



COFFRE à Outils

POUR ACCOMPAGNER LES JEUNES DANS LEURS BESOINS
ÉMOTIONNELS ET RELATIONNELS



1. A.D.A.P.T.E.R. SA VISION DU MONDE
2. LES 4 R POUR SE PROTÉGER DES ÉMOTIONS DES AUTRES
3. L'IMMÉDIATÉTÉ, LE SAVOIR-FAIRE EMPATHIQUE

OUTIL : De prévention

PUBLIC CIBLE : Toute personne ayant une relation éducative avec l'enfant

PERSONNES VISÉES : Intervenants



1. A.D.A.P.T.E.R. SA VISION DU MONDE

OUTIL : De prévention

PERSONNES VISÉES PAR L'OUTIL : Intervenants

– Précisions : Toutes les personnes ayant une relation éducative avec l'enfant

PUBLIC CIBLE : Toute personne ayant une relation éducative avec l'enfant

BESOINS ET MANIFESTATIONS COMPORTEMENTALES

– Prévention des crises, identification des enfants à risque

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Améliorer la conscience sociale des adultes ayant une relation éducative avec des enfants
- Augmenter la capacité à lire la communication non verbale des enfants et à mieux détecter les émotions

CONCEPTION

Pierrich Plusquellec

La communication non verbale est sous-estimée dans nos sociétés. Pourtant, la littérature scientifique nous indique que nous y sommes très sensibles et surtout que nous avons tout ce qu'il faut pour l'interpréter. Si nous mettons en place un outil simple capable de nous faire prendre conscience de la richesse des informations transmises par le non verbal des enfants, alors nous serons capables de mieux détecter les émotions ou comportements annonciateurs d'évènements particuliers, et nous gagnerons en écoute et empathie dans les écoles.

L'outil que nous proposons consiste à se concentrer sur un canal du non verbal à la fois lorsque nous interagissons avec d'autres personnes, et avec des enfants en particulier. Pour cela, nous avons créé un moyen mnémotechnique de se souvenir de ces canaux du non verbal, à travers l'acronyme **A.D.A.P.T.E.R.**

A pour ADAPTEURS, emblèmes, illustreurs, qui sont les mouvements des mains.

Les emblèmes sont des actions symboliques ayant une traduction verbale spécifique connue par tous les membres d'un même groupe culturel (par exemple, le pouce levé en signe d'approbation, ou tirer sa paupière vers le bas avec son index en signe de doute...); les illustreurs accompagnent le discours d'une personne et peuvent servir à caractériser de loin la teneur émotionnelle d'une interaction (comme lorsqu'une mère gronde son enfant de l'autre côté de la rue, ou quand des enfants interagissent dans la cour au loin sans que vous puissiez les entendre); les régulateurs sont les actions qui maintiennent et régulent le flot d'une conversation; et les adapteurs sont des mouvements dirigés vers soi, ou un objet (se gratter le menton, jouer avec ses mains, manipuler un stylo...), et qui pourraient indiquer un état émotionnel négatif.

D pour DÉMARCHE.

La colère se caractériserait par une démarche plus lourde, la tristesse par un moindre balancement des bras, la joie par un pas plus rapide. Cependant, ces indicateurs ne sont pas universels, ce qui signifie qu'une personne ayant un pas rapide n'est pas nécessairement toujours heureuse. Ces indicateurs dépendent du niveau de base de chaque personne.

A pour ALLURE/POSTURE.

Certaines postures sont indicatrices du tonus émotionnel d'une personne. D'autres peuvent indiquer des informations sur une relation, comme la position akimbo (tête droite, mains sur les hanches) qui apparaîtrait plutôt face à des personnes que l'on estime moins, et que l'on juge hiérarchiquement inférieures à nous sur le moment. D'autres décrivent la posture typique de la fierté (tête vers le haut, torse « gonflé »), qui peut s'avérer fort utile à repérer lorsqu'un intervenant travaille sur les défis d'un enfant, par exemple.

P pour PROXÉMIE.

