DU 26 AU 30 SEPTEMBRE 2016

SEMAINE CONTRE L'INTIMIDATION ET LA VIOLENCE À L'ÉCOLE

MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE POUR L'ENSEIGNEMENT DE STRATÉGIES EFFICACES

MES PAROLES, J'Y VOIS : JE M'ENGAGE

pour une communication positive à l'école

ENSEMBLE CONTRE l'intimidation

Institut Pacifique

Québec

© Institut Pacifique, 2016, tous droits réservés.

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2016, tous droits réservés.

Guide en français Mes paroles, j'y vois : je m'engage pour une communication positive à l'école,
978-2-922390-06-3

RÉALISATION

Shirlane Day, DIRECTRICE GÉNÉRALE, *INSTITUT PACIFIQUE*
Isabelle Boissé, DIRECTRICE PRINCIPALE - DÉVELOPPEMENT, RECHERCHE ET INNOVATION, *INSTITUT PACIFIQUE*

RECHERCHE, CONCEPTION ET RÉDACTION

Isabelle Boissé, DIRECTRICE PRINCIPALE - DÉVELOPPEMENT, RECHERCHE ET INNOVATION, *INSTITUT PACIFIQUE*
Geneviève Duchesne, FORMATRICE-CONSULTANTE ET MÉDIATRICE, PROGRAMMES ET SERVICES EN RÉSOLUTION DE CONFLITS, *INSTITUT PACIFIQUE*
Julie Lefebvre, FORMATRICE-CONSULTANTE, PROGRAMMES ET SERVICES EN RÉSOLUTION DE CONFLITS, *INSTITUT PACIFIQUE*
Rebecca Meideros, ÉDUCATRICE, *INSTITUT PACIFIQUE*

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Direction de l'adaptation scolaire et des services éducatifs complémentaires

Danielle Marquis, RESPONSABLE DU DOSSIER *CLIMAT SCOLAIRE, VIOLENCE ET INTIMIDATION*
Louis Robitaille, CHARGÉ DE PROJET POUR LE DOSSIER *CLIMAT SCOLAIRE, VIOLENCE ET INTIMIDATION*
François Sirois, CHARGÉ DE PROJET POUR LE DOSSIER *CLIMAT SCOLAIRE, VIOLENCE ET INTIMIDATION*
Catherine Nadeau, CHARGÉE DE PROJET POUR LE DOSSIER *CLIMAT SCOLAIRE, VIOLENCE ET INTIMIDATION*

COMITÉ DE RÉVISION

Isabelle Boissé, DIRECTRICE PRINCIPALE - DÉVELOPPEMENT, RECHERCHE ET INNOVATION, *INSTITUT PACIFIQUE*
Shirlane Day, DIRECTRICE GÉNÉRALE, *INSTITUT PACIFIQUE*

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Direction de l'adaptation scolaire et des services éducatifs complémentaires
et Direction des communications

DIRECTION ARTISTIQUE ET ILLUSTRATIONS

Stéphane Lauzon Lefebvre, DESIGNER GRAPHIQUE ET ILLUSTRATEUR, *INSTITUT PACIFIQUE*

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DES PARTENAIRES 2
- Institut Pacifique 2
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur 2

DESCRIPTION DU PROJET 3
- *Mes paroles, j'y vois : je m'engage pour une communication positive à l'école* 3
- Objectifs du projet 3
- La communication verbale positive : un petit rappel 4
- Une approche systémique 4
- Conditions d'efficacité pour la tenue d'activités de promotion et de prévention 5
- L'importance du sentiment d'appartenance et de l'engagement des élèves pour le climat scolaire 6
- L'adulte comme modèle 7

PRÉSENTATION ET DESCRIPTION DES ACTIVITÉS ET DES OUTILS PÉDAGOGIQUES PROPOSÉS . . 9

FICHES TECHNIQUES SUR LA COMMUNICATION POSITIVE – STRATÉGIES DE COMMUNICATION EFFICACES À L'INTENTION DU PERSONNEL 9

PRÉSENTATION DES FICHES TECHNIQUES – LIEN AVEC LA COMMUNICATION POSITIVE 9
- Objectifs de l'outil 9
- 1- L'écoute active et ses techniques de communication 11
- 2- La rétroaction positive 13
- 3- La gestion des émotions 15
- 4- La communication pacifique 17
- 5- L'écoute et ses conditions 19
- 6- La validation des perceptions 21
- 7- L'empathie 23

ACTIVITÉ *PLUS JE M'EXERCE, MIEUX JE COMMUNIQUE !* 25
Objectifs de l'activité 25
Plan d'animation 25
Situations pour la maternelle 5 ans 29
Situations pour le 1er cycle du primaire. 31
Situations pour les 2e et 3e cycles du primaire 33
Situations pour le 1er cycle du secondaire. 35
Situations pour le 2e cycle du secondaire 37

ACTIVITÉ *GROUPE DE DISCUSSION SUR LA COMMUNICATION VERBALE POSITIVE À L'ÉCOLE* . . . 39
Objectifs de l'activité 39
Modalités d'animation du groupe de discussion 39
Suites du groupe de discussion 41
Guide de soutien à la discussion pour le préscolaire et le 1er cycle du primaire 43
Guide de soutien à la discussion pour les 2e et 3e cycles du primaire 45
Guide de soutien à la discussion pour les 1er et 2e cycles du secondaire. 47

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT 49

BIBLIOGRAPHIE. 50

PRÉSENTATION DES PARTENAIRES

INSTITUT PACIFIQUE

L'Institut Pacifique est un organisme à but non lucratif qui développe, depuis 1976, des programmes et des services pour promouvoir des compétences en matière de résolution de conflits et de médiation auprès des jeunes du préscolaire, du primaire et du secondaire. Réputé pour la qualité et le sérieux de ses activités, il offre chaque année une formation sur la résolution pacifique des conflits à plus de 100 000 jeunes.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

La lutte contre l'intimidation et la violence à l'école est une priorité pour le Gouvernement du Québec. Il en est de même pour le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, qui soutient et accompagne les milieux scolaires depuis 2008 pour prévenir et traiter l'intimidation et la violence en favorisant l'instauration d'un climat scolaire sécuritaire, positif et bienveillant. Le Ministère appuie les milieux scolaires, notamment dans l'application des dispositions de la Loi sur l'instruction publique et de la Loi sur l'enseignement privé qui visent à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école. De plus, il alloue des ressources financières, confie des responsabilités à des agents de soutien régionaux qui possèdent une grande expertise et fournit des outils et des documents de référence sur le sujet.

DESCRIPTION DU PROJET
MES PAROLES, J'Y VOIS : JE M'ENGAGE POUR UNE COMMUNICATION POSITIVE À L'ÉCOLE

La Semaine contre l'intimidation et la violence 2016 à l'école a pour objectif d'assurer la poursuite des efforts en matière de prévention de la violence verbale et des incivilités verbales qui ont été déployés au cours de la Semaine contre l'intimidation et la violence 2015. L'édition de 2016 mise particulièrement sur l'engagement des élèves.

La violence verbale demeure un enjeu important pour les établissements scolaires, ainsi que le rapportaient des élèves et des adultes, notamment dans le cadre de l'enquête du Groupe de recherche sur la sécurité et la violence dans les écoles québécoises (SEVEQ) (BEAUMONT et autres, 2016).

La Semaine 2015 privilégiait une approche basée sur la communication positive, la création de relations bienveillantes et l'acceptation des différences. Cette année, la prévention de la violence verbale est abordée par l'entremise d'une approche qui repose sur l'implication des élèves, le développement de leurs compétences en matière de communication positive et leur engagement dans la construction d'un climat scolaire sécuritaire, positif et bienveillant.

OBJECTIFS DU PROJET

Le présent guide est un outil pédagogique destiné au personnel enseignant et aux divers intervenants scolaires. Ses objectifs sont les suivants :

- sensibiliser les adultes à l'importance des sentiments d'appartenance et d'engagement des élèves dans la construction d'un climat scolaire sécuritaire, positif et bienveillant;

- sensibiliser les adultes à l'importance de leur rôle quant au développement de compétences en matière de communication positive chez les élèves et à la construction d'un climat sain et bienveillant;

- outiller les adultes pour les amener à utiliser des stratégies de communication efficaces en vue :
  - de favoriser, chez les élèves, le développement de compétences personnelles et sociales,
  - d'accompagner les élèves dans le développement de leurs compétences liées à la communication positive,
  - de favoriser l'apprentissage des élèves en leur donnant des rétroactions positives,
  - d'être des modèles de communication positive;

- accompagner le personnel scolaire dans l'animation d'activités :
  - mise en pratique de la communication positive,
  - consultation des élèves sur la communication positive.

Quoique les activités et les outils contenus dans ce document puissent être utilisés indépendamment du guide *Mes paroles, j'y vois : pour une communication positive à l'école,* paru en 2015, ils peuvent aussi s'inscrire en complémentarité de celui-ci. Le guide de l'an dernier a permis d'amorcer une réflexion pertinente sur la problématique de la violence verbale et des incivilités verbales, de développer une vision commune à cet égard et de sensibiliser la communauté éducative à l'importance d'une communication positive et à ses répercussions sur le climat de l'école. S'inscrivant dans la poursuite de ces objectifs, le guide de 2016 vise à soutenir, chez les jeunes, le développement des compétences relatives à la communication positive tout en favorisant l'implication et l'engagement du personnel scolaire et des élèves.

Les guides parus en 2015 et en 2016 peuvent
être téléchargés à l'adresse suivante :

education.gouv.qc.ca/semaineintimidation

LA COMMUNICATION VERBALE POSITIVE : UN PETIT RAPPEL

La communication verbale positive se traduit, entre autres, par le choix d'exprimer verbalement ses émotions et ses opinions de façon respectueuse et responsable pour limiter les répercussions négatives sur les autres et sur le climat général du milieu. Elle se manifeste par un ensemble de mots positifs empreints de civilité, de respect et de bienveillance envers les personnes qu'on côtoie ou le groupe auquel on appartient. Elle montre une volonté d'éviter l'expression négative, impulsive et violente d'une émotion ou d'une opinion donnée. La communication verbale positive est caractérisée par le souci du bien-être de chacun ainsi que par un regard bienveillant sur les autres. En somme, c'est ce qu'on entend au quotidien dans une classe, un corridor, la cour de récréation ou la salle du personnel ou encore dans les échanges avec des parents ou d'autres collaborateurs et qui a un effet bénéfique et constructif sur les différents acteurs du milieu et sur le climat général de ce dernier.

UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE

Il est reconnu que les effets positifs engendrés par des actions éducatives sont maximisés lorsque ces actions sont planifiées et concertées et qu'elles impliquent le plus grand nombre de personnes possible. En effet, l'engagement de tous ces acteurs favorise une cohérence au regard des messages véhiculés, des conduites observées de même que des interventions et donne de meilleurs résultats. Cette cohérence encourage l'apprentissage et l'intégration de notions et de comportements. De plus, une planification et une concertation des actions permettent au milieu d'établir des mécanismes durables qui produisent des effets constants à moyen et à long terme, indépendamment des éléments circonstanciels et des personnes. Une approche positive crée une collectivité qui fait la promotion des relations saines et qui prend soin de chaque individu[1].

1. C. BEAUMONT et autres (2014), *Revoir notre approche en prévention de la violence et de l'intimidation : des interventions soutenues par la recherche.* Mémoire présenté au secrétariat du Forum sur l'intimidation, ministère de la Famille. https://www1.sites.fse.ulaval.ca/fichiers/site_chaire_cbeaumont/documents/12.05.2015_Final_Memoire_MFA_intimidation_.pdf

Les activités suggérées dans le présent guide ainsi que dans le guide *Mes paroles, j'y vois : pour une communication positive à l'école* s'inscrivent dans une démarche globale et systémique de réflexion et d'action pour la prévention de la violence, la communication positive et la construction d'un climat scolaire sécuritaire, positif et bienveillant. Cette démarche, proposée par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, permet à l'équipe-école non seulement de s'informer sur la violence verbale et les incivilités verbales, mais également de réfléchir collectivement à ses valeurs, à son engagement de même qu'à ses actions de promotion et à ses interventions visant une communication positive.

CONDITIONS D'EFFICACITÉ POUR LA TENUE D'ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE PRÉVENTION

Pour assurer des retombées positives dont les effets persisteront et pour éviter certains écueils (ou certaines surprises), il est primordial de planifier des activités qui respectent les conditions suivantes :

- L'activité a un ou des objectifs clairs et précis qui sont liés à un problème cerné préalablement dans le milieu. Elle fait l'objet d'une planification et d'une coordination. L'intervention est basée sur des pratiques probantes et documentées.

- L'activité est éducative et respecte le stade de développement de l'enfant ou de l'adolescent. Elle vise tant la construction de compétences que la mise en place de facteurs de protection dans un milieu de vie sécurisant et bienveillant.

- L'activité mobilise, à différentes échelles, le plus grand nombre de personnes possible (y compris les membres du personnel et les élèves).

- L'activité est contextualisée et est mise en relation avec d'autres actions (antérieures, parallèles ou futures) du milieu.

- L'activité permet de laisser des traces visuelles pour un réinvestissement ou un rappel des notions abordées tout au long de l'année.

- L'activité amène les élèves à s'implique activement dans les apprentissages; elle soutient leur motivation et leur bien-être. Elle favorise un sentiment d'appartenance et d'engagement chez les élèves et les adultes.

- L'activité ne produit pas d'effets pervers contraires aux effets positifs recherchés.

