Comment améliorer la communication au quotidien
Avec les enfants gardés et leurs parents.

Intervenante : Bérangère BAGLIN
Formée - à la "Communication Non violente" selon Marshall ROSENBERG,
- à la méthode ESPERE selon Jacques SALOME,
- à LA GRAMMAIRE DES EMOTIONS par Isabelle FILLIOZAT,
- à la PNL Programmation Neuro Linguistique,

Elle est formatrice depuis 1999 et intervient à l'association "Communiquer avec Bienveillance".

Référence bibliographiques :
- "T'es toi quand tu parles" de Jacques Salomé
- "Parents efficaces" Thomas Gordon
- "Au cœur des émotions de l'enfant" Isabelle Filliozat

DEFINITION :

Le terme de "Communication Non Violente" est devenu "Communication Bienveillante" pour éviter au cerveau une approche négative ("non") qu'il a du mal à accepter spontanément

La Communication Bienveillante permet de se rendre compte de sa manière de fonctionner avec les autres : beaucoup de freins viennent limiter la communication (paroles, gestes, attitudes. Mais plus concrètement parfois : injonctions, menaces, chantages.)

Parler en "JE" va être l'outil principal.
Dans l'accueil des sentiments d'un enfant : la communication n'est pas bienveillante si on parle "SUR" l'enfant : il n'est pas associé à la conversation. De même si on le compare dans ses actions à un autre enfant, ou si on lui "colle une étiquette".
Parler "SUR c'est, disait Jacques Salomé, "le tu qui tue".

PRINCIPES DE BASE :

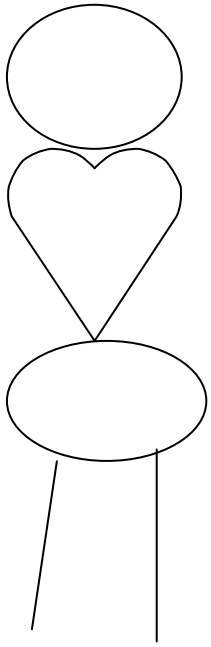
Exercice : que peut-on ressentir quand on n'est pas écouté, quels sentiments surgissent ?

Un parent annonce qu'il va récupérer plus tôt son enfant le soir à cause d'un rendez-vous.
Malgré notre attention nous sommes en retard à notre domicile par rapport à l'heure convenue.
Le parent en colère ne veut pas entendre notre justification. "Je ne veux pas entendre vos excuses; je ne vous paye pas pour aller vous promener"
La situation est expliquée à plusieurs amis, leurs réactions diffèrent et provoquent en nous des émotions variables.
(Incompréhension, énervement, frustration, doute, dévalorisation, colère, injustice, sensation de manque de respect, impression d'être agressé, culpabilité, indignation, solitude)

⇨ Lorsque on ne se sent pas écouté il y a négation de son ressenti.
Il en est de même pour l'enfant. En plus lui il ne peut pas s'exprimer !

Cela peut conduire à une diminution de l'estime de soi, à une soumission ou au contraire à de la colère.
L'écoute empathique permet de refléter ce que l'autre / l'enfant ressent : l'enfant est tombé et pleure on dit pas "c'est rien, tu ne t'es pas fait mal !!!"
On dit, "et bien tu es tombé et cela te fait mal"

L'attention positive vis-à-vis d'un enfant consiste à se mettre à sa hauteur et à mettre en place une relation de qualité dans le verbal et le non verbal (qui représente 93% de la communication.)



Observation : **O**

Lorsque je vois ...
Lorsque tu ...

Sentiment **S**

Je me sens ...

Besoin : **B**

parce que j'ai besoin ...

Demande : **D**

Je te demande ..
Est-ce que tu veux bien ...

Les émotions de base sont au nombre de 4 : colère, joie, tristesse, peur.
Elles sont physiologiques quelle que soit la culture : tout le monde éprouve les mêmes.

Pour la colère on peut établir un véritable thermomètre qui est l'arc en ciel des sentiments qui va de : agacé, contrarié, fâché, en passant par écœuré, exaspéré, dégouté, pour arriver à fou de rage et hors de soi.

Il va être important d'aider les enfants à augmenter leur vocabulaire pour exprimer leurs émotions : pour qu'ils sachent se situer dans leur niveau de ressenti.

Observer : pas si simple d'exprimer une constatation sans jugement.
EX : vous avez laissé du bazar ----} référence à quoi ? Le bazar diffère d'une personne à l'autre.
Il vaut mieux : "quand je vois dans cette chambre une jupe, un T-shirt et des chaussettes par terre, un verre, des livres éparpillés ..." concret, sans interprétation : tout le monde peut voir la même chose.
Salomé disait : "Le mental ment"

Ex : une voiture me fait une queue de poisson.
Observation : j'ai vu une voiture noire immatriculée en 95 me doubler et se rabattre un peu près de moi.
L'interprétation mentale peut dériver très loin. ("Un parisien qui respecte rien ... "ou "un mari qui conduit sa femme à l'hôpital" ou "un père qui conduit son enfant gravement blessé aux urgences ...")
Sentiment : je me suis senti en danger, inquiète
Besoin : et moi j'ai besoin de sécurité quand je conduis
Demande : est-ce que la prochaine fois vous pourriez vous rabattre plus loin de moi.