C'est l'étude de la distance entre les personnes. Briser ces distances interpersonnelles implicites est perçu comme une invasion de l'espace personnelle, et notre amygdale, structure nerveuse responsable des réactions de peur, y est même très sensible. Ce phénomène explique que l'espace que nous entretenons les uns avec les autres nous fait souvent réagir. Pour un intervenant, être attentif à cet espace interpersonnel peut revêtir beaucoup d'importance quand il rencontre un client pour la première fois. Habituellement, l'espace à partir duquel un sujet peut ressentir une invasion si un inconnu pénètre dans cet espace est de 0,70 m, mais il est de 1,70 m chez des enfants ayant été abusés et pourrait aller jusqu'à 3 m pour des enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme. Ces différences apparaissent très utiles pour un psychoéducateur désireux d'établir une relation psychoéducative sans heurts, mais aussi pour les enseignants qui pourraient y voir une justification à des accommodements en termes d'espace de travail, afin de diminuer les réactions de peur pouvant parfois mener à de l'agressivité.



T pour TOUCHER.

Bien que de plus en plus découragé dans la culture occidentale, il est essentiel de prendre conscience du besoin de l'être humain à être touché. De nombreuses études illustrent l'importance et même le pouvoir du toucher dans la communication non verbale. D'abord, le toucher est un vecteur d'émotions pouvant communiquer clairement la joie, la gratitude, la sympathie et l'amour. Par ailleurs, être touché, même subtilement, peut influencer positivement l'opinion que nous avons d'une personne, et cela peut même accroître les actions prosociales des personnes touchées, ce qui, dans le cadre de l'intervention en éducation, représente des moyens de mise en relation à forte valeur ajoutée. Notons que chaque personne va être sensible et même tolérante au toucher à différents degrés, et que des différences culturelles peuvent grandement influencer cela.

E pour EXPRESSIONS FACIALES.

Il constitue notre plus important moyen de communication des émotions. Inutile, ici, de se former à les lire, car nous le faisons naturellement, mais l'idée de l'outil est de porter son attention sur les expressions faciales des enfants. Le froncement de sourcils, le resserrement des lèvres pouvant être des signes de difficulté et de contrariété, les yeux grands ouverts de surprise, le vrai sourire faisant apparaître des rides au coin des yeux, etc.

R pour REGARD.

Il sert différentes fonctions : rechercher de l'information et indiquer ainsi à l'observateur ce qui capte l'attention d'une personne; être le vecteur d'une certaine pression sociale, qui parfois déclenche à elle seule un comportement inapproprié; jouer un rôle de soutien social (par le *social referencing*, par exemple); révéler le degré d'affinité entre deux personnes, ou la hiérarchie sociale dans un groupe; indiquer la présence d'un trouble du spectre de l'autisme. Être attentif au regard d'une personne, c'est se brancher sur ses affinités, ses intérêts et ses intentions.

Une fois encore, l'idée ici n'est pas de fournir un lexique pour lire le non verbal, car nous le faisons tous naturellement, mais simplement de prendre quelques minutes par jour pour se concentrer sur un canal du non verbal à la fois et constater la richesse d'informations que nous sommes capables de capter consciemment. Par exemple, pour un enseignant, porter une attention toute particulière à la démarche des enfants quand ils entrent en classe et remarquer celui qui a un pas plus lourd qu'à l'habitude va permettre de désamorcer la colère naissante d'un enfant qui pourrait s'intensifier avec ce qui peut être vécu en classe. De même, observer en conscience les expressions faciales des jeunes pendant un exercice individuel permet d'identifier très rapidement qui a le plus de difficulté et d'intervenir ou pas selon le but recherché. Dans la cour d'école, scruter les groupes d'enfants en portant son attention sur les illustreurs permet de saisir instantanément la teneur émotionnelle d'un échange. Observer où se porte le regard d'un enfant anxieux offre l'opportunité d'identifier les personnes qu'il surveille plus particulièrement ou avec qui il aimerait avoir plus d'interactions et, ainsi, lors de la mise en groupe, cette information peut être utilisée.





2. LES 4 R POUR SE PROTÉGER DES ÉMOTIONS DES AUTRES

OUTIL : De prévention

PERSONNES VISÉES PAR L'OUTIL : Intervenants

– Précisions : Toutes les personnes ayant une relation éducative avec l'enfant

PUBLIC CIBLE : Toute personne ayant une relation éducative avec l'enfant, en particulier avec des enfants à défi

BESOINS ET MANIFESTATIONS COMPORTEMENTALES

– Prévention des effets de la contagion émotionnelle et de l'épuisement émotionnel

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Pratiquer l'empathie et non la sympathie
- Se protéger du risque de contagion émotionnelle

CONCEPTION

Pierrich Plusquellec

LES 4 R POUR SE PROTÉGER DES ÉMOTIONS DES AUTRES




L'empathie est la capacité à évaluer les émotions des autres et à les comprendre. La sympathie est la capacité à les ressentir et à les prendre pour nos propres émotions. La sympathie est facilitée par le processus de contagion émotionnelle duquel il faut savoir se défendre.

