de participer sont des exemples de besoins fondamentaux que l'on entend s'exprimer en ce moment. La réussite de l'école d'après dépendra de sa capacité à faire de la place pour l'expression de ces besoins. Inviter ses membres à la créativité, à l'écoute, à l'observation, et à la flexibilité. En somme un travail collectif facilité par la communication non violente.