Enseignement pour Adultes et de Formation Continue Tournai Eurométropole

Rue des Moulins, 4 à 7500 Tournai - Belgique
Tél. : +32 69 22 48 41
Site Web: www.eafc-tournai.be

Bachelier : Educateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif
UE.2 (704) - Dimensions relationnelles de l'APE
Cours de « *Relation professionnelle : méthodologie* » (UE2.2)

Jean-François LALLEMAND
jean.lallemand@eafc-tournai.be

Bachelier : Educateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif
Dimensions relationnelles de l'APE – UE.2 (704)

-Le masculin est utilisé à titre épicène-

PROGRAMME – *Relation professionnelle : méthodologie* UE2.2

L'étudiant sera capable :

au départ de situations professionnelles de nature relationnelle, communicationnelle en lien avec le travail d'éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif, en s'exprimant de manière claire et structurée,

- de définir et de caractériser l'accompagnement psycho-éducatif dans le cadre de la profession d'éducateur spécialisé ;
- de découvrir, à partir d'échanges avec une personne, un groupe, ou un collectif, l'importance et les moyens d'entrer en relation, en tant qu'éducateur spécialisé ;
- d'exploiter des outils méthodologiques et de porter un regard critique sur ceux-ci pour :
  - entrer en relation avec une personne, un groupe, un collectif,
  - prendre place dans une dynamique de groupe,
  - susciter l'expression d'une personne, un groupe, un collectif,
  - écouter et prendre la parole,
  - respecter les différences d'opinions ;
- d'appliquer les principes de base de la relation d'aide dans le cadre de la profession d'éducateur spécialisé (congruence, authenticité, empathie…) ;
- de respecter les limites de la profession dans le cadre de ses interventions ;
- de percevoir et d'identifier l'impact des émotions, notamment dans la relation éducative ;
- de repérer et d'exprimer ses limites et ses atouts en termes relationnels en lien avec la profession d'éducateur spécialisé ;
- de proposer des attitudes, comportements et un langage favorisant la relation, intégrant des concepts psychologiques.

ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, *en s'exprimant de manière claire et structurée* **:**

- de définir et d'illustrer des concepts et processus relatifs à la psychologie ainsi que des concepts et méthodologies relatifs à la relation professionnelle et à la communication interpersonnelle qui fondent le travail d'accompagnement psycho-éducatif de l'éducateur spécialisé;

au départ de situations professionnelles de nature relationnelle, communicationnelle en lien avec le travail d'éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif, pour une personne, un groupe ou un collectif,

- de les analyser en utilisant des concepts et processus relevant de la psychologie ainsi que des concepts et méthodologies relatifs à la relation professionnelle et à la communication interpersonnelle;
- de proposer des attitudes, des comportements et un langage liés à des postures professionnelles favorisant la rencontre, la relation et la communication interpersonnelle, dans les limites de l'accompagnement psycho-éducatif;
- d'identifier l'importance de la dimension corporelle dans la relation professionnelle;
- de proposer et de justifier une méthodologie d'activités corporelles ou sportives à mettre en œuvre permettant de favoriser la communication et la relation professionnelles.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
- niveau de cohérence : la capacité à établir avec pertinence une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
- niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions,
- niveau d'autonomie : la capacité de faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BANDLER R., GRINGER J., Les secrets de la communication, Ed. "Le Jour", 1982

DAVAGLADE M. & coll., Les carnets de l'éducateur – exploration de la profession, Marchienne – Rhizome asbl, 2018

DECHAMPS M., Protéger nos enfants des inconnus, Moustique, 20/05/2015

FUSTIER P., L'identité de l'éducateur spécialisé, Dunod, 2020

HUFFMAN K. & coll., Introduction à la psychologie, De Boeck, 2009

MACCIO Charles, Des réunions plus efficaces, Ed Chronique sociale, 2002

MEUNIER J-P., PERAYA A., Introduction aux théories de la communication, De Boeck, 1993

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE, Conseil général de l'Enseignement de Promotion sociale - Dossier Pédagogique, Profil professionnel de *l'Educateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif*, 24/09/2021

MONGEAU, P., TREMBLAY, J., Connaître votre profil et son effet sur les autres, PUF, 1994

MUCCHIELLI R., Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale, ESF, 1993

PRESCOTT E., Parler en public, Éditions Transcontinental Inc., 2002

PLAN DE COURS

I. Quid du *Bachelier : Educateur spécialisé en Accompagnement Psycho-Educatif* (ou APE) ?

1 – Champ d'activité
2 – Tâches
3 – Domaines et secteurs d'intervention

II. L'art de se présenter…

- Définir son expertise
- Déterminer les contextes probants
- Identifier les personnes majeures de son réseau professionnel
- Initier le contact et créer du lien