L'IMPORTANCE DU SENTIMENT D'APPARTENANCE ET DE L'ENGAGEMENT DES ÉLÈVES POUR LE CLIMAT SCOLAIRE

Les recherches montrent qu'un climat scolaire positif est un facteur de résilience et de bien-être, et qu'il joue un rôle prépondérant dans la prévention de la violence. De plus, elles établissent largement un lien très fort entre ce climat positif et la qualité des apprentissages, la réussite scolaire et le degré de victimisation à l'école[2]. Les sentiments d'appartenance et d'engagement sont des composantes porteuses du climat scolaire. Il est effectivement démontré que, dans les milieux où les taux d'engagement et d'attachement sont les plus élevés, les agressions du type verbal (insultes, menaces, etc.) sont moins nombreuses[3]. Les élèves qui éprouvent un fort sentiment d'appartenance à leur milieu scolaire et qui s'y sentent engagés sont donc plus motivés à participer activement et concrètement à la construction d'un climat positif dans leur école.

En s'engageant dans l'établissement d'un climat scolaire positif, les élèves ont davantage l'impression de contribuer et d'influencer positivement leur milieu scolaire, qui est significatif pour eux et auquel ils s'identifient et se rattachent. Cet engagement a un effet direct sur leur vie au quotidien. Ils ont la possibilité d'influencer positivement leur milieu scolaire, qui est significatif pour eux et auquel ils s'identifient et se rattachent. En favorisant un fort sentiment d'appartenance chez les jeunes, nous leur permettons d'évoluer non seulement dans un milieu qui les encourage à se développer et à se réaliser, mais également dans un milieu où il est motivant et important d'adopter des comportements positifs et constructifs. De plus, permettre aux élèves de prendre la parole, de faire des choix et d'être entendus lorsqu'ils expriment leurs opinions est très stimulant pour eux. Ils se sentent alors concernés et constatent qu'ils peuvent apporter leur contribution dans leur milieu de vie. En favorisant leur engagement, nous les incitons à contribuer à l'adoption de comportements bienveillants et à l'instauration d'un climat harmonieux dans un milieu en lequel ils croient. D'ailleurs, la participation et la collaboration des élèves ont non seulement des retombées sur le climat de l'école, mais également sur la réussite scolaire[4].

Comme le sentiment d'appartenance et l'engagement sont liés et qu'ils ont un effet réel sur les attitudes et les comportements adoptés par les élèves, il peut être pertinent de proposer des activités de promotion de la communication positive animées ou coanimées par eux.

Le présent guide comporte donc une activité (page 39) qui invite l'élève à s'exprimer de façon adéquate et constructive sur la communication positive et à réfléchir à des engagements concrets sur ce plan. Cette activité permet de travailler l'appartenance et l'engagement. Avec ses camarades, l'élève est invité à réfléchir à ce type de communication en ce qui concerne son propre milieu scolaire et à faire part de son opinion et de ses souhaits. L'activité favorise aussi la mise en pratique de compétences liées à la communication positive dans les échanges d'idées et l'expression de visions.

2 E. DEBARBIEUX et autres (2012), *Le « climat scolaire » : définition, effets et conditions d'amélioration.* http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Documents/docsjoints/climat-scolaire2012.pdf

3 C. BEAUMONT et autres (2015), *Se sentir efficace pour construire son climat scolaire : la collaboration au cœur des discussions. Journée annuelle d'étude* – 5 octobre 2015. Chaire de recherche sur la sécurité et la violence en milieu éducatif, Université Laval. http://www.violence-ecole.ulaval.ca/

4 R. POULIN ET C. BEAUMONT (2015), « Le climat scolaire : un point central pour expliquer la victimisation et la réussite scolaire ». *Revue canadienne de l'éducation,* vol. 38, no 1. http://journals.sfu.ca/cje/index.php/cje-rce/article/download/1640/1744

L'ADULTE COMME MODÈLE

L'IMPORTANCE D'ÊTRE UN MODÈLE

L'adulte qui côtoie un élève au quotidien joue un rôle de premier plan en tant que modèle. L'élève apprend initialement par l'exemple et par l'observation de son entourage.

Dans des contextes de travail complexes ou face à des difficultés professionnelles, l'adulte peut avoir de la difficulté à être un modèle constant. Il peut alors négliger, minimiser ou simplement oublier les effets possibles de ses attitudes et de ses comportements dans ses interactions, tant avec ses collègues qu'avec les élèves. Pourtant, les apprentissages de ceux-ci concernant l'utilisation de stratégies positives d'expression de soi et la socialisation sont grandement influencés par les interactions dont ils sont témoins ou auxquelles ils prennent part avec des adultes. Il est donc pertinent, pour l'adulte, de prendre en considération la qualité de la communication lorsqu'il désire construire un climat sain et promouvoir une communication positive dans son milieu scolaire. Servir de modèle influence la probabilité d'une contribution des élèves à l'établissement de ce climat sécuritaire, positif et bienveillant.

LA MANIÈRE D'ÊTRE UN MODÈLE

1- ÊTRE ATTENTIF À LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN

Aussi simple que cela puisse paraître, communiquer en évitant toute forme d'incivilité ou tout message malveillant peut représenter un défi pour les adultes. Toutefois, il est important de saisir le pouvoir d'influence que chacun peut exercer dans son milieu, et ce, tant auprès de ses collègues que des élèves. Il devient alors évident que l'expression de ses émotions, de ses opinions, de ses perceptions et de ses volontés de façon adéquate au quotidien, en mesurant bien l'incidence que ses propos peuvent avoir sur les autres, constitue un très grand pas vers la construction d'un climat sécuritaire, positif et bienveillant.

2- RECOURIR À LA COMMUNICATION POSITIVE EN RÉACTION À DES ACTIONS OU À DES PAROLES INAPPROPRIÉES

Certains adultes peuvent ressentir le besoin de développer leur aisance dans ce type d'intervention, qui représente un défi pour eux. Un entraînement peut s'avérer pertinent pour leur permettre d'apprendre à réagir de façon positive et constructive à une incivilité verbale, étant donné la charge émotive associée à certains propos.
De plus, il est essentiel que l'adulte intervienne non seulement lorsqu'il est la cible directe d'une incivilité verbale ou de propos violents, mais également lorsqu'il en est témoin.

3- ACCOMPAGNER LES ÉLÈVES AU QUOTIDIEN DANS L'ACQUISITION DE STRATÉGIES DE COMMUNICATION EFFICACES

En plus d'être soi-même un modèle par ses paroles et ses attitudes, l'adulte a le pouvoir d'accompagner les élèves dans leur développement. Il peut donc leur enseigner des habiletés sociales au moyen d'activités structurées ou leur transmettre clairement et précisément les comportements attendus en matière de communication et d'interaction. Toutefois, par ses interventions ciblées et spontanées, l'adulte peut également favoriser, chez les élèves, certaines prises de conscience ou actions qui feront naître chez eux des attitudes positives.

Les fiches techniques contenues dans le présent guide comportent différentes stratégies de communication concrètes visant à amener les élèves à développer leurs compétences en matière de communication positive (voir *Fiches techniques sur la communication positive,* page 9).

PRÉSENTATION ET DESCRIPTION DES ACTIVITÉS ET DES OUTILS PÉDAGOGIQUES PROPOSÉS

Les activités et les outils pédagogiques proposés ci-dessous portent sur le thème de la communication verbale positive qui favorise l'instauration d'un climat scolaire bienveillant.

	FICHES TECHNIQUES	ACTIVITÉ *PLUS JE M'EXERCE, MIEUX JE COMMUNIQUE !*	ACTIVITÉ *GROUPE DE DISCUSSION SUR LA COMMUNICATION VERBALE POSITIVE À L'ÉCOLE*
OBJECTIFS	**OBJECTIF GÉNÉRAL :** - Outiller les adultes pour les amener à utiliser des stratégies de communication efficaces afin de favoriser un climat scolaire sécuritaire, positif et bienveillant. **OBJECTIFS SPÉCIFIQUES :** Outiller les adultes pour les amener à : - Favoriser, chez les élèves, le développement d'habiletés sociales. - Accompagner les élèves dans le développement de leurs compétences en matière de communication positive. - Favoriser l'apprentissage des élèves par des rétroactions positives. - Proposer aux élèves des modèles de communication positive.	Outiller les élèves pour les amener à : - Déterminer les façons de communiquer favorisant des interactions positives avec leurs pairs. - Manifester des habiletés de communication positive avec leurs pairs.	**POUR LES ÉLÈVES PARTICIPANTS :** - Proposer des idées de manière constructive sur la communication positive. - Comprendre leur engagement possible dans les actions de l'école qui visent à prévenir la violence verbale. - Promouvoir et adopter la communication positive. **POUR LES ADULTES :** - Relever les préoccupations et les opinions des élèves quant à la violence verbale observée dans l'école ainsi que dans leur classe. - Déterminer des pistes d'action à utiliser par et pour les élèves et qui pourraient contribuer à prévenir la violence verbale et à promouvoir la communication verbale positive dans la classe, dans l'école et dans ses environs.
PUBLIC VISÉ	Le personnel de l'école[1].	L'ensemble des élèves (préscolaire, primaire et secondaire).	Le personnel de l'école et l'ensemble des élèves (préscolaire, primaire et secondaire).
CONTENU ET THÈMES	- Une présentation des fiches techniques et du lien entre la compétence ou l'habileté et la communication positive. - Sept fiches techniques contenant de l'information et des exemples concrets concernant les compétences et les habiletés en matière de communication positive : 1- L'écoute active et ses techniques de communication; 2- La rétroaction positive; 3- La gestion des émotions; 4- La communication pacifique; 5- L'écoute et ses conditions; 6- La validation des perceptions; 7- L'empathie.	- Le déroulement d'une activité. - Une liste de situations pour le préscolaire. - Une liste de situations pour le 1er cycle du primaire. - Une liste de situations pour les 2e et 3e cycles du primaire. - Une liste de situations pour le 1er cycle du secondaire. - Une liste de situations pour le 2e cycle du secondaire.	- La description d'un groupe de discussion. - Les modalités d'animation du groupe de discussion. - Les suites à donner au groupe de discussion. - Un guide de soutien à la discussion pour le préscolaire et le 1er cycle du primaire. - Un guide de soutien à la discussion pour les 2e et 3e cycles du primaire. - Un guide de soutien à la discussion pour les 1er et 2e cycles du secondaire.

[1]Ce projet sur la communication positive est un moyen concret de développer l'expertise des membres du personnel dans la prévention de la violence et le traitement des incivilités. Il favorise aussi le développement professionnel par l'expérimentation et l'appropriation de stratégies de communication dans le cadre de leur pratique.

FICHES TECHNIQUES SUR LA COMMUNICATION POSITIVE
DES STRATÉGIES DE COMMUNICATION EFFICACES À L'INTENTION DU PERSONNEL

OBJECTIFS DE L'OUTIL

Les fiches techniques à l'intention du personnel permettent d'abord de connaître différentes stratégies et habiletés favorisant une communication verbale positive au sein de l'école. Elles permettent ensuite d'en reconnaître les effets positifs en illustrant, par des exemples concrets, leur mise en application par l'adulte tant à titre de modèle que d'accompagnateur auprès des élèves.

1- L'ÉCOUTE ACTIVE ET SES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

L'écoute active est l'une des plus importantes habiletés de communication à acquérir[1]. Elle comprend différentes techniques de communication telles que la reformulation et le reflet, qui favorisent une meilleure compréhension du message de l'autre par une attention particulière à ses différents signaux verbaux et non verbaux. Ces deux techniques démontrent aussi à l'autre que l'on s'intéresse à lui et à ce qu'il a à dire tout en l'encourageant à préciser ses propos ou pensées au fil de la communication. De plus, ces techniques permettent à l'adulte qui intervient auprès des élèves de les accompagner dans la transmission positive de leurs différents messages afin de favoriser l'établissement d'une communication positive à l'école **(fiche technique, page 11)**.

2- LA RÉTROACTION POSITIVE

La rétroaction positive peut être un puissant outil de maintien et de renforcement d'un comportement désirable et jugé efficace. Il est souvent plus facile de reconnaître les gestes ou les propos inadéquats chez l'élève et de lui en faire part. Toutefois, la reconnaissance des gestes de civilité ou des paroles agréables et respectueuses de même que le partage de son appréciation de ceux-ci et des sentiments positifs qu'ils engendrent ont encore plus d'influence sur la personne qui reçoit la rétroaction. Elle est encouragée à poursuivre la manifestation du comportement adéquat, contribuant ainsi à une communication positive de façon générale **(fiche technique, page 13)**.

3- LA GESTION DES ÉMOTIONS

Les relations interpersonnelles suscitent, au quotidien, de nombreuses émotions, qui teintent à leur tour les communications avec les pairs. Certains sentiments étant plus difficiles à exprimer, nous avons tendance à les réprimer de peur d'offenser l'autre ou d'empirer la situation. Pour éviter une expression impulsive et violente de nos émotions et favoriser une communication positive au quotidien, il est essentiel d'apprendre à reconnaître, à nommer et à gérer ces émotions pour être en mesure de les exprimer pacifiquement **(fiche technique, page 15)**.

1 DEVITO, J. A., G. CHASSÉ et C. VEZEAU (2001). *La communication interpersonnelle,* Éditions du renouveau pédagogique inc.

4- LA COMMUNICATION PACIFIQUE

La communication pacifique et le recours au je dans le message favorisent une communication positive, car ils permettent d'axer la communication sur des éléments fondamentaux (sentiments et besoins), ce qui amène une affirmation de soi pacifique et satisfaisante. De plus, cette technique permet aux interlocuteurs de mieux se comprendre mutuellement sans accusation ni commentaire négatif, ce qui favorise grandement l'empathie et les relations interpersonnelles saines et authentiques **(fiche technique, page 17)**.

