

FORMATION

GERER SA COMMUNICATION

AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ



Johann Corbard

Institut Supérieur Ozanam

septembre 2024

OBJECTIFS

- Analyser ses pratiques relationnelles
- Développer une communication assertive
- Savoir (se) gérer (dans) des situations de communication variées
- Créer un climat de confiance, d'écoute, de respect.

DEROULEMENT

- Durée : 3 h
- Etapes
 1. Expression des besoins/ressources : situations qui me questionnent ?
 2. Communiquer en situation tendue
 3. Mises en situation (jeu de rôle) ou GAP
 4. Conduite de réunion
 5. Mises en situation (jeu de rôle) ou GAP
 6. Transfert : ce que je retiens pour moi...

MES BESOINS/RESSOURCES

Ou difficultés, situations vécues, questions...



- Penser les situations de communication vécues (ou non) qui m'interrogent.

Eventuellement, faire le récit d'une situation qui m'a laissé interrogatif.

- Pour chaque situation, lister les étapes, les ingrédients, les savoir-faire ...
- Lister les obstacles, les freins, questions

1. Temps de réflexion personnel

≈ 5 min

2. Temps d'échange collectif, partage de ressources, questionnement ...

≈ 20 min

3. Synthèse de nos besoins/situations ...

≈ 30 min

Situation

Savoir-faire

Questions

Un enfant qui nous annonce avoir été violé, agressé par un parent.

Noter tous les détails
Avoir un témoin
Garder son sang-froid, être empathique, rassurant, ne pas trahir la confiance, savoir gérer ses émotions
Faire une IP, prévenir CE

Et en vrai, comment est-ce que ça se passe ?
Que faut-il dire aux parents ?
Comment gérer les autres élèves qui sont éventuellement témoins de l'histoire ?

Relation ASEM : une ASEM me demande de l'aider (en gros, elle profite de mon statut et de mon âge)

Poser un cadre dès le début de l'année
Rester factuel (ne pas le prendre trop émotionnellement)
Aller voir la personne pour demander si c'est l'habitude ou exceptionnel ou transgression ou...
A l'inverse, quand un prof fait preuve d'autorité à la place d'un autre adulte (surveillant par exemple)
Différer la prise de parole qui vise à gérer le problème

Quelle posture adopter ?
Comment maintenir une relation équilibrée ?

Parents : désaccord à un moment pas prévu

Demander à reporter à un autre moment
S'appuyer sur un collègue
Montrer qu'on écoute attentivement (écouter, faire répéter, questionner, accepter, accueillir les émotions de l'autre...), dire qu'on va se renseigner

Comment réagir ?

Situation**Savoir-faire****Questions**

Un élève énervé en entrant en classe qui se met à se violenter, à insulter une collègue	L'isoler Parler avec lui, lui demander pourquoi il se met dans cet état Hausser la voix Ne pas tolérer les propos violents Faire appel au CE, à un tiers adulte	Comment gérer également le groupe classe ? Comment l'arrêter ? L'écouter ? Comment mettre fin à la situation ?
Absence de communication avec des parents (fuite, déni) Conséquences : d'autres parents suggèrent à leur enfant de se faire justice	Noter tout Ne pas mettre en cause l'éducation des parents (« c'est de leur faute »)	Comment gérer ces parents ? Comment gérer les autres parents ?
La tutrice repasse derrière moi, corrige mes commentaires : volonté d'obtenir la confiance de la tutrice	Discuter en essayant d'exprimer son besoin	Comment faire pour obtenir gain de cause ?

FREINS DE LA COMMUNICATION



En général, ils sont liés à :

- Des rapports de pouvoir
- Des comportements
- Des non dits
- Des fragilités sociales et personnelles
- Des cadres de référence différents
- L'appartenance à des groupes d'intérêt différents
- ...

À LIRE...

**(RV PARENT-
PROF)**



Alain Noble : « Les espaces d'écoute dans l'École » et interview (Café Pédagogique)

« Les parents élèvent leurs enfants, les enseignants les instruisent, et tous ensemble les éduquent. » (Martine Kherroubi)

↳ L'application de ces deux règles amène à créer des espaces d'écoute de la parole de chacun.

↳ Le travail des grandes difficultés d'apprentissage oblige les enseignants à travailler avec les parents + ne jamais rester seul (réseau d'aide).

↳ Articulation entretiens et concertations noue avec les parents et entre les enseignants et les membres du réseau d'aide une alliance éducative à même de porter des situations complexes.

↳ Infléchir le rapport hiérarchique vertical vers plus d'horizontalité, dans laquelle les professionnels trouveraient du sens à leurs actions et gagneraient en efficacité.

LES 4 SAVOIR-FAIRE POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT

4 savoir faire pour assurer une bonne communication : **ERQO**

Ecouter

Comprendre,
marquer son intérêt,
encourager



Reformuler

S'assurer que tout le monde est
dans le même cadre de référence
Recentrer sur un point,
faire une synthèse

Observer

prendre des informations
non verbales
impliquer

Questionner

Impliquer
Réguler
Evaluer

C'est vrai que...

Ecouter / reformuler / observer / questionner

- Un récit inventé par **1** qui s'achève par une question à **2**.
- **2** doit commencer par « c'est vrai que... » (accepter), reformuler en évoquant une attitude, un geste ... (factuel) effectué par **1** durant son récit (observer) puis terminer en posant une question à **3**
- Etc.

PETIT JEU À VERTU PÉDAGOGIQUE