La contagion émotionnelle se définit comme la tendance à mimer et à synchroniser automatiquement les expressions faciales, vocalisations, postures et mouvements avec ceux d'une autre personne. Ce mimétisme et cette synchronisation ont pour conséquence la convergence émotionnelle (Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1994), et il s'agit donc d'un processus dont nous sommes tous équipés et qui est fort utile dans la vie de tous les jours.

Bien que la susceptibilité à la contagion émotionnelle présente une certaine variabilité interindividuelle, elle n'en constitue pas moins un avantage adaptatif pour la vie en société puisqu'elle augmente la précision à juger les émotions des autres (Manera, Grandi, & Colle, 2013). Néanmoins, des travaux récents ont aussi montré que la contagion émotionnelle était plus forte quand il s'agit d'émotions négatives, en particulier la colère (Kelly, Iannone, & McCarty, 2016), et qu'une plus grande propension à la contagion émotionnelle était assortie d'une plus forte réactivité émotionnelle, constituant ainsi un facteur de risque non négligeable pour des intervenants en relation d'aide ou en relation éducative, augmentant leur probabilité de détresse empathique (Omdahl & O'Donnell, 1999; Petitta, Jiang, & Hartel, 2017).

Il apparaît donc essentiel pour des personnes travaillant avec des enfants à risque d'assortir cette faculté à converger émotionnellement vers sa clientèle de stratégies de régulation émotionnelle leur permettant de se protéger efficacement tout en continuant à tirer profit de la contagion émotionnelle pour cultiver leur empathie. Parmi ces stratégies, la dissociation a été évaluée comme étant la plus efficace des stratégies cognitives (Rempala, 2013). Elle consiste à s'extraire mentalement de la situation en s'imaginant, par exemple, dans une salle de cinéma qui permet de visionner la scène émotionnelle en train de se produire devant soi. Le travail de l'intervenant consiste alors à identifier les indicateurs non verbaux d'émotions, puis à les refléter au client en tentant de les associer avec des besoins tels que ceux identifiés par Colette Portelance (Portelance, 2007), entre autres : la sécurité, la reconnaissance, l'affirmation, l'écoute, la créativité, l'amour ou la liberté.





Un petit outil simple pour rappeler aux enseignants et aux intervenants la posture émotionnelle à avoir lorsqu'ils sont face à une situation émotionnellement chargée et qu'ils souhaitent s'en protéger : la STRATÉGIE des 4 R.

R pour Regarder

Observer le comportement non verbal des interlocuteurs, personnes qui sont en face de nous, se concentrer sur leur non verbal (posture, mouvements des mains, expressions faciales) et ainsi identifier et nommer mentalement les émotions en action. Cela permet d'objectiver la situation, et donc d'en prendre conscience.

R pour se Reculer

En prenant conscience de la situation, il s'agit de prendre du recul par rapport à la situation et de se demander dans quel état émotionnel nous sommes nous-mêmes, puis d'ancrer cette émotion en nous si, bien entendu, elle est paisible.

R pour Refléter à l'autre

Refléter à l'autre (ou aux autres) la situation en nommant les émotions qu'ils sont en train de vivre avec bienveillance et le plus calmement possible.

R pour Relier émotion et besoin

Si la personne en est capable, tenter de relier émotion et besoin en utilisant, entre autres, les besoins de base de Portelance. Par exemple, la tristesse apparaît quand une personne a perdu quelque chose. Cette perte peut être associée à la perte d'affection d'une personne, de considération, de prestige, de reconnaissance, de liberté, etc.

Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge England ; Paris: Cambridge University Press ; Éditions de la Maison des sciences de l'homme.