5- L'ÉCOUTE ET SES CONDITIONS

Toute communication implique la présence de deux interlocuteurs, soit l'émetteur et le récepteur. Ces deux personnes ont une responsabilité partagée à l'égard de la qualité et du déroulement de leur interaction. Il est donc essentiel de faire preuve d'écoute en respectant ces différentes conditions pour favoriser le déroulement d'une interaction de qualité où chacun des acteurs se sentira entendu et respecté. Une interaction de qualité montrant une écoute véritable favorisera, à son tour, l'instauration d'une communication positive au sein de l'établissement scolaire **(fiche technique, page 19)**.

6- LA VALIDATION DES PERCEPTIONS

Inévitablement, notre lecture d'une situation influence nos sentiments par rapport à cette situation de même que leur intensité. De plus, une interprétation erronée d'une situation nous amènera peut-être à prêter à l'autre des intentions qui ne sont pas toujours réelles. Valider notre perception est en soi une stratégie de communication positive puisque cela nous permet de clarifier notre compréhension du message. De plus, la prise de conscience de notre perception et sa validation font partie intrinsèque d'un processus de communication positive plus global, puisqu'elles nous permettent d'éviter de réagir promptement à des propos ou à des situations qui nous heurtent de prime abord. Nous sommes alors mieux disposés à utiliser des stratégies de communication positive proactives **(fiche technique, page 21)**.

7- L'EMPATHIE

L'empathie favorise une communication positive, entre autres parce qu'elle suppose la prise de conscience et la considération des répercussions des différents messages émis. Même si certains messages sont souvent lancés involontairement ou sans intention malveillante, l'empathie permet aux élèves et aux adultes de saisir leur incidence possible sur l'autre. Cette compréhension amène non seulement les différents acteurs à adopter des attitudes respectueuses et accueillantes, mais également à revenir sur certains messages ayant eu un effet négatif afin de rétablir une relation interpersonnelle saine **(fiche technique, page 23)**.

1- L'ÉCOUTE ACTIVE ET SES TECHNIQUES DE COMMUNICATION +++++++++

QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active est le processus par lequel le récepteur vise à comprendre l'ensemble du message de l'émetteur. À l'aide de techniques de communication, il cherche à saisir les pensées et les sentiments contenus dans les propos de l'autre afin de mieux le comprendre. Les techniques de communication de l'écoute active sont, entre autres :

- ***LA REFORMULATION***
  Traduire dans ses propres mots ce que l'autre tente de nous communiquer ou de communiquer à une tierce personne.

- ***LE REFLET***
  Nommer et valider les sentiments que l'autre exprime verbalement ou non.

SAVIEZ-VOUS QUE...

L'écoute active et ses techniques de communication nous permettent :

- de valider nos perceptions ;
- de montrer un intérêt pour les propos de l'autre ;
- de faire preuve d'empathie à l'égard des sentiments exprimés par l'autre ;
- de vérifier notre propre compréhension de la situation ;
- d'améliorer la qualité de la relation ;
- d'encourager l'autre à approfondir ses pensées et ses sentiments ;
- de fournir à l'élève une formulation adéquate de ses propos.

MISES EN SITUATION : EXEMPLES D'INTERVENTIONS ET OBJECTIFS

Les exemples qui suivent sont fictifs et décontextualisés; ils peuvent donc sembler mécaniques ou peu réalistes. L'interlocuteur doit se les approprier et s'en inspirer pour s'exprimer avec sincérité et authenticité.

MOI, DANS MON RÔLE DE MODÈLE AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Votre collègue Roxanne vient vous voir pendant que vous circulez parmi des élèves. Elle vous dit : « Ils ne comprennent rien, les 6e année ! Ça fait 100 fois que je leur dis que c'est interdit de faire ce qu'ils font. »	« Je vois que cela t'impatiente de voir que les 6e année ne respectent pas ta consigne malgré les nombreuses répétitions. » « Je comprends que tu aimerais qu'ils respectent les règles sans que tu aies à les leur répéter aussi souvent. » « Je comprends que tu aimerais ne pas avoir à répéter les règles et qu'ils comprennent les risques associés à leur comportement. »	- Offrir un modèle de reformulation et de reflet. - Inviter l'autre à préciser ou à nuancer ses sentiments ou ses propos. - Reconnaître les émotions de l'autre. - Montrer de l'empathie.
Un collègue rapporte le chariot d'ordinateurs dans votre classe en vous disant : « C'est n'importe quoi, ces ordis-là ! Comment veux-tu qu'on apprenne aux jeunes à les utiliser s'ils plantent tout le temps ? »	« Si je comprends bien, tu es irrité par les problèmes d'ordinateurs et surtout par le fait que ceux-ci nous empêchent d'enseigner adéquatement aux élèves. Est-ce que je me trompe ? »	- Offrir un modèle de reformulation et de reflet. - Inviter l'autre à préciser ou à nuancer ses sentiments ou ses propos. - Accroître notre compréhension de la situation.
Lors d'une sortie avec les élèves, votre collègue vous dit sur un ton exaspéré : « J'aimerais vraiment que mon groupe respecte les consignes aujourd'hui. Ça simplifierait la vie de tout le monde. »	À vous !	- Offrir un modèle de reformulation et de reflet. - Autres.

MOI, DANS MON RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Au cours d'éducation physique, Lili-Rose s'exclame : « C'est plate, ton activité. Moi, je ne la fais pas. »	« Ce que tu dis, c'est que l'activité que je propose ne te plaît pas. Je vois que tu n'as pas envie d'y participer. Tu as peut-être des raisons. J'explique l'activité aux autres, puis on s'en parle pour trouver une solution. »	- Faire preuve d'écoute et d'empathie envers l'élève. - Fournir à l'élève une façon adéquate de s'exprimer par la reformulation et le reflet. - Inviter l'autre à préciser ou à nuancer ses sentiments ou ses propos.
À l'heure du dîner, Carl s'écrie : « Dégage, Thomas ! Tu prends toute la place ! »	« Ce que j'aimerais plutôt entendre, c'est : «Thomas, peux-tu me laisser un peu de place, s'il te plaît ? Je me sens coincé.»	- Fournir à l'élève une façon adéquate de s'exprimer par la reformulation et le reflet.
Sophie se confie à vous : « C'est fou comme elle est poche, ma prof, cette année ! Je ne l'aime pas. Elle nous critique tout le temps. »	« On dirait que tu es vraiment déçue de ton enseignante. Ce que je comprends, c'est que tu n'aimes pas qu'elle vous critique aussi souvent. »	- Amener l'élève à reconnaître son sentiment et la cause de celui-ci. - Inviter l'autre à préciser ou à nuancer ses sentiments ou ses propos. - Faire preuve d'écoute et d'empathie envers l'élève.
Lors d'un exercice en équipe, Jade dit à Emma : « On n'aura jamais une bonne note à cause de toi. Tu ne comprends jamais rien ! »	À vous !	- Fournir à l'élève une façon adéquate de s'exprimer par la reformulation et le reflet. - Autres.

2- LA RÉTROACTION POSITIVE

QU'EST-CE QUE C'EST ?

UNE RÉTROACTION AU SENS LARGE

La rétroaction est un outil de communication qui permet de fournir de l'information à l'autre sur la façon dont ses propos ou son comportement sont reçus. Cette information peut l'aider à reconsidérer son comportement et, éventuellement, à le changer pour faire évoluer positivement la situation.

- ***LA RÉTROACTION DESCRIPTIVE***
  Décrire tout simplement le comportement en se limitant à ce qui est observable, c'est-à-dire aux faits.

- ***LA RÉTROACTION EXPÉRIENTIELLE***
  Exprimer nos sentiments par rapport au comportement de l'autre. Communiquer notre réaction à ce comportement et à ce qu'il nous fait vivre.

UNE RÉTROACTION POSITIVE

La rétroaction positive correspond à l'expression des conséquences positives d'un comportement donné ou encore d'une contribution ou d'une performance particulière. Il s'agit de faire part à l'autre de notre approbation ou de notre satisfaction par rapport à sa conduite afin de l'encourager à la maintenir.

LES CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES D'UNE RÉTROACTION POSITIVE EFFICACE :

- La rétroaction doit être donnée dans le but d'encourager le maintien d'un comportement adéquat.
- Elle doit porter sur un comportement, un résultat ou une conséquence et non sur la personne, ses motivations, ses valeurs, ses traits de caractère ou ses caractéristiques physiques.
- Elle fait référence à une situation, à un événement précis, à un comportement, à un commentaire ou un propos, et elle est énoncée le plus tôt possible après l'événement.

SAVIEZ-VOUS QUE...

La rétroaction positive permet :

- de valoriser le comportement adéquat ou les propos positifs d'un élève ;
- d'encourager l'adoption de comportements adéquats ;
- de favoriser l'estime de soi chez l'élève ;
- de maintenir un comportement acceptable.

MISES EN SITUATION : EXEMPLES D'INTERVENTIONS ET OBJECTIFS

Les exemples qui suivent sont fictifs et décontextualisés; ils peuvent donc sembler mécaniques ou peu réalistes. L'interlocuteur doit se les approprier et s'en inspirer pour s'exprimer avec sincérité et authenticité.

MOI, DANS MON RÔLE DE MODÈLE AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Un collègue vous salue avec enthousiasme devant les élèves.	« C'est tellement agréable de se faire dire bonjour comme ça. Bonne journée à toi aussi ! »	- Montrer aux élèves notre appréciation d'un comportement positif. - Valoriser un comportement adéquat. - Offrir un modèle de rétroaction positive aux élèves.
Une collègue prend en charge votre groupe pendant que vous devez vous occuper d'un élève blessé.	Par un hochement de tête accompagné d'un sourire, vous lui témoignez votre appréciation.	- Montrer aux élèves notre appréciation d'un comportement positif. - Valoriser un comportement adéquat. - Offrir un modèle de rétroaction positive aux élèves.
Lors d'une activité de l'école, vous observez qu'un de vos collègues est particulièrement mobilisateur.	À vous !	- Montrer aux élèves notre appréciation d'un comportement positif. - Autres.

MOI, DANS MON RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Malika dit : « Je ne suis pas certaine de comprendre cette explication. Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ? »	« Malika, j'apprécie beaucoup que tu me demandes de répéter aussi gentiment. Cela me fait plaisir de réexpliquer pour que tu comprennes mieux. »	- Montrer aux élèves notre appréciation d'un comportement positif. - Valoriser un comportement adéquat par la rétroaction positive.
Vous observez Karim, qui aide Liu à ranger le matériel de l'activité qui vient de finir. À deux, ils terminent très rapidement.	« Liu, as-tu apprécié l'aide de Karim pour ranger le matériel ? Tu peux lui dire qu'avec son aide, vous avez terminé la tâche plus rapidement. »	- Faire prendre conscience à un élève de son comportement constructif. - Amener un élève à effectuer une rétroaction positive et à dire à l'autre l'effet positif engendré par son comportement.
Après une activité collaborative avec Tamara, Charlie vous fait part de sa satisfaction en soulignant la motivation et les idées de Tamara.	**À Charlie :** « Tu devrais dire à Tamara combien tu as aimé travailler avec elle et à quel point ses idées ont été stimulantes. » **À Tamara :** « Charlie a aimé travailler avec toi. Ta motivation et tes idées semblent avoir eu un effet positif sur le travail de l'équipe. »	- Amener l'élève à effectuer une rétroaction positive et à dire à l'autre l'effet positif qu'a engendré son comportement. - Valoriser un comportement adéquat par la rétroaction positive.
Julianne vient vous dire qu'elle a beaucoup apprécié l'activité que la classe vient de faire.	À vous !	- Montrer aux élèves notre appréciation d'un comportement positif. - Valoriser un comportement adéquat par la rétroaction positive. - Autres.

3- LA GESTION DES ÉMOTIONS

QU'EST-CE QUE C'EST ?

La gestion des émotions favorise l'expression pacifique de celles-ci en proposant des étapes[1] préalables à leur expression. En effet, pour exprimer adéquatement une émotion forte et intense comme la colère, la déception ou la tristesse, il est essentiel de déterminer ce que nous ressentons, puis de prendre un moyen adéquat pour retrouver notre calme, de réfléchir à la cause réelle de notre émotion et, enfin, de l'exprimer à l'autre. Une gestion adéquate des émotions comporte donc différentes étapes successives qui garantissent une expression efficace et pacifique de ces émotions, même si celles-ci sont vécues de façon intense.

SAVIEZ-VOUS QUE...

La gestion des émotions nous permet :

- de reconnaître et d'apprivoiser nos émotions ;
- de prendre un temps d'arrêt avant de nous exprimer ;
- de reconnaître des moyens efficaces et adéquats de nous calmer ;
- de déterminer la cause réelle d'une émotion ;
- de nous exprimer de façon claire, précise et adéquate ;
- d'accroître la compréhension de l'autre par rapport à notre vécu.

MISES EN SITUATION : EXEMPLES D'INTERVENTIONS ET OBJECTIFS

Les exemples qui suivent sont fictifs et décontextualisés ; ils peuvent donc sembler mécaniques ou peu réalistes. L'interlocuteur doit se les approprier et s'en inspirer pour s'exprimer avec sincérité et authenticité.

