



Cap sur l'école inclusive
en Europe



Fiche Ressource

Empathie et communication bienveillante

Tronc du module/ D



Contact : JL. Lenoir.

1 - Thématique abordée

La thématique abordée ici est « **Empathie et communication bienveillante** ».

L'objet de cette fiche ressource sera d'éclairer :

- d'une part la question des liens étroits existant entre communication intersubjective et empathie ;
- d'autre part, de répondre à la question de la place particulière que les considérations théorique sur la « communication bienveillante » peuvent prendre dans le travail d'accompagnement éducatif et pédagogique d'apprenants présentant des Besoins Educatifs Particuliers.

L'approche centrée sur la personne

Le psychologue clinicien américain Carl Rogers proposera un modèle dit « centré sur la personne ». En effet, dans le cadre de la relation de communication s'établissant entre un professionnel et la personne accompagnée, ledit professionnel doit adopter un positionnement particulier afin de ne pas s'enfermer dans une posture dissymétrique : la relation d'expert à novice, de sachant à non-sachant est en effet à éviter car elle peut être vécue comme violente.

Selon Carl Rogers cette approche centrée sur la personne concerne aussi bien la relation thérapeutique (qu'il nommera la relation d'aide) ou encore la relation pédagogique (il parlera alors d'approche centrée sur l'apprenant). L'idée de Carl Rogers est que l'individu se développe en fonction du contexte interpersonnel dans lequel il évolue et que pour qu'une personne puisse exprimer pleinement ses potentialités et suivre un développement personnel le plus complet possible, il faut que certaines conditions interpersonnelles soient réunies.

- Selon Rogers ces conditions sont au nombre de trois : « *Il y a trois conditions favorables à ce climat qui encourage la croissance, qu'il s'agisse de relations entre le thérapeute et le client, le parent et l'enfant, l'animateur (leader) et le groupe, le professeur et les élèves ou les étudiants, l'administration et le personnel — en fait, dans toute situation qui se fixe comme objectif le développement de la personne* » ((Rogers, C., *Le développement de la personne*, Dunod, Paris, 1966, p. 8).
- **La première de ces conditions est la congruence** : ce terme de « congruence » est fondamental dans l'approche centrée sur la personne de Rogers. La congruence concerne en

effet la capacité d'une personne à comprendre et exprimer de façon authentique ses ressentis et émotions. C'est selon Rogers la condition à toute communication authentique possible : si le professionnel n'est pas dans cette posture d'authenticité (se permettre de se montrer réellement tel qu'il est dit Carl Rogers) il ne peut attendre qu'en retour la personne qu'il accompagne le soit.

- **La seconde de ces conditions est la « considération positive et inconditionnelle »** : il s'agit ici de l'acceptation de l'autre (dans ses valeurs, son histoire, et sa façon d'être) sans jugement, et en considérant avant tout les aspects positifs qu'il présente et qui le constituent. Ici l'enjeu est d'inscrire la relation dans une dynamique de non-jugement, d'écoute et de neutralité bienveillante. Il s'agit aussi d'aller à la rencontre des éléments positifs qui sont des ressources pour l'autre (même si cela peut m'apparaître à moi, avec mes valeurs, mon histoire et ma façon d'être, comme des freins).
- **La troisième de ces conditions est l'attitude empathique** : il s'agit ici d'une véritable ouverture et disponibilité au monde intérieur de l'autre. Rogers définira l'empathie comme suit : *« être empathique implique que le thérapeute choisisse ce à quoi il va prêter attention, c'est-à-dire le monde intérieur du client tel que cette personne le perçoit. Ainsi, cela change vraiment la politique interpersonnelle de la relation. Cependant, aucun contrôle, quel qu'il soit, ne s'exerce sur le client. Au contraire, cette attitude aide le client à parvenir à une meilleure compréhension et, par suite, à un meilleur contrôle de son propre univers et de son propre comportement »* (Rogers, C., *Le développement de la personne*, op. cit., p. 10).

L'enjeu est ainsi que la personne accompagnante soit pleinement disponible à la singularité de la personne qu'il accompagne. C'est selon Rogers la seule façon pour que la dissymétrie qui s'observe dans la relation accompagnant-accompagné soit évitée et se change en une relation ressource pour l'autre, et il puisse y voir se refléter les aspects ressources et positifs de sa personnalité pour pouvoir mieux se les (ré)approprier.

La communication non-violente

Le modèle de la **Communication Non-Violente (CNV)** est fondé par le psychologue clinicien **Marshall B. Rosenberg**. Celui-ci (qui a été à bonne école puisqu'il a longtemps collaboré avec Carl Rogers) partira du fait que la communication peut souvent être l'objet de dissymétrie (il y a une différence entre ce que je dis et ce que l'autre en comprend) et proposera un modèle de communication visant à ce que chacun puisse communiquer sur ses propres besoins et émotions, en les différenciant des besoins et émotions des autres (ce qui peut souvent être objet à interprétation, confusion, et cause de conflits).

Selon Rosenberg, pour éviter cet écueil et s'inscrire dans une communication non-violente, il y a 4 étapes à respecter, qui peuvent concerner autant ce qui se passe en soi que la relation à autrui :

- 1- **La phase d'observation dans le non-jugement** : décrire les faits de façon objective et qui soit compréhensible par tous.
- 2- **La phase de description et de communication émotionnelle** : exprimer les sentiments et attitudes exprimées dans cette situation.
- 3- **L'identification et la nomination des besoins** : pouvoir repérer et nommer le besoin en lien avec l'émotion exprimée.
- 4- **La phase liée à la demande de réponse au besoin identifié** : ici le sujet doit pouvoir mettre en mots une demande en lien avec les besoins repérés lors de la phase précédente. Cette demande doit être concrète, précise, réalisable, et surtout **formulée positivement**.