Par contre mettre en place une communication bienveillante ne veut pas dire que les autres répondront sur le même mode !!!
On le fait pour soi.

PAS D'ÉTIQUETTE :
Les étiquettes posées sur un enfant "tu es" : TUER dixit Jacques SALOME : ne sont pas du mode de la bienveillance : même les étiquettes "positives" :
- tu es mignon ... (et les autres à côté : ils ne le sont pas ???)
- tu es lent ... (est-ce définitif et permanent !!!) ...
- pour une fois que tu y arrives ... (et l'aspect positif est perdu par rapport à cette référence aux autres fois.)
- tu es bien habillé aujourd'hui ... (merci pour les autres jours ...!!!)
- un enfant qui ne veut pas dire bonjour "tu es timide toi ..." (on s'expose à ce qu'il ne veuille plus dire PUISQUE il est timide !!!)
Avec une étiquette on risque de faire passer le message "tu n'es que ça !"

Il vaut mieux dire :
- "j'apprécie que tes lacets soient mis en même temps que les autres".
- "quand je vois que tu arrives à 8 h alors que nous avions RDV à 7 h, je suis énervée, ennuyée. Parce que j'ai BESOIN d'être prévenue et d'optimiser mon temps Est-ce que c'est possible pour toi de me prévenir la prochaine fois ?

Plutôt que "tu manges comme un cochon" ---} quand je vois les petits pois par terre, je me sens agacé. J AI besoin que le sol reste propre. Est-ce que c'est possible pour toi de balayer après manger ?

Parler en "TU" est lié à notre mode d'éducation, à notre société. Il est important d'apprendre à changer ce fonctionnement pour entrer en Communication Bienveillante.
Attention au faux "je" : j'ai besoin que tu te taises !" ---} plutôt "j'ai besoin de tranquillité et j'aimerais que le volume sonore baisse".

LE BESOIN - LA DEMANDE :
Nous avons tous nécessité de nourrir des besoins.
Quand je vide la poubelle j'ai un besoin d'hygiène et de propreté.
Un enfant qui nourrit un besoin ne le fait pas par caprice ou pour ennuyer.
On ne nourrit pas ses besoins "contre" les autres mais pour soi.

Dans la démarche d'un enfant il peut y avoir des besoins de curiosité, de sensation, d'exercice, d'expérience, et aussi de toucher le cadre de l'autorité.

Lorsque l'on fait une demande on peut recevoir 2 réponses différentes : OUI ou NON.
Si on n'attend que des OUI : on est trop exigent.
La demande doit être claire, raisonnable, au présent et positive et négociable

Il faut parfois trouver un dérivatif pour qu'il puisse exprimer ses émotions.
Ne pas interdire de taper ou mordre par exemple : mais cadrer.
Exemple un coussin de colère où l'enfant pourra aller taper ou une peluche qu'il pourra mordre.
Il est nécessaire d'accueillir la frustration de l'autre, d'écouter son ressenti mais il n'y a aucune obligation de le satisfaire.
EX : je vois que tu n'es pas content que L. te prenne le jouet et que tu as envie de le taper. **ET** en même temps c'est interdit de faire du mal aux autres. J'ai besoin d'être sûr qu'aucun mal ne sera fait. Est-ce que tu veux bien taper plutôt sur le coussin de colère.

Des parents toujours en retard : comment réagir ?
Besoin de respect de la vie privée de l'AM
Serait-il possible d'arriver à l'heure ?
Ou lorsque tout le déroulement CNV (O/S/B/D) a été fait : la demande peut être « comment vous sentez vous lorsque je vous dis cela ??