MOI, DANS MON RÔLE DE MODÈLE AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Un collègue vous interpelle devant des élèves sur un sujet qui suscite une réaction émotive en vous.	« Je préférerais que nous discutions de ce sujet à un autre moment. Présentement, je ne suis pas disposé à le faire. Donc, je vais prendre le temps d'y penser et je t'en reparlerai un peu plus tard. »	- Prendre un temps d'arrêt.

1 Inspiré du programme *Vers le pacifique* de l'Institut Pacifique.

Ce matin, Hakim, un élève de 4e année, vous a crié : « Tu es bête ! Tu n'arrêtes pas de nous dire quoi faire ! » Vous lui avez dit que vous reviendriez sur le sujet avec lui après le dîner.	« Hakim, ce matin, j'ai été blessé par tes propos. J'ai pris le temps de m'arrêter un peu et de réfléchir à ce qui m'a le plus dérangé. Je veux d'abord te dire que tu peux m'exprimer ton désaccord, mais que tu dois le faire dans le respect. » « J'ai l'impression que tu as mal compris mes intentions de départ. Mon rôle en tant qu'enseignant est de vous guider, de vous accompagner et de vous soutenir dans vos activités d'apprentissage en classe. Mais je peux aussi entendre vos réactions et vos opinions sur notre manière de fonctionner dans la classe. »	- Montrer les phases d'une gestion correcte des émotions. - Exprimer son émotion de façon adéquate.
Ce matin, lors d'une discussion de groupe, Thomas a confié qu'il était très triste de devoir déménager. Comme cette nouvelle vous bouleverse, vous le prenez à part après la discussion.	« Thomas, ce matin, j'ai été très surprise et inquiète d'apprendre ton déménagement. J'ai pris le temps d'y penser pour ne pas m'exprimer devant le groupe, mais je dois te dire que ça me rend très triste de ne plus t'avoir comme élève et que j'espère que tout ira bien pour toi. »	- Montrer les phases d'une gestion correcte des émotions. - Exprimer son émotion de façon adéquate.
Au cours d'un débat structuré, les élèves s'éloignent du sujet et abordent une question très sensible pour vous.	À vous !	- Prendre un temps d'arrêt. - Autres.

MOI, DANS MON RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Liam, fâché et déçu, déchire sa copie d'examen corrigée.	« Liam, comment t'es-tu senti tout à l'heure lorsque tu as vu ta copie ? Quel moyen aurais-tu pu prendre pour te calmer un peu et éviter de la déchirer ? Est-ce que tu crois que de respirer un bon coup ou de griffonner dans un cahier aurait pu te permettre de retrouver un peu de calme ? »	- Amener l'élève à reconnaître son émotion. - Amener l'élève à trouver des moyens de se calmer. - Montrer à l'élève les deux premières phases de la gestion des émotions.
L'équipe de soccer d'Ariane est en train de perdre et Ariane semble très en colère. Vous la retirez du jeu.	« Ariane, je te sentais très en colère et je craignais que tu exploses contre tes adversaires ou même une coéquipière. Veux-tu prendre un temps pour te concentrer de nouveau ? »	- Amener l'élève à reconnaître son émotion. - Amener l'élève à percevoir les effets d'une gestion déficiente des émotions. - Encourager l'élève à prendre un temps pour se calmer en lui fournissant des conditions favorables.
Maxime vient vous voir en accusant vivement Alexandre de tricher, de ne pas être juste, de ne pas laisser de chances aux autres et de vouloir tout contrôler.	« Maxime, je vois que tu es fâché. Veux-tu respirer un peu avec moi ? Peux-tu m'expliquer ce qui te vexe le plus dans le comportement d'Alexandre ? Est-ce que c'est sa façon de jouer ou le fait qu'il décide des règles ? »	- Amener l'élève à reconnaître son émotion. - Fournir à l'élève un moyen de se calmer. - Amener l'élève à trouver la cause précise de son émotion.
Stuart semble très déçu de ne pas avoir été choisi pour faire partie de l'équipe de travail de son ami Julien.	À vous !	- Amener l'élève à reconnaître son émotion. - Autres.

4- LA COMMUNICATION PACIFIQUE

QU'EST-CE QUE C'EST ?

LA COMMUNICATION PACIFIQUE

La communication pacifique est la capacité d'exprimer ce que nous pensons et ressentons de manière pacifique, c'est-à-dire avec respect et sans violence.

LE RECOURS AU JE

Il s'agit d'une technique qui vise à transmettre un message en mettant l'accent sur les sentiments que nous éprouvons par rapport à une situation plutôt qu'en accusant l'autre. Cette technique nous permet de nous affirmer de manière respectueuse et efficace tout en minimisant les risques d'escalade dans la communication. Le recours au *je* dans la communication favorise l'empathie et l'écoute, car l'autre n'est pas porté à adopter une position de défense.

LES COMPOSANTES DU RECOURS AU JE[1]

- Le sentiment *(je me sens…)*.
- La situation qui l'engendre *(parce que…)*.
- Les changements souhaités *(j'aimerais…)*.

Malgré la présence des composantes du recours au *je* dans un message, ce dernier doit être exprimé respectueusement, c'est-à-dire avec des mots judicieux et un ton de voix adapté à la situation.

SAVIEZ-VOUS QUE…

Communiquer pacifiquement en ayant recours au *je* nous permet :

- de mieux nous comprendre en reconnaissant nos sentiments ;
- de susciter, chez l'autre, l'empathie plutôt qu'une position de défense ;
- de réduire les risques d'argumentation ;
- de favoriser une meilleure écoute chez notre interlocuteur ;
- de transmettre un message clair et constructif.

1 Inspiré du programme *Vers le pacifique* de l'Institut Pacifique.

MISES EN SITUATION : EXEMPLES D'INTERVENTIONS ET OBJECTIFS

Les exemples qui suivent sont fictifs et décontextualisés; ils peuvent donc sembler mécaniques ou peu réalistes. L'interlocuteur doit se les approprier et s'en inspirer pour s'exprimer avec sincérité et authenticité.

MOI, DANS MON RÔLE DE MODÈLE AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Vous entendez constamment deux élèves chuchoter au fond de la classe pendant vos explications.	« Je suis dérangée par les chuchotements que j'entends sans cesse pendant que je parle. J'aimerais que vous soyez silencieux et attentifs. Vous disposerez de temps pour discuter entre vous à la fin de mes explications. »	- Offrir un modèle de formulation d'un message au *je*.
Après que vous avez proposé une activité, Michael vous critique ouvertement en disant que vous êtes *plate*.	« Michael, je n'apprécie pas de me faire dire que je suis plate. Mon intention est de vous proposer des activités nouvelles et différentes. La prochaine fois, si tu n'aimes pas une activité, tu peux me le dire, mais sans m'insulter. »	- Offrir un modèle de formulation d'un message au *je*.
Chrystelle vous accuse de ne pas être juste dans votre correction.	À vous !	- Offrir un modèle de formulation d'un message au *je*.

MOI, DANS MON RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Durant le cours, Lexi se tourne vers Olivier et lui dit : « T'es fatigant ! Arrête de donner des coups de pieds sur ma chaise ! »	« Lexi, je crois que tu peux t'exprimer autrement. Pourrais-tu dire différemment à Olivier ce que ça te fait lorsqu'il donne des coups de pied sur ta chaise ? Et pourrais-tu lui demander d'arrêter de façon respectueuse ? »	- Amener l'élève à nommer son sentiment. - Encourager l'élève à s'exprimer en nommant les différentes composantes d'un message formulé au *je*.
Mathis se plaint vivement du comportement de Cédrik et ne cesse de le traiter de con.	« Mathis, j'aimerais bien comprendre ce qui se passe pour t'aider à l'exprimer à Cédrik. Comment te sens-tu dans cette situation ? Comment aimerais-tu que cela se déroule ? Je t'invite maintenant à aller voir Cédrik et à lui parler en utilisant le *je*. »	- Guider l'élève dans la formulation d'un message au *je*. - Amener l'élève à reconnaître son sentiment et la cause de celui-ci. - Amener l'élève à déterminer ce qu'il souhaiterait comme modification à la situation. - Encourager l'élève à transmettre un message formulé au *je*.
Ophélie, qui a reçu beaucoup d'aide de Tammy pour réussir un examen, a eu une très bonne note et est gênée d'exprimer sa reconnaissance à Tammy.	« Ophélie, comment te sens-tu par rapport à ta note et à l'aide que Tammy t'a apportée ? Est-ce que tu aimerais qu'elle t'aide aussi pour le prochain examen ? Comment peux-tu lui exprimer tout ça ? »	- Encourager l'élève à transmettre un message formulé au *je* dans un contexte de satisfaction. - Amener l'élève à reconnaître son sentiment et la cause de celui-ci.
Lors d'une partie de soccer, Lucas crie à Zachary qu'il ne lui fait jamais de passes au bon moment.	À vous !	- Amener l'élève à nommer son sentiment. - Encourager l'élève à s'exprimer en nommant les différentes composantes d'un message formulé au *je*. - Autres.

5- L'ÉCOUTE ET SES CONDITIONS

QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'ÉCOUTE

L'écoute permet à un individu de recevoir, de comprendre, de mémoriser et d'interpréter un message pour ensuite y réagir et y répondre. Pour être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'écoute adéquatement et de bien comprendre le message transmis, il est essentiel de respecter certaines conditions.

LES CONDITIONS D'UNE BONNE ÉCOUTE[1] :

- **Éviter les distractions**
  - Se retirer du groupe, cesser les autres activités en cours, restreindre les bruits ambiants, etc.
- **Se placer à une distance confortable**
  - Être ni trop proche de l'autre pour respecter son espace ni trop loin pour bien l'entendre.
- **Écouter avec tout son corps**
  - Le corps orienté vers la personne qui parle lui montre que nous portons attention à elle.
  - Les yeux nous permettent de capter les signaux non verbaux de la communication.
  - Le cerveau nous amène à faire preuve d'écoute active (voir la fiche technique *L'écoute active et ses techniques de communication*).
  - La bouche nous permet de poser des questions et le cerveau, de bien comprendre le message de l'autre (voir la fiche technique *L'écoute active et ses techniques de communication*).
  - L'ouverture à l'autre, dans notre cœur, nous permet de faire preuve d'empathie en accueillant ses sentiments sans jugement (voir la fiche technique *L'empathie*).
- **Être attentif à ce que l'autre dit**
  - Éviter de penser uniquement à ce que nous voulons lui répondre.
  - Attendre notre tour de parole.

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le respect des différentes conditions de l'écoute nous permet :

- d'encourager l'émetteur à transmettre son message ;
- de favoriser une meilleure écoute de la part de notre interlocuteur ;
- de mieux comprendre ce que l'autre exprime ;
- de minimiser les émotions fortes qu'engendrent certains sujets ;
- de favoriser une communication plus rapide et plus efficace.

1 Inspiré du programme *Vers le pacifique* de l'Institut Pacifique.

MISES EN SITUATION : EXEMPLES D'INTERVENTIONS ET OBJECTIFS

Les exemples qui suivent sont fictifs et décontextualisés; ils peuvent donc sembler mécaniques ou peu réalistes. L'interlocuteur doit se les approprier et s'en inspirer pour s'exprimer avec sincérité et authenticité.

MOI, DANS MON RÔLE DE MODÈLE AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Léa vient vous voir pour parler d'un sujet personnel, mais vous êtes aux prises avec un problème de branchement informatique urgent.	« Léa, je pense que ce dont tu veux me parler mérite toute mon attention, mais, en ce moment, je suis incapable d'être pleinement à l'écoute. Aussitôt que j'aurai terminé le branchement, je prendrai le temps de m'asseoir avec toi et de t'écouter adéquatement. Qu'en dis-tu ? »	- Reconnaître l'importance des conditions d'une bonne écoute. - Montrer notre désir de respecter les conditions d'une bonne écoute.
Édouard vient vous questionner sur la matière vue en classe, alors que vous êtes en train de corriger le dernier examen. Vous n'êtes même pas certaine de lui avoir répondu correctement tellement vous étiez absorbée par votre travail. »	« Édouard, je suis navrée, mais je n'étais pas attentive tout à l'heure quand tu m'as questionnée. J'étais concentrée sur mon travail de correction. Pose-moi de nouveau tes questions et je vais mettre mes copies de côté pour mieux t'écouter. »	- Reconnaître l'importance des conditions d'une bonne écoute. - Reconnaître son manque d'écoute en raison du non-respect de ces conditions. - Montrer notre désir de respecter les conditions d'une bonne écoute.
Étienne vous interpelle pendant que vous êtes en pleine discussion avec un autre élève.	À vous !	- Reconnaître l'importance des conditions d'une bonne écoute. - Montrer notre désir de respecter les conditions d'une bonne écoute.