L'intérêt du modèle de Rosenberg réside dans le fait de se centrer sur la notion **d'auto-empathie**, qui est une des conditions de la capacité empathique.

Comme nous l'avons souligné dans la fiche ressource « *Empathie : éléments pour une définition générale* » : pour Theresa Wiseman, infirmière et spécialiste de la relation de soin, l'empathie est une capacité qui s'ancre à différents niveaux de compétences. Il faut certes posséder la capacité à adopter le point de vue de l'autre, à reconnaître ses émotions et ses pensées, mais il faut aussi posséder l'aptitude à **communiquer à l'autre le fait que l'on est capable de reconnaître et de prendre en compte ses émotions et ses pensées**. Nous rejoignons ici la notion de congruence proposée par Carl Rogers. C'est cet aspect des choses que les travaux du psychologue Marshall Rosenberg (élève de Carl Rogers) mettront en avant. Pour Rosenberg **l'empathie ne peut s'exprimer authentiquement et nourrir des relations humaines que si elle est communiquée à l'autre d'une façon bienveillante** (voir sur ce point la fiche ressource : « *Empathie : éléments pour une définition générale* »).

Rosenberg ajoutera que pour pouvoir être dans l'empathie chacun doit au préalable pouvoir se situer dans ce qu'il nomme l'« **auto-empathie** ». Se rapprochant de la notion de congruence chez Carl Rogers, Rosenberg proposera cette notion d'auto-empathie pour bien rappeler que si l'empathie est bien une **compétences relationnelles interpersonnelles, elle ne pourrait exister sans l'existence de compétences intrapersonnelles comme et la capacité à se mettre à l'écoute de soi (« auto-empathie ») ou encore la bienveillance**. Comme il le soulignera : « *Lorsque nous exerçons une violence intérieure à notre propre égard, il est difficile d'éprouver une bienveillance véritable vis-à-vis des autres* » (Rosenberg, 1999).

2/ Contexte

Nous sommes dans une classe (primaire ou collège) où un élève est en situation de handicap psychique. Des difficultés s'observent dans la dynamique du groupe classe où les différences clivent et créent des incompréhensions et des modalités de communication non adaptées, parfois stigmatisantes. Ce qui peut créer des difficultés d'inclusion pour les enfants à BEP. L'enjeu sera alors de créer les facteurs qui faciliteront la mobilisation par l'apprenant de ses capacités empathiques.

Ici, en s'appuyant sur les travaux sur l'empathie et sur la notion de Communication Non Violente, l'enseignant peut faire le choix pédagogique de mettre en place un dispositif permettant de développer les capacités de Communication Bienveillante des élèves.

Tout d'abord, en continuité du dispositif proposé dans la fiche ressource, « *Empathie : éléments pour une définition générale* », c'est-à-dire à partir de **l'idée que la capacité d'auto-empathie est la condition pour que l'empathie puisse exister et s'exprimer**, l'enseignant peut faire le choix pédagogique de mettre en place un dispositif permettant de développer les capacités auto-empathiques des élèves. Par exemple : les apprenants sont en groupe et regardent des petites scènes vidéos extraites de documentaires. La consigne est que, à tour de rôle, chacun exprime ce qu'il a ressenti ou ce qu'il a pensé lors de cette scène. L'enseignant permet à l'élève par ses questionnements : d'une part de s'interroger ou de mettre les choses en mots, et de **développer sa capacité à être à l'écoute de soi (capacité intrapersonnelle : auto-empathie) et de l'autre (capacité interpersonnelle : empathie)**.

A la suite de cet exercice, et dans la continuité de l'exercice précédemment proposé, peut être travaillée **la capacité de Communication Non Violente des élèves**. Par exemple : les apprenants sont en groupe et regardent à nouveau les petites scènes vidéos extraites de documentaires ou de films. Cette fois, l'exercice consiste à suivre les 4 étapes de la communication non-violente. Après avoir décrit les faits dans une attitude de non-jugement, puis exprimé les sentiments et attitudes en jeu (pour les personnages présents dans la scénette, et/ou pour l'observateur lui-même), chacun devra tenter d'identifier les besoins en jeu, et de formuler de façon positive la demande qui permettrait d'y répondre.

3/ Finalité

Cette fiche est à rattacher au tronc D comme Définir du module. Il s'agit de définir ici ce dont il est question lorsque nous parlons de communication bienveillante et de l'empathie comme compétence relationnelle. Cette définition permet de mobiliser les ressources pour enrichir : **les compétences intrapersonnelles et interpersonnelles à mobiliser et les positionnements relationnels à adopter avec les personnes à besoins éducatifs particuliers.**

4/ Limites

La limite est ici que travailler la capacité de communication bienveillante nécessite qu'une certaine capacité d'empathie et d'auto-empathie soit déjà bien ancrée chez la personne accompagnée.

5/ Perspectives

Pour dépasser cette limite l'enseignant (ou l'accompagnant) pourra s'appuyer sur la fiche ressource « *Empathie : éléments pour une définition générale* » et sur le dispositif pédagogique visant à **développer la capacité de chacun à être à l'écoute de soi (capacité intrapersonnelle : auto-empathie) et de l'autre (capacité interpersonnelle : empathie).**