Kelly, J. R., Iannone, N. E., & McCarty, M. K. (2016). *Emotional contagion of anger is automatic: An evolutionary explanation*. *Br J Soc Psychol*, 55(1), 182-191. doi:10.1111/bjso.12134

Manera, V., Grandi, E., & Colle, L. (2013). *Susceptibility to emotional contagion for negative emotions improves detection of smile authenticity*. *Front Hum Neurosci*, 7, 6. doi:10.3389/fnhum.2013.00006

Omdahl, B. L., & O'Donnell, C. (1999). *Emotional contagion, empathic concern and communicative responsiveness as variables affecting nurses' stress and occupational commitment*. *J Adv Nurs*, 29(6), 1351-1359. doi:10.1046/j.1365-2648.1999.01021.x

Portelance, C. (2007). *Relation d'aide et amour de soi* (4^e éd. rev. et augm. ed.). Montréal: Éditions du CRAM.

Rempala, D. M. (2013). *Cognitive strategies for controlling emotional contagion*. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(7), 1528-1537. doi:10.1111/jasp.12146



3. L'IMMÉDIATÉTÉ, LE SAVOIR-FAIRE EMPATHIQUE

OUTIL : De prévention

PERSONNES VISÉES PAR L'OUTIL : Intervenants

– Précisions : Toutes les personnes ayant une relation éducative avec l'enfant

PUBLIC CIBLE : Toute personne ayant une relation éducative avec l'enfant

BESOINS ET MANIFESTATIONS COMPORTEMENTALES

– Renforcer la relation chaleureuse avec les enfants pour diminuer l'anxiété

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

– Manifester des comportements favorisant la chaleur humaine et donc la relation
– Avoir une attitude empathique

CONCEPTION

Pierrich Plusquellec



L'IMMÉDIATÉTÉ, LE SAVOIR-FAIRE EMPATHIQUE

Il est d'intérêt pour un intervenant de cultiver ses interactions empathiques par l'utilisation appropriée de la communication non verbale. Pour cela, il est possible de se référer à la notion d'immédiateté (*immediacy*) développée par Albert Mehrabian (Mehrabian, 1968), qui consiste à privilégier tous les comportements favorisant l'approche tout en respectant le confort de l'autre, donc tout en étant attentifs aux réactions non verbales de l'enfant.

De manière très concrète, cela se traduit dans l'interaction avec un élève par :

- se rapprocher physiquement de la personne avec qui l'on parle [tout en respectant les consignes de santé publique du moment],
- la toucher [une fois que nous pourrons de nouveau le faire],
- utiliser un contact visuel direct,
- sourire,
- avoir une posture ouverte,
- utiliser des illustreurs (mouvement des mains quand on parle),
- et travailler son expressivité vocale.

Ces comportements ne sont pas prescriptifs. Il s'agit simplement de penser à tous les comportements d'approche, qui signalent une certaine considération et peuvent parfois être utilisés en conscience par l'enseignant ou l'intervenant pour accroître l'impact de son message. De plus, il faut surtout scruter le comportement de l'enfant lorsque ces gestes sont posés pour trouver et s'ajuster au bon niveau de confort pour l'enfant.

Les recherches ont montré que la pratique de ces comportements améliorerait grandement la qualité de l'interaction entre le médecin et son patient, ce qui avait des répercussions sur son adhérence au traitement (Bartlett Ellis, Carmon, & Pike, 2016) et dans le milieu de l'éducation, de tels comportements favorisent l'apprentissage (Christophel, 2009) .

Bartlett Ellis, R. J., Carmon, A. F., & Pike, C. (2016). A review of immediacy and implications for provider-patient relationships to support medication management. *Patient Preference and Adherence*, 10, 9-18. doi:10.2147/PPA.S95163

Christophel, D.M., 2009. *The relationships among teacher immediacy behaviors, student motivation, and learning*. *Communication Education* 39, 323–340. doi:10.1080/03634529009378813

Mehrabian, A. (1968). Some referents and measures of nonverbal behavior. *Behavior Research Methods & Instrumentation*, 1(6), 203-207. doi:10.3758/bf03208096

RESSOURCES UTILES



Pierrich Plusquellec

www.sciencenonverbal.ca et <https://psyced.umontreal.ca/repertoire-departement/vue/plusquellec-pierrich/>

Livre grand public sur la science de la communication non verbale

<http://www.editions-trecarre.com/votre-intuition-superpouvoir/pierrich-plusquellec/livre/9782895687412>

Lien vers une conférence en ligne sur le sujet

<https://livestream.com/ciusssestmtl/sclangageducorps/videos/164112234>