MOI, DANS MON RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Vous observez Laurie et Sacha discuter durant la période de travail en équipe. Aussitôt que Laurie commence une phrase, Sacha lui coupe la parole. Laurie s'impatiente.	**À Laurie :** « Tu sais, Laurie, tu peux demander à Sacha de te laisser terminer et d'arrêter de te couper la parole. » **À Sacha :** « Sacha, je crois que tu comprendrais mieux le message de Laurie si tu l'écoutais jusqu'au bout et que tu attendais ton tour pour répondre. »	- Amener l'élève à nommer son besoin d'écoute. - Amener l'élève à respecter son tour de parole.
Vous vous adressez à Louisa et celle-ci continue d'écrire dans son cahier tout en vous assurant qu'elle vous écoute.	**À Louisa :** « Louisa, je ne suis pas certaine de la qualité de ton écoute lorsque tu écris quand je te parle. Est-ce qu'écrire ou dessiner favorise ton écoute en classe ? »	- Rappeler à l'élève les conditions d'une bonne écoute. - Amener l'élève à mettre en place les conditions d'une bonne écoute.
Jimmy tente de parler à Scott pendant que ce dernier est occupé à placer ses livres dans son sac à la fin du cours. Jimmy s'impatiente et dit que Scott ne l'écoute pas. Scott se fâche et lui crie : « Tu ne vois pas que je suis occupé ! »	**À Scott :** « Tu peux dire à Jimmy que tu n'es pas disponible pour l'écouter en ce moment et que tu le seras lorsque tu auras terminé de remplir ton sac. » **À Jimmy :** « Il est vrai que Scott ne t'écoute pas, car il est occupé à préparer son sac. Il serait préférable d'attendre qu'il ait terminé pour obtenir son attention. »	- Amener l'élève à reconnaître sa propre capacité d'écoute et à l'affirmer à l'autre. - Amener l'élève à reconnaître l'absence des conditions d'une bonne écoute et à s'ajuster en conséquence.
Louis et Emma tentent de régler un conflit. Louis regarde par terre pendant qu'Emma lui explique comment elle se sent.	À vous !	- Rappeler à l'élève les conditions d'une bonne écoute. - Autres.

6- LA VALIDATION DES PERCEPTIONS

QU'EST-CE QUE C'EST ?

LA PERCEPTION

La perception est un processus par lequel nous saisissons, organisons et interprétons les nombreux stimuli qui atteignent nos sens. En d'autres mots, elle est notre façon de voir et de comprendre une situation. Notre perception d'une situation est toujours influencée par notre propre cadre de référence (nos besoins, nos valeurs, nos désirs, nos humeurs, etc.). Valider notre perception implique de vérifier si notre interprétation de la situation est compatible avec l'interprétation de l'autre, ce qui permet d'aborder cette situation avec une information claire et partagée.

SAVIEZ-VOUS QUE...

La validation de nos perceptions nous permet :

- de recadrer nos réactions spontanées ;
- de mieux gérer l'expression de nos sentiments ;
- de mieux comprendre la situation de même que les sentiments et l'intention de l'autre ;
- de nous exprimer de façon moins impulsive ;
- d'offrir à l'autre la possibilité de nuancer ou d'ajuster ses propos ou ses gestes.

MISES EN SITUATION : EXEMPLES D'INTERVENTIONS ET OBJECTIFS

Les exemples qui suivent sont fictifs et décontextualisés; ils peuvent donc sembler mécaniques ou peu réalistes. L'interlocuteur doit se les approprier et s'en inspirer pour s'exprimer avec sincérité et authenticité.

MOI, DANS MON RÔLE DE MODÈLE AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Lorsque vous exprimez à Lianne que le fait qu'elle ne respecte pas la consigne donnée vous dérange, celle-ci vous sourit.	« Lianne, lorsque tu souris comme cela, j'ai l'impression que tu ris de moi. Est-ce ton intention ? Je te demande de rester quelques minutes après le cours pour que nous puissions clarifier cette situation. »	- Nommer ma perception et les éléments qui l'expliquent. - Valider ma propre perception d'une situation.
Pendant une activité de science en équipe, Tommy est presque couché sur son bureau et griffonne sur un bout de papier, alors que les autres discutent.	« Tommy, j'ai l'impression que tu trouves l'activité ennuyante lorsque je te vois, dans cette position, ne pas participer à la discussion de ton équipe. Est-ce que je me trompe ? »	- Nommer ma perception et les éléments qui l'expliquent. - Valider ma propre perception d'une situation.
Lorsque vous posez des questions au groupe, Frannie fournit toujours des réponses qui n'ont pas rapport à la matière.	À vous !	- Nommer ma perception et les éléments qui l'expliquent. - Valider ma propre perception d'une situation.

MOI, DANS MON RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Thomas, fâché, vous interpelle : « Zyad m'ignore. Il ne veut pas jouer avec moi ! »	« Thomas, qu'est-ce qui te fait dire que Zyad ne veut pas jouer avec toi ? Est-il possible que Zyad soit distrait par les activités et le bruit de la cour et qu'il ne t'ait pas entendu ? »	- Amener l'élève à envisager d'autres interprétations possibles de la situation.
Philippe se confie à vous : « Malik arrive toujours en retard aux répétitions. Il le fait exprès parce qu'il sait que ce spectacle de musique est très important pour moi. Il veut me déranger et me déconcentrer. »	« Philippe, est-ce que tu pourrais vérifier la raison du retard de Malik avec lui ? Tu pourrais lui dire que le spectacle est important pour toi. Selon sa réponse, tu pourrais peut-être ajouter que tu as l'impression qu'il veut te déranger et te déconcentrer, et que ça te déplaît. »	- Amener l'élève à vérifier sa perception et à valider l'intention de l'autre. - Amener l'élève à exprimer sa perception.
Vous entendez Julianne dire à Léa : « Tu veux toujours changer le règlement parce que tu veux toujours gagner ! »	« Julianne, est-ce que tu pourrais demander à Léa de t'expliquer pourquoi elle veut changer le règlement ? Est-ce que c'est possible qu'elle ait une autre raison que celle de vouloir gagner ? »	- Amener l'élève à vérifier sa perception et à valider l'intention de l'autre. - Amener l'élève à envisager d'autres interprétations possibles de la situation.
Vous entendez Maude dire à Catherine : « Tu as dit mon secret juste pour me faire de la peine. Tu n'es vraiment pas une bonne amie ! »	À vous !	- Amener l'élève à vérifier sa perception et à valider l'intention de l'autre. - Amener l'élève à envisager d'autres interprétations possibles de la situation. - Autres.

7- L'EMPATHIE

QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'EMPATHIE

L'empathie est la capacité de se mettre à la place de l'autre, c'est-à-dire d'accueillir ses émotions et son vécu sans toutefois avoir à les ressentir soi-même. Être empathique implique donc un temps d'arrêt pour tenter de déterminer la perception et la vision de l'autre ainsi que sa réalité dans une situation donnée. Cela ne signifie pas qu'il faut partager cette perception ni être d'accord avec celle-ci. Il faut par contre reconnaître qu'il existe une autre réalité que la nôtre et ne pas juger cette réalité, mais bien la considérer et, donc, se montrer accueillant envers l'autre.

SAVIEZ-VOUS QUE...

Être empathique permet :

- d'accueillir et de respecter l'autre ;
- de reconnaître les besoins et les sentiments de l'autre ;
- d'accorder une importance aux besoins et aux sentiments de l'autre ;
- de créer une ouverture chez l'autre ;
- d'avoir une meilleure compréhension de la situation ;
- d'avoir une meilleure compréhension du message transmis par l'autre et de ses réactions ;
- d'éviter d'être heurté par certains comportements de l'autre ;
- de favoriser une communication efficace.

MISES EN SITUATION : EXEMPLES D'INTERVENTIONS ET OBJECTIFS

Les exemples qui suivent sont fictifs et décontextualisés; ils peuvent donc sembler mécaniques ou peu réalistes. L'interlocuteur doit se les approprier et s'en inspirer pour s'exprimer avec sincérité et authenticité.

MOI, DANS MON RÔLE DE MODÈLE AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Au retour de la récréation, Jonathan, un élève qui a beaucoup d'énergie et qui aime beaucoup être dehors, se montre très agité et ne respecte pas les consignes.	« Jonathan, je comprends que c'est très plaisant de jouer dehors et que tu peux être déçu que la récréation soit terminée. Mais maintenant, nous sommes de retour en classe et tu dois respecter les consignes. D'accord ? »	- Reconnaître les besoins et les sentiments de l'élève et y accorder de l'importance. - Faire preuve de compréhension et de respect à l'égard de la réalité de l'élève.
Priscilla n'arrive pas à se concentrer et est de mauvaise humeur, car elle a su qu'une rumeur circulait sur elle dans l'école. Vous lui dites que tout va s'arranger et lui conseillez de ne pas trop s'en faire avec ça.	« Priscilla, tout à l'heure, je n'ai pas été très attentive à ce que tu vis et j'en suis désolée. J'imagine que la rumeur que tu as entendue peut te faire de la peine ou te fâcher, et c'est normal. Maintenant, je comprends mieux pourquoi tu ne te sens pas très bien. Est-ce que tu veux m'en parler davantage ? Selon la situation, je pourrai m'assurer que tu reçoives l'aide nécessaire pour trouver des solutions. »	- Reconnaître les besoins et les sentiments de l'élève et y accorder de l'importance. - Faire preuve de compréhension et de respect à l'égard de la réalité de l'élève. - Mieux comprendre les comportements de l'élève.
Lors d'un examen, Adam tremble et a les larmes aux yeux.	À vous !	- Reconnaître les besoins et les sentiments de l'élève et y accorder de l'importance. - Autres.

MOI, DANS MON RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR AUPRÈS DES ÉLÈVES

SITUATIONS	RÉPONSES	OBJECTIFS
Julie-Kim ne cesse de bousculer Atchara en disant que « c'est pour rire ». Atchara n'apprécie pas du tout.	« Julie-Kim, je comprends que tu veux faire une blague et que tu ne veux pas intentionnellement blesser Atchara. Mais peux-tu considérer le fait qu'elle n'aime pas se faire bousculer et qu'elle voudrait que tu arrêtes ? »	- Faire preuve de compréhension et de respect à l'égard de la réalité de l'élève. - Amener l'élève à considérer et à respecter la réalité de l'autre.
Andy, qui désire se joindre à l'équipe de soccer, ne cesse de vouloir parler au capitaine de l'équipe, Mathieu, qui est exaspéré par ce comportement.	**À Mathieu :** « Mathieu, je comprends que le comportement d'Andy te dérange. Pourquoi penses-tu qu'il agit comme ça ? Est-ce que tu crois qu'il fait ça seulement pour te déranger ou qu'il peut avoir une autre raison de se conduire de la sorte ? » **À Andy :** « Andy, je sais que tu veux vraiment faire partie de l'équipe de soccer, mais crois-tu que de déranger Mathieu sans cesse est une bonne stratégie ? Comment penses-tu que Mathieu voit la situation en ce moment ? »	- Faire preuve de compréhension et de respect à l'égard de la réalité de l'élève. - Amener l'élève à mieux comprendre la réalité et le comportement de l'autre.
Laurence est très nerveuse avant un exposé oral. Vous entendez Isabelle lui dire qu'elle est vraiment stupide de s'en faire, car les exposés oraux sont faciles et comptent pour seulement 15 % de la note finale.	« Isabelle, je peux comprendre que, pour toi, les exposés oraux sont assez faciles, mais cela peut être différent pour d'autres élèves. Comment crois-tu que Laurence se sent en ce moment ? Comment pourrais-tu lui démontrer véritablement ton soutien ? »	- Faire preuve de compréhension et de respect à l'égard de la réalité de l'élève. - Amener l'élève à considérer et à respecter la réalité de l'autre. - Amener l'élève à communiquer son empathie.
Simon, très étonné d'apprendre qu'Ali respecte le ramadan, ne cesse de lui poser des questions à ce sujet, ce qui dérange Ali.	À vous !	- Faire preuve de compréhension et de respect à l'égard de la réalité de l'élève. - Amener l'élève à considérer et à respecter la réalité de l'autre. - Autres.

ACTIVITÉ *PLUS JE M'EXERCE, MIEUX JE COMMUNIQUE !* (DU PRÉSCOLAIRE AU 2E CYCLE DU SECONDAIRE)

OBJECTIFS DE L'ACTIVITÉ

L'activité se veut une occasion concrète d'amener les élèves à pratiquer la communication positive dans différentes situations. L'animateur ou l'animatrice rappelle d'abord les connaissances approfondies antérieurement et suggère de faire un survol des habiletés nécessaires à la communication positive. En plus d'amener les élèves à mettre en pratique leurs savoirs, l'activité vise à favoriser l'objectivation et le transfert des compétences dans leur quotidien.

PLAN D'ANIMATION

OBJECTIFS

À la fin de l'activité, l'élève sera en mesure :

- de déterminer des façons de communiquer favorisant des interactions positives avec ses camarades ;
- d'adopter des habiletés de communication positive avec ses camarades.

MATÉRIEL (EDUCATION.GOUV.QC.CA/SEMAINEINTIMIDATION)

Une liste de situations pour chaque groupe d'âge ciblé :

- Préscolaire ;
- 1er cycle du primaire ;
- 2e et 3e cycles du primaire ;
- 1er cycle du secondaire ;
- 2e cycle du secondaire.

PRÉPARATION À L'ANIMATION DE L'ACTIVITÉ

- Vous pouvez vous inspirer du guide *Mes paroles j'y vois : pour une communication positive à l'école*, paru en 2015, pour rappeler aux élèves des notions vues l'an dernier ou introduire le sujet de la violence verbale et des incivilités verbales.

- Les **habiletés et compétences en matière de communication à mettre en évidence** sont mentionnées à la suite de l'annexe Situations. Vous pouvez vous en inspirer ainsi que des **fiches techniques** correspondantes pour alimenter les échanges.

DÉROULEMENT

PHASE DE PRÉPARATION

(Susciter l'intérêt des élèves pour l'activité, rappeler les connaissances, le vécu et les apprentissages antérieurs, annoncer les objectifs d'apprentissage et les objectifs de l'activité)

- Inviter les élèves à se rappeler les activités antérieures portant sur la communication positive (ou la prévention de la violence verbale et des incivilités verbales) :
  - Énoncer le titre selon le niveau : *Le sac à mots, Plein les bras, Le sac à maux.*
  - Évoquer avec les élèves l'objectif de cet atelier de sensibilisation et de la discussion de groupe.
  - Demander aux élèves si et comment cette activité a eu une influence sur eux, sur leurs interactions ainsi que sur le climat de leur classe.