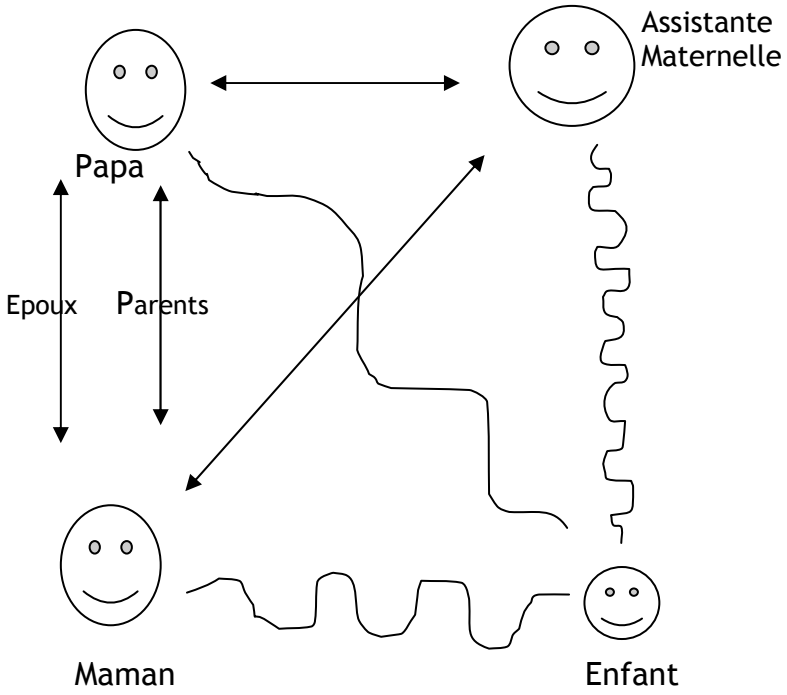
L'ECHARPE RELATIONNELLE :
Dans le Communication Bienveillante il faut dans un premier temps, dire ses difficultés (SE DIRE) et, ensuite, il ne faut pas confondre le comportement avec la personne qui le présente.

On a trop souvent tendance à confondre une personne avec le comportement qu'on lui attribue.

On peut utiliser un objet qui va représenter le sentiment et ainsi permettre de ne pas confondre la personne et son sentiment.

Méthode ESPERE de Jacques Salomé : l'écharpe relationnelle.
Autant de personnes présentes : autant de relations possibles.
Si des personnes ont entre elles des relations de natures différentes : il y aura une écharpe par nature de relation.
Ne pas oublier que la posture joue aussi dans la relation : une bonne posture contribue à la qualité de la relation.

Ici l'enfant a aussi 1 relation avec chacun de ses parents et l'AM



LE CADRE :
Il est toujours important de poser un cadre adapté en amont de toute relation.
Expliquer avant ce qui est possible ou qui ne l'est pas peut éviter une "crise" à l'enfant.

Poser un cadre c'est parler de son besoin de sécurité. Il y a des choix responsables à faire pour le faire respecter.

Quand le cadre n'est pas respecté il y a une nécessité de sanction (conséquence de l'acte, la sanction permet d'être acteur et réparateur.)
La punition consiste à faire de la peine et ne présente pas de lien avec l'acte commis.
Un verre renversé : on nettoie.
De la peinture sur les chaussures : on nettoie
Pour faire de la peinture, on met un tablier c'est la règle qui est fixée chez l'AM
Si l'enfant ne veut pas mettre le tablier
"Tu as le choix de faire de la peinture avec le tablier, ou alors tu fais le choix de ne pas peindre."

Si l'enfant en met sur les chaussures possibilité de voir avec lui ce qu il est possible de faire pour que les chaussures restent propres

Si l'enfant ne veux pas mettre le tablier et/ou protège-chaussures alors pas de peinture mais pas dans un esprit punitif simplement pour faire comprendre les règles, le cadre.

Pour se positionner par rapport au cadre, plutôt que de dire "NON" on peut chercher ce qui empêche de dire "OUI" c'est-à-dire le BESOIN

CONCLUSION :
Il faut 15 messages positifs pour annuler l'effet d' 1 message négatif.
Message de Thomas Gordon : pour être des parents (éducateurs) efficaces il est important d'éduquer sans punir
Parler en "JE" aide à construire l'estime de soi.

Etre à l' écoute c'est….
Texte de André GROMOLARD, actuellement prêtre dans une paroisse de l'agglomération lyonnaise.

Ecouter est peut-être le plus beau cadeau

que nous puissions faire à quelqu'un…
C'est lui dire, non pas avec des mots, mais avec ses yeux, son visage, son sourire
et tout son corps : tu es important pour moi,
tu es intéressant, je suis heureux que tu sois là…

Ecouter, c'est commencer par se taire.
Ecouter, c'est accueillir l'autre avec reconnaissance
tel qu'il se définit lui-même
sans se substituer à lui pour dire ce qu'il doit être.

Ecouter, ce n'est pas vouloir que quelqu'un soit comme ceci ou cela,
c'est apprendre à découvrir ses qualités qui sont en lui spécifiques.

C'est être ouvert positivement à toutes les idées, à tous les sujets,
à toutes les expériences, à toutes les solutions,
sans interpréter, sans juger, laissant à l'autre son espace
et le temps de trouver la voie qui est la sienne.

Etre attentif à quelqu'un qui souffre,
ce n'est pas donner une solution ou une explication à sa souffrance,
c'est lui permettre de la dire et de trouver lui-même
son propre chemin pour se libérer…

Ecouter, c'est donner à l'autre
ce que l'on ne nous a peut-être jamais donné :
de l'attention, du temps, une présence affectueuse.