- Annoncer que, cette année, tous ensemble à l'école, vous poursuivrez vos efforts pour entretenir une communication interpersonnelle positive, c'est-à-dire vous assurer d'être bien compris tout en demeurant respectueux des autres et en limitant les paroles qui peuvent être blessantes.

- Demander aux élèves si le fait de maintenir une communication positive et d'éviter toute incivilité verbale peut représenter un défi (**quand et pourquoi**). Leur demander préalablement de ne pas nommer les personnes impliquées dans les communications et accueillir leurs réponses.

PISTES DE QUESTIONNEMENT COMPLÉMENTAIRES

- Est-ce que l'une ou l'autre des situations suivantes t'est déjà arrivée ?
  - Toi ou ton interlocuteur avez mal exprimé votre pensée.
  - Toi ou ton interlocuteur avez mal compris l'intention de l'autre.
  - Toi ou ton interlocuteur avez ressenti une émotion forte qui a influencé sa communication.

- Que s'est-il passé par la suite ? Est-ce qu'il y a eu des répercussions ?

- Rappeler aux élèves la manière dont la qualité des communications verbales peut nous influencer de même que le climat de la classe et de l'école en général. Au besoin, élaborer une compréhension commune du concept de **climat** avec les élèves.

- Conclure la phase de préparation en mentionnant aux élèves que l'objectif de l'activité *Plus je m'exerce, mieux je communique !* est de pratiquer la communication positive dans différentes mises en situation afin de s'améliorer et, ainsi, de contribuer à l'établissement d'une communication positive dans l'école.

PHASE DE RÉALISATION

- Énoncer le nom des habiletés de communication qui seront illustrées dans les exemples d'aujourd'hui (à l'aide de cartons-étiquettes ou d'une projection sur le tableau blanc) :
    - Entrer en contact.
    - Faire une demande avec une formule de politesse.
    - Utiliser un ton de voix adapté à la situation.
    - Gérer son émotion avant de s'exprimer.
    - Faire preuve d'empathie.
    - Formuler un message au *je*.
    - S'affirmer adéquatement.
    - Valider ses perceptions.
    - Utiliser la reformulation ou le reflet.
    - Effectuer des rétroactions.

STRATÉGIES D'ANIMATION

- Utiliser le modelage et la pratique guidée pour les premières mises en situation.
- Favoriser le travail en équipe et la collaboration pour les mises en situation suivantes.

- Lire d'abord à la classe la première situation contenue dans l'annexe, puis poser la question qui y est associée.

- Modéliser le processus de recherche d'une réponse appropriée en procédant comme suit :
    - Énoncer à voix haute les différentes possibilités, des contre-exemples, etc.
    - Inviter le groupe à répondre à la question en formulant un message à voix haute.
    - Inscrire au tableau les différentes options ou d'autres éléments de réponse.

- Déterminer en groupe les éléments de réponse qui sont constructifs et mettre en évidence les habiletés et les compétences qui sont présentes.

- Relever collectivement des éléments de réponse moins adéquats (pourquoi) ou qui peuvent être bonifiés.

- Compléter, au besoin, avec la RÉPONSE POSSIBLE suggérée, en mettant l'accent sur les HABILETÉS ET LES COMPÉTENCES pertinentes selon la situation.

- Poursuivre l'activité en répétant les étapes précédentes pour chacune des situations, tout en utilisant différentes stratégies d'animation pour maintenir l'intérêt des élèves. Par exemple, demander aux équipes d'élaborer une piste de réponse à présenter devant la classe.

PHASE D'INTÉGRATION

(Objectivation des apprentissages, appréciation de l'activité, détermination des pistes de prolongement, de transfert et de réinvestissement des apprentissages, établissement d'un prochain but d'apprentissage)

- Pour favoriser l'objectivation, le transfert et le réinvestissement des apprentissages, poser les questions suivantes :
    - Qu'est-ce que tu retiens de l'activité d'aujourd'hui ? Qu'est-ce que tu as appris ?
    - À quel moment de la journée et à quel endroit devons-nous être conscients de notre communication avec les autres ?
    - Comment pourrais-tu mettre en pratique ce que nous avons appris ?
    - Que pourrions-nous faire collectivement pour nous souvenir de ce que nous avons appris ensemble aujourd'hui ?

- Remercier les élèves pour leur participation et leurs bonnes idées.

- Annoncer que le sujet sera abordé au prochain cours.

PROLONGEMENT POSSIBLE

- Recueillir des exemples de situations ou de défis de communication vécus par les élèves pour constituer une banque de réponses positives possibles.
- Réserver un coin ou un babillard dans la classe pour la communication positive.
- Demander aux élèves d'illustrer les stratégies de communication par des dessins, des affiches ou des pictogrammes pour encourager leur rappel et leur réinvestissement.

SITUATIONS POUR LE PRÉSCOLAIRE 5 ANS

1- C'est l'heure de la récréation. Tu viens tout juste de sortir dans la cour d'école, tu es seul et aimerais te joindre à un groupe d'élèves qui jouent au ballon.

En communiquant positivement, comment peux-tu leur demander de jouer avec eux ?

Réponse possible : « Salut ! Est-ce que je peux jouer avec vous, s'il vous plaît ? J'ai très envie de jouer au ballon, moi aussi. »

2- Au service de garde, tu construis une voiture avec des blocs Lego. Tu la déposes pour aller chercher ta collation. Pendant ce temps, un copain commence à jouer avec la voiture que tu as construite. Tu es fâché et tu veux la ravoir.

En communiquant positivement, comment peux-tu lui exprimer ton désir ?

Réponse possible : « J'ai déposé ma voiture seulement pour aller chercher ma collation ; je veux continuer de jouer avec mon auto. Peux-tu me la rendre s'il te plaît ? »

3- Le professeur d'éducation physique demande aux élèves de faire une roulade. Malgré plusieurs tentatives, Camille n'y arrive pas. Elle est gênée, car ses amis ont réussi.

En communiquant positivement, comment peux-tu l'encourager ?

Réponse possible : « C'est difficile de faire une roulade, je te félicite de tes efforts, Camille. »

4- Lors d'une sortie avec ta classe, tu es assise tout près de M. Félix, ton enseignant, et tu essaies de lui parler, mais Thomas te coupe la parole sans arrêt pour raconter son histoire.

En communiquant positivement, comment peux-tu dire à Thomas que cela te dérange ?

Réponse possible : « Thomas, j'essaie de raconter quelque chose à M. Félix et je n'y arrive pas parce que tu me coupes toujours la parole. Peux-tu attendre ton tour, s'il te plaît ? »

5- Durant l'activité de bricolage, Julie, qui est assise à ta droite, fait beaucoup de bruit. Elle chantonne, tape du pied au sol et dépose bruyamment ses accessoires de bricolage sur son pupitre. Cela te déconcentre et tu aimerais le lui dire.

En communiquant positivement, comment peux-tu dire à Julie que son agitation te dérange ?

Réponse possible : « Julie, quand tu fais du bruit avec ta bouche, tes pieds et ton matériel, j'ai de la difficulté à me concentrer. Peux-tu faire plus attention, s'il te plaît ? »

HABILETÉS ET COMPÉTENCES À METTRE EN ÉVIDENCE

- Entrer en contact (saluer, regarder l'autre, le nommer, etc.).
- Faire une demande avec une formule de politesse.
- Utiliser un ton de voix adapté à la situation (sans crier ni chuchoter).
- Gérer son émotion avant de s'exprimer (se calmer).
- Faire preuve d'empathie.
- Formuler un message au *je* (*je me sens… parce que… et j'aimerais…*).

SITUATIONS POUR LE 1ER CYCLE DU PRIMAIRE

1- Tu es en classe et ton enseignant demande de former des équipes de deux pour la prochaine activité. Maryann se tourne vers toi et te demande si elle peut faire équipe avec toi. De ton côté, tu préfères être avec ta meilleure amie, Lorie.

En communiquant positivement, comment peux-tu répondre à Maryann ?

Réponse possible : « Je te remercie d'avoir pensé à moi pour former une équipe, mais je veux être avec Lorie. Une prochaine fois, on pourra se mettre ensemble, d'accord ? »

2- Pendant le cours d'éducation physique, tu joues avec Mila à la corde à danser. Elle veut changer le règlement pour pouvoir gagner, et cela te fâche. Tu as l'impression que Mila change toujours les règles pour que les autres perdent.

En communiquant positivement, comment peux-tu lui exprimer ta frustration ?

Réponse possible : « Mila, c'est fâchant que tu veuilles changer le règlement. Moi, je préfère jouer en respectant les règles que tout le monde connaît. »

3- En quittant l'école pour te rendre à la maison, tu accroches accidentellement Kenny avec ton sac à dos. Toutes ses choses tombent par terre et il te dit : « Tu es trop poche. Regarde ce que tu as fait ! »

En communiquant positivement, comment peux-tu répondre à Kenny ?

Réponse possible : « Kenny, je n'aime pas que tu me traites de poche. Je n'ai pas fait exprès de t'accrocher. Je suis désolé. Je vais t'aider à ramasser tes choses. »

4- Après le cours d'arts plastiques, Mme Carole, l'enseignante, te demande de l'aider à ramasser le matériel. Tu trouves cela injuste, car tu as l'impression que c'est toujours à toi qu'elle demande de l'aide pour le rangement.

En communiquant positivement, comment peux-tu lui partager ton sentiment ?

Réponse possible : « Madame Carole, j'ai l'impression que c'est souvent à moi que tu demandes d'aider à ranger. Est-ce que tu peux demander à quelqu'un d'autre de t'aider ? »

5- Pendant la récréation, tu joues au soccer avec ton groupe d'amies. Amina vient tout juste de te faire une passe et tu es seule devant le but. Tu rates ton tir et le ballon passe à côté du but. Amina s'écrit : « Trop nulle ! »

En communiquant positivement, comment peux-tu répondre à Amina ?

Réponse possible : « Amina, c'est blessant de se faire traiter de nulle. J'aimerais que tu m'encourages au lieu de me dire que je ne suis pas bonne. »

HABILETÉS ET COMPÉTENCES À METTRE EN ÉVIDENCE

- Entrer en contact (saluer, regarder l'autre, le nommer etc.).
- Faire une demande avec une formule de politesse.
- Utiliser un ton de voix adapté à la situation (sans crier ni chuchoter).
- Gérer son émotion avant de s'exprimer (se calmer).
- Faire preuve d'empathie.
- S'affirmer adéquatement.
- Valider ses perceptions.
- Formuler un message au *je* (*je me sens… parce que… et j'aimerais…*).

SITUATIONS POUR LES 2E ET 3E CYCLES DU PRIMAIRE

1- À la récréation, tu joues avec quelques élèves de ta classe au ballon-chasseur. Tout à coup, Kelly prend le ballon, arrête le jeu et dit : « Ce n'est pas juste, tous les joueurs forts sont du même côté. Les équipes ont été mal formées. C'est n'importe quoi ! »

En communiquant positivement, comment peux-tu réagir aux propos de Kelly ?

Réponse possible : « Kelly, c'est vrai que ça peut être frustrant, mais c'est le hasard qui a décidé des équipes. Est-ce que tu veux continuer à jouer avec nous ? »

2- L'enseignant demande à la classe de faire un choix entre deux films à visionner pendant la période libre. Tu essaies d'exprimer ton opinion, mais Esteban critique chaque proposition que tu fais et il insiste pour que le groupe choisisse son film.

En communiquant positivement, comment peux-tu dire à Esteban que son comportement te dérange ?

Réponse possible : « Esteban, j'ai l'impression que tu critiques toutes mes propositions. J'aimerais pouvoir exprimer mon opinion aussi et participer au choix du film. »

3- Pendant le cours de mathématique, l'enseignant te demande de changer de place, car tu parles avec ton amie Frédérique. Tu trouves qu'il est injuste que tu sois la seule à avoir une conséquence parce que Frédérique parlait aussi. »

En communiquant positivement, comment peux-tu t'exprimer à ton enseignant ?

Réponse possible (après la classe) : « Monsieur Thomas, je trouve que ce n'est pas juste que je sois la seule à avoir une conséquence, alors que Frédérique parlait aussi.

4- Durant la période prévue pour le travail en équipe, ton camarade Justin fait des dessins dans son cahier et ne participe pas à la discussion de votre équipe. Tu crains maintenant qu'il ne fasse pas les efforts nécessaires et tu es inquiète pour ta note. Lorsque tu lui demandes de se concentrer, il te répond : « Je m'en fous de ce travail plate et de la note que j'aurai ! »

En communiquant positivement, comment peux-tu réagir aux propos de Justin ?

Réponse possible : « Justin, je sais que tu n'es pas enthousiaste par rapport à ce travail et je ne suis pas sûre que tu vas faire les efforts nécessaires pour réussir. Ça m'inquiète parce que, pour moi, la note de ce travail est importante. Pourrais-tu t'impliquer comme le reste de l'équipe, s'il te plaît ? »

5- Tu organises ton anniversaire, qui aura lieu la semaine prochaine avec tous tes meilleurs amis. Malheureusement, tu as complètement oublié d'inviter ton amie Brittany. Celle-ci refuse de t'adresser la parole et t'ignore depuis plusieurs jours. Tu te sens mal en raison de la situation.

En communiquant positivement, comment pourrais-tu t'exprimer à Brittany ?

Réponse possible : « Brittany, je remarque que tu ne me parles plus depuis quelques jours. Est-ce que tu serais fâchée parce que j'ai oublié de t'inviter à mon anniversaire ? Si c'est le cas, j'aurais aimé que tu m'en parles, car c'est un oubli de ma part. Je suis désolée des sentiments que cela t'a fait vivre et j'aimerais que tu te joignes à nous si tu le souhaites. »

Comment Brittany pourrait-elle te communiquer adéquatement ce qu'elle ressent ?

Réponse possible : « Je suis déçue que tu ne m'aies pas invitée à ton anniversaire. J'aurais aimé comprendre pourquoi. »

HABILETÉS ET COMPÉTENCES À METTRE EN ÉVIDENCE

- Entrer en contact (saluer, regarder l'autre, le nommer etc.).
- Faire une demande avec une formule de politesse.
- Utiliser un ton de voix adapté à la situation (sans crier ni chuchoter).
- Gérer son émotion avant de s'exprimer (se calmer).
- Faire preuve d'empathie.
- S'affirmer adéquatement.
- Valider ses perceptions.
- Pour les élèves du 3e cycle, utiliser le reflet comme technique de communication.
- Formuler un message au *je* (*je me sens… parce que… et j'aimerais…*).

SITUATIONS POUR LE 1ER CYCLE DU SECONDAIRE

1- En éducation physique, vous jouez une partie de soccer. Malgré les efforts de ses membres, l'équipe de Jerry perd. Celui-ci réagit fortement. Il prend le ballon et le lance vigoureusement.

En communiquant positivement, comment peux-tu réagir au geste de Jerry ?

Réponse possible : « Jerry, je sais que c'est fâchant de perdre, mais on peut s'exprimer de différentes manières. Sans le vouloir, tu aurais pu blesser quelqu'un en lançant le ballon. »

2- Hier soir, tu as reçu une notification de ton compte *Facebook*. Ton meilleur ami Olivier vient tout juste de publier une vidéo de toi, justement celle que tu ne voulais pas voir diffusée sur les réseaux sociaux.

En communiquant positivement, comment peux-tu exprimer ton désaccord à Olivier ?

Réponse possible : « Olivier, je croyais t'avoir dit que je ne voulais pas que tout le monde voie cette vidéo. J'aimerais que tu la retires tout de suite, s'il te plaît. »

3- Tu es à la bibliothèque et tu discutes avec tes amis. Xavier, quant à lui, essaie d'étudier pour son examen. Comme ton groupe parle de plus en plus fort, Xavier est déconcentré et s'impatiente. Il se retourne et te dit : « Ta gueule, espèce de conne ! »

En communiquant positivement, comment peux-tu répondre à Xavier ?

Réponse possible : « Xavier, c'est peut-être vrai que nous parlons fort, mais ce n'est pas une raison pour me traiter de conne et me dire «Ta gueule». Il suffit de nous dire que nous parlons trop fort et que ça te déconcentre et nous ferons attention à l'avenir. »

4- L'enseignante de géographie te pose une question concernant la matière alors que tu n'écoutais pas vraiment, car tu pensais à autre chose. Tu ne veux pas perdre la face et répondre n'importe quoi.

En communiquant positivement, comment peux-tu répondre à ton enseignante ?

Réponse possible : « Je suis désolée. J'étais distraite et je n'ai pas bien compris la question. Pouvez-vous la répéter, s'il vous plaît ? »

5- Sophia et toi jouez toutes les deux au basketball. Par contre, lors de la sélection pour l'équipe AA, tu as été recrutée, alors que Sophia a été refusée. Pendant que tu te réjouis d'avoir été choisie, tu entends Sophia parler de toi à une autre joueuse et dire : « C'est juste une vantarde. Elle va frapper un mur, car elle n'est pas si bonne que ça ! »

En communiquant positivement, comment peux-tu aborder Sophia ?

Réponse possible : « Sophia, je comprends que la situation te fâche, mais je n'apprécie pas que tu parles dans mon dos, que tu dises que je suis une vantarde et que je ne vais pas réussir dans l'équipe AA. »

En communiquant positivement, comment Sophia pourrait-elle t'exprimer ce qu'elle ressent ?

Réponse possible : « Même si je suis contente pour toi, ça me fait quand même quelque chose que tu sois si heureuse d'avoir été choisie, alors que, moi, je ne ferai pas partie de l'équipe avec toi. »

HABILETÉS ET COMPÉTENCES À METTRE EN ÉVIDENCE

- Entrer en contact (saluer, regarder l'autre, le nommer etc.).
- Faire une demande avec une formule de politesse.
- Utiliser un ton de voix adapté à la situation (sans crier ni chuchoter).
- Gérer son émotion avant de s'exprimer (se calmer).
- Faire preuve d'empathie.
- S'affirmer adéquatement.
- Valider ses perceptions.
- Utiliser le reflet comme technique de communication.
- Formuler un message au *je* (*je me sens… parce que… et j'aimerais…*).

SITUATIONS POUR LE 2E CYCLE DU SECONDAIRE ++++++++++++++++++

1- Des élèves bloquent le chemin qui mène à ta case et tu es pressé. Tu t'impatientes à force d'attendre qu'ils s'en aillent.

En communiquant positivement, comment pourrais-tu accéder à ta case ?

Réponse possible : « Excusez-moi. Est-ce que je peux passer pour me rendre à ma case, s'il vous plaît ? »

2- Pendant le cours de science, Camélia n'arrête pas de te parler. Elle ne fait que dire : « C'est poche comme cours ! En plus, ça ne nous servira à rien dans la vie ! »

En communiquant positivement, comment pourrais-tu dire à Camélia qu'elle te dérange ?

Réponse possible : « Je comprends que tu trouves le cours plate et que ça te semble inutile, mais moi, ça m'intéresse et, surtout, je veux réussir l'examen. Est-ce que tu peux arrêter de me parler, s'il te plaît ? »

3- L'enseignante d'art dramatique soupire et lève les yeux au ciel quand toi et ton amie lui annoncez le thème de votre prochain sketch, alors que vous étiez très fières de votre idée.

En communiquant positivement, comment pourrais-tu lui exprimer ta déception ?

Réponse possible : « Je vois que vous n'appréciez pas notre idée. Pourtant, nous étions fières de notre thème. Cette réaction me déçoit un peu. Est-ce que vous pouvez nous l'expliquer ? »

4- À la remise des copies d'un examen, un élève rit chaque fois que l'enseignant nomme un élève ayant une note plus basse que 75 %.

En communiquant positivement, comment peux-tu lui exprimer que tu n'approuves pas ce comportement ?

Réponse possible : « Tu sais, peut-être que, pour toi, l'examen était facile, mais ce n'est pas le cas pour tout le monde. Ce serait cool que tu arrêtes de ridiculiser les autres. »

5- Tu apprends qu'Alicia a dit à ses amies que tu avais embrassé un garçon qui a déjà une copine, alors que c'est faux.

En communiquant positivement, comment pourrais-tu exprimer ta frustration et ta déception à Alicia ?

Réponse possible : « Alicia, ça me fâche et me déçoit beaucoup que tu racontes de fausses histoires à mon sujet. Tes paroles auraient pu avoir des conséquences très désagréables pour moi et d'autres personnes. J'aimerais que tu fasses attention à ce que tu dis la prochaine fois. »

HABILETÉS ET COMPÉTENCES À METTRE EN ÉVIDENCE

- Entrer en contact (saluer, regarder l'autre, le nommer, etc.).
- Faire une demande avec une formule de politesse.
- Utiliser un ton de voix adapté à la situation (sans crier ni chuchoter).
- Gérer son émotion avant de s'exprimer (se calmer).
- Faire preuve d'empathie.
- S'affirmer adéquatement.
- Valider ses perceptions.
- Utiliser la reformulation et le reflet comme techniques de communication.
- Effectuer des rétroactions.
- Formuler un message au *je* (*je me sens… parce que… et j'aimerais…*).

ACTIVITÉ *GROUPE DE DISCUSSION SUR LA COMMUNICATION VERBALE POSITIVE À L'ÉCOLE* (DU PRÉSCOLAIRE AU 2E CYCLE DU SECONDAIRE)

OBJECTIFS DE L'ACTIVITÉ

L'utilisation d'un groupe de discussion favorise la participation des élèves et leur permet de s'exprimer et d'être entendus. Il s'agit d'un moyen efficace de comprendre les idées, les croyances, les pratiques et les comportements des différents élèves, et de connaître leur opinion sur la prévention de la violence verbale et la communication positive.

MODALITÉS D'ANIMATION DU GROUPE DE DISCUSSION

OBJECTIFS

À la fin de l'activité, l'élève sera en mesure :

- Relever les préoccupations et les opinions des élèves quant à la violence verbale observée dans l'école ainsi que dans leur classe ;
- Déterminer des pistes d'action à utiliser par et pour les élèves et qui pourraient contribuer à prévenir la violence verbale et à promouvoir la communication verbale positive dans la classe, dans l'école et dans ses environs.

À la fin de l'activité, les élèves participants seront en mesure de :

- Proposer des idées de manière constructive sur la communication positive ;
- Comprendre leur engagement possible dans les actions de l'école qui visent à prévenir la violence verbale ;
- Promouvoir et adopter la communication positive.

MATÉRIEL (EDUCATION.GOUV.QC.CA/SEMAINEINTIMIDATION)

- Un guide de soutien à la discussion pour chaque groupe d'âge ciblé :
  - Préscolaire et 1er cycle du primaire ;
  - 2e et 3e cycles du primaire ;
  - 1er et 2e cycles du secondaire.

- Un crayon et des feuilles pour la prise de notes.

PROPOSITION D'ANIMATION DE LA RENCONTRE

- Faire appel à la collaboration de deux adultes pour la tenue du groupe de discussion avec les élèves. L'un agira à titre d'animateur-modérateur et l'autre, à titre d'observateur.
- Prévoir une façon de garder des traces des échanges tenus dans le groupe de discussion.

ANIMATEUR-MODÉRATEUR

- Son rôle est de faciliter la discussion et de la stimuler.

- Il demeure impartial durant les échanges et évite de partager ses opinions ou d'influencer les propos des participants.

- Il pose des questions ouvertes et laisse les participants échanger entre eux même si la discussion déborde de la question initiale, tant qu'elle demeure en rapport avec le sujet du groupe de discussion.

- Il profite des réponses et des opinions émises pour approfondir, s'il le juge pertinent, certains points qui ne figurent pas dans le guide d'entretien.

OBSERVATEUR

- Son rôle est d'observer les participants durant les échanges et de prendre des notes.

- Il s'assure de noter les points suivants :
  - la date, l'heure et le lieu ;
  - le portrait des participants (noms, nombre, âge, etc.) ;
  - la description de la dynamique du groupe ;
  - les attitudes et réactions non verbales ;
  - les aspects émotionnels (emportement, gêne, rire, etc.) ;
  - les réponses aux questions (en l'absence d'un enregistrement audio) ;
  - l'information pouvant être approfondie.

- À certains moments, il peut dévier de son rôle d'observateur s'il estime qu'une information qu'il a notée mérite d'être approfondie.

COMPOSITION DU GROUPE

- Le groupe compte de 6 à 12 élèves (regroupés par tranche d'âge en fonction du guide d'entretien).
- Chez les plus jeunes, il peut être souhaitable de réduire ce nombre à 5 ou 6 élèves pour ne pas excéder la durée maximale de la rencontre.

DURÉE

- La capacité d'attention étant variable selon l'âge des élèves, l'animation du groupe de discussion devra être ajustée en fonction du groupe :
  - Préscolaire : 15-20 minutes ;
  - Primaire : 30-45 minutes ;
  - Secondaire : 45-60 minutes.

AMÉNAGEMENT DE LA PIÈCE

- Aménager la pièce de façon que les élèves participant au groupe de discussion soient placés en cercle ou autour d'une grande table.
- Si possible, installer le groupe dans un espace convivial (dans le coin de détente, par terre sur des coussins, etc.) pour créer une réelle distinction entre le groupe de discussion et la période de classe.

SUITES DU GROUPE DE DISCUSSION

TRANSMISSION DES RÉSULTATS ET CONSULTATION

À la suite de l'activité *Groupe de discussion sur la communication verbale positive à l'école*, il est essentiel de planifier, avec les élèves, la transmission de l'information recueillie et la consultation de tous en vue de cibler les actions à mettre en œuvre. Les quelques pistes de réflexion suivantes pourront alimenter cette planification :

- Comment allons-nous compiler les réponses ? *(Ex. : un seul outil de comptabilisation, une comptabilisation par cycle.)*

- En collaboration avec les élèves du groupe de discussion, comment allons-nous transmettre les données recueillies à tous les membres du personnel ? (*Ex. : pendant une rencontre d'un comité de travail ou une rencontre du personnel, par écrit ou sous forme de présentation.)*

- En collaboration avec les élèves du groupe de discussion, comment allons-nous transmettre les données recueillies aux pairs ? *(Ex. : présentation à l'ensemble des élèves au gymnase, par les élèves du groupe de discussion et avec l'enseignant auprès de la classe, avec ou sans document écrit.)*

- En collaboration avec les élèves du groupe de discussion, comment allons-nous consulter les adultes et les autres élèves sur les pistes d'action à entreprendre pour favoriser une communication verbale positive à l'école ? *(Ex. : sondage, discussion lors d'une rencontre du personnel, mise sur pied d'un comité de travail, discussions dans les classes, boîte à suggestions.)*

PISTES D'ACTION VARIÉES

De nombreux projets et activités peuvent favoriser une communication verbale positive à l'école en facilitant l'engagement et l'implication des élèves et des adultes. Autant les adultes que les élèves doivent être consultés sur les actions à mettre en œuvre pour favoriser la motivation de tous, par exemple :

- exposition de dessins représentant certaines valeurs importantes dans un climat scolaire sécuritaire, positif et bienveillant (respect, inclusion, collaboration, etc.);
- exposition de pictogrammes de stratégies de communication verbale positives;
- capsules d'information dans le journal scolaire;
- jumelage d'élèves plus âgés avec des plus jeunes pour aider ces derniers dans leur quotidien, leurs relations avec les autres, etc.;
- spectacle ou pièce de théâtre;
- réalisation d'une murale sur la communication verbale positive.

GUIDE DE SOUTIEN À LA DISCUSSION POUR LE PRÉSCOLAIRE ET LE 1ER CYCLE DU PRIMAIRE

- Accueillir les élèves et les inviter à prendre place.
- Remercier les élèves de leur présence et les inviter à se présenter.
- Expliquer le déroulement prévu de la rencontre (durée, rôle des adultes).
- Exposer aux élèves les objectifs de l'activité.
- Informer les élèves qu'ils se feront poser différentes questions portant sur l'école.
- Les inviter à répondre le plus honnêtement possible en les assurant de la confidentialité des discussions ainsi que de l'absence de jugement à l'égard de leurs opinions.
- Préciser aux élèves participants qu'il est important de respecter le tour de parole et les opinions des autres.
- Commencer la discussion à l'aide des questions ci-dessous.

**** Note à l'animateur :*** *Pour la plupart des questions, vous pouvez inviter les élèves à préciser leurs opinions en fonction des différents lieux (classe, cour d'école, corridor, service de garde ou lieu commun).*

1- Quels sont les mots ou paroles que j'entends dans l'école et qui me font du bien ou me rendent heureux ou heureuse ?

De la part des élèves : _____

_____

_____

De la part des adultes : _____

_____

_____

2- Quels sont les mots ou paroles que j'entends dans l'école et qui me blessent ou me rendent triste ?

De la part des élèves : _____

_____

_____

De la part des adultes : _____

_____

_____

3- Qu'est-ce que les adultes de l'école pourraient faire pour contribuer à ce qu'il y ait plus de mots ou de paroles agréables prononcés dans l'école ?

4- Qu'est-ce que les élèves de l'école pourraient faire pour contribuer à ce qu'il y ait plus de mots ou de paroles agréables prononcés dans l'école ?

5- Quels mots pourrais-je utiliser pour contribuer à ce qu'il y ait plus de mots ou de paroles agréables prononcés dans l'école ?

GUIDE DE SOUTIEN À LA DISCUSSION POUR LES 2E ET 3E CYCLES DU PRIMAIRE +

- Accueillir les élèves et les inviter à prendre place.
- Remercier les élèves de leur présence et les inviter à se présenter.
- Expliquer le déroulement prévu de la rencontre (durée, rôle des adultes).
- Exposer aux élèves les objectifs de l'activité.
- Informer les élèves qu'ils se feront poser différentes questions portant sur l'école.
- Les inviter à répondre le plus honnêtement possible en les assurant de la confidentialité des discussions ainsi que de l'absence de jugement à l'égard de leurs opinions.
- Préciser aux élèves participants qu'il est important de respecter le tour de parole et les opinions des autres.
- Commencer la discussion à l'aide des questions ci-dessous.

**** Note à l'animateur :*** *Pour la plupart des questions, vous pouvez inviter les élèves à préciser leurs opinions en fonction des différents lieux (classe, cour d'école, corridor, service de garde ou lieu commun).*

1- Quels sont les mots ou paroles que tu entends dans l'école et qui te font du bien ou te rendent heureux ou heureuse ?

De la part des élèves : _____

_____

_____

De la part des adultes : _____

_____

_____

2- Quels sont les mots ou les paroles que tu entends dans l'école et qui te mettent mal à l'aise, te dérangent ou te blessent ?

De la part des élèves : _____

_____

_____

De la part des adultes : _____

_____

_____

3- Que penses-tu du niveau de violence verbale à l'école ?

4- Qu'est-ce que les adultes pourraient faire pour que les mots et les paroles entendus au quotidien dans l'école soient plus agréables ?

5- Qu'est-ce que les élèves pourraient faire pour que les mots et les paroles entendus au quotidien dans l'école soient plus agréables ?

6- Quels mots ou paroles pourrais-tu moins utiliser pour que l'ambiance à l'école soit agréable ?

7- Quels mots ou paroles pourrais-tu utiliser davantage pour que l'ambiance à l'école soit agréable ?

8- Quels projets ou activités pourraient rendre la communication plus positive dans l'école ?

GUIDE DE SOUTIEN À LA DISCUSSION POUR LES 1ER ET 2E CYCLES DU SECONDAIRE

- Accueillir les élèves et les inviter à prendre place.
- Remercier les élèves de leur présence et les inviter à se présenter.
- Expliquer le déroulement prévu de la rencontre (durée, rôle des adultes).
- Exposer aux élèves les objectifs de l'activité.
- Informer les élèves qu'ils se feront poser différentes questions portant sur l'école.
- Les inviter à répondre le plus honnêtement possible en les assurant de la confidentialité des discussions ainsi que de l'absence de jugement à l'égard de leurs opinions.
- Préciser aux élèves participants qu'il est important de respecter le tour de parole et les opinions des autres.
- Commencer la discussion à l'aide des questions ci-dessous.

**** Note à l'animateur :*** *Pour la plupart des questions, vous pouvez inviter les élèves à préciser leurs opinions en fonction des différents lieux (classe, cour d'école, corridor, service de garde ou lieu commun).*

1- Quelles sont les paroles et les attitudes positives que tu entends ou observes dans l'école et qui font que l'ambiance est agréable ?

De la part des élèves : _____

_____

_____

De la part des adultes : _____

_____

_____

2- Quelles sont les paroles, les attitudes et les incivilités verbales dérangeantes ou violentes que tu entends ou observes dans l'école et qui font que l'ambiance est désagréable ?

De la part des élèves : _____

_____

_____

De la part des adultes : _____

_____

_____

3- Que penses-tu du niveau de violence verbale à l'école ?

4- Que peux-tu faire lorsque tu es témoin de paroles, d'attitudes ou d'incivilités verbales qui nuisent au climat de l'école ?

5- Qu'est-ce que les adultes pourraient faire pour améliorer la qualité des interactions et de la communication à l'école ?

6- Qu'est-ce que les élèves pourraient faire pour améliorer la qualité des interactions et de la communication à l'école ?

7- Quelles habitudes pourrais-tu changer ou adopter pour améliorer la qualité des interactions et de la communication à l'école ?

8- Quels projets ou activités pourraient être mis en œuvre pour promouvoir une communication positive à l'école ?

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT
POUR UNE COMMUNICATION POSITIVE À L'ÉCOLE

Nous voulons une école où chaque personne est respectée.

Nous exigeons que chacun fournisse sa part d'efforts.

EN CONSÉQUENCE,

Nous, les jeunes,

Nous, les parents,

Nous, les membres du personnel de l'école,

Nous, les partenaires,

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

Échanger des paroles positives et empreintes de civisme ;

Adhérer aux valeurs d'ouverture et d'acceptation qui caractérisent notre école ;

Contribuer à ce que notre école soit un milieu sécuritaire, positif et bienveillant.

BIBLIOGRAPHIE

RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

BEAUMONT, C., et autres (2014). *Revoir notre approche en prévention de la violence et de l'intimidation : des interventions soutenues par la recherche,* Mémoire présenté au secrétariat du Forum sur l'intimidation, Ministère de la Famille.
https://www1.sites.fse.ulaval.ca/fichiers/site_chaire_cbeaumont/documents/12.05.2015_Final_Memoire_MFA_intimidation_.pdf

BEAUMONT, C., et autres (2015). *Se sentir efficace pour construire son climat scolaire : la collaboration au cœur des discussions. Journée annuelle d'étude – 5 octobre 2015,* Chaire de recherche sur la sécurité et la violence en milieu éducatif, Université Laval. http://www.violence-ecole.ulaval.ca/

BEAUMONT, C., et autres (2016)., VIOLENCE À L'ÉCOLE 2013-2015. *Résultats présentés lors du 6e Congrès biennal du Comité québécois pour les jeunes en difficulté de comportement,* Chaire de recherche sur la sécurité et la violence en milieu éducatif, Université Laval.
http://www.violence-ecole.ulaval.ca/

DEBARBIEUX, E., et autres (2012). *Le « climat scolaire » : définition, effets et conditions d'amélioration.*
http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Documents/docsjoints/climat-scolaire2012.pdf

POULIN, R., et C. BEAUMONT (2015). *Le climat scolaire : un point central pour expliquer la victimisation et la réussite scolaire. Revue canadienne de l'éducation,* vol. 38, no 1.
http://journals.sfu.ca/cje/index.php/cje-rce/article/download/1640/1744

DAWSON S., et L. MANDERSON (1995). *Le Manuel des Groupes Focaux.* International Nutrition Foundation for Developing Countries (INFDC).
http://archive.unu.edu/unupress/food2/UIN10F/UIN10F00.HTM

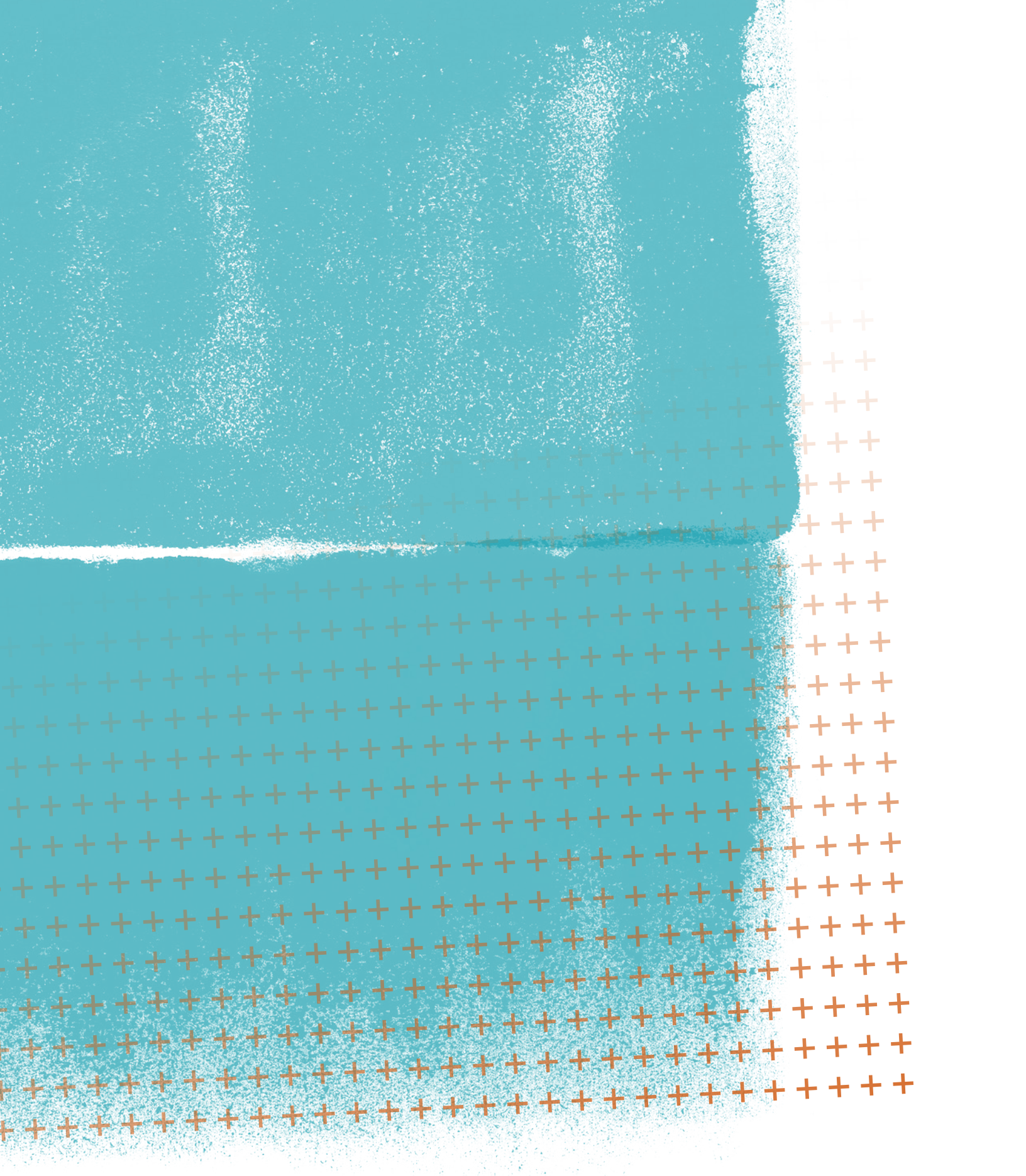
3. Le focus group
http://benhur.teluq.uquebec.ca/SPIP/soc1014/IMG/pdf/GuideCollecteMSF_3_FocusGroup.pdf

LIVRES

ADLER, R. B., et N. TOWNE (1998). *Communication et interactions* (2e éd.). Éditions Études Vivantes, 354 p.

DEVITO, J. A., G. CHASSÉ et C. VEZEAU (2001). *La communication interpersonnelle,* Éditions du renouveau pédagogique inc., 411 p.

NOTES



Québec

Institut Pacifique MD/®

ENSEMBLE CONTRE
l'intimidation