III. Le discours d'ascenseur ou se présenter en 90 secondes

Pêle-mêle de conseils lors d'une présentation face à un interlocuteur ou un groupe
Les rôles et attitudes de l'animateur
Qu'en est-il du rôle de l'éducateur autour de la *relation d'aide* ?
L'outil « jeu de rôle » dans le métier d'éducateur
Clin d'œil aux *Exercices de style* de Raymond Queneau (1947)

IV. La notion d'émotion

- Qu'est-ce que l'émotion?
  La notion de détecteur de mensonge
- Les influences évolutives et culturelles sur les émotions
  Similitudes et différences culturelles

V. Présentation succincte de quelques méthodes relationnelles

- L'observation
- Les questionnaires et les enquêtes : typologie
- L'entretien ou interview

VI. Zoom sur l'éducateur face aux autres travailleurs sociaux : ses limites

Application : Protéger nos enfants des inconnus…

I. Quid du *Bachelier : Educateur spécialisé en Accompagnement Psycho-Educatif*[1] (ou APE) ?

1 – CHAMP D'ACTIVITE

L'éducateur spécialisé se forme dans le cadre de l'enseignement supérieur – au niveau bachelier. En accord avec ses missions, cet enseignement professionnalisant prépare les étudiants à être des citoyens actifs dans une société démocratique, les prépare à leur carrière et permet leur épanouissement personnel. Cet enseignement crée et maintient une large base de connaissances théoriques et méthodologiques de haut niveau. Il stimule la recherche et l'innovation.

Le *Bachelier : Educateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif* forme le travailleur social qui fonde son action éducative sur :

- le développement global de la (des) personne(s),
- l'autonomie de la (des) personne(s) dans une optique de citoyenneté responsable et solidaire,
- la capacité d'agir comme acteur social et d'inscrire son action dans un mouvement social.

Il situe son action dans une démarche respectueuse des Droits de l'Homme, de l'éthique et de la déontologie.

Il intervient auprès de différents publics (enfants, jeunes, adultes, personnes âgées) et agit soit au sein d'un établissement ou d'un service, soit dans le cadre du milieu naturel de vie.
Son action s'inscrit dans le cadre de projets psycho-éducatifs (individuel, collectif, communautaire) dont les termes, définis avec le(s) bénéficiaire(s) et en collaboration avec différents intervenants du secteur et d'autres secteurs, dans le cadre d'un projet institutionnel et/ou social, déterminent ainsi son mandat.

Il travaille dans une relation et une situation singulières. Il se forge des outils, supports ou médiations de l'échange avec autrui, rendant possibles la parole, l'expression et l'agir de celui-ci. Il identifie les ressources et compétences des personnes et du contexte, à partir desquelles il construit, évalue et réajuste ses interventions.
Il est un agent de changement, soucieux d'ouvrir le champ des possibles. Mais l'on peut aussi s'interroger sur son rôle normalisateur face à la société…

Il s'engage et s'investit professionnellement dans les situations, avec les personnes qu'il accompagne. Travaillant en équipe, il interagit avec ses collègues, élabore une intervention avec eux, se laisse interpeller par eux et les interpelle et cultive aussi les limites de sa fonction.
Travaillant en réseau, il intègre son intervention éducative à l'action collective.

[1] Le masculin est utilisé à titre épicène – Extrait du Dossier Pédagogique approuvé par le Conseil général de l'Enseignement de Promotion sociale le 24 septembre 2021

Par une analyse du fonctionnement du système politique, économique, social et culturel, il appréhende les enjeux des politiques socio-éducatives et se situe par rapport à celles-ci. Il se positionne en tant qu'acteur social en fonction de sa mission psycho-éducative et prend la mesure de son rôle institutionnel. Il participe aux transformations des politiques socio-éducatives.

Il s'interroge, partage avec d'autres ses expériences professionnelles et pose une réflexion critique sur ses actions psycho-éducatives, son mode d'intervention et la qualité de son accompagnement.

Il utilise différents registres d'écrit et de communication professionnels tant avec d'autres professionnels qu'avec les mandants ou autorités. Il agit en révélateur de réalités individuelles, collectives, sociales ou sociétales. Il participe à l'affirmation de l'identité professionnelle de l'éducateur spécialisé et promeut publiquement le métier.

Il est responsable, capable de faire face à des situations problématiques et de se positionner en réfléchissant les valeurs à partir desquelles il agit et en portant les contradictions et les ambivalences liées à l'exercice de son métier.

En tenant compte des différents contextes (social, psychologique, légal, culturel, organisationnel …), il comprend, décode des situations complexes et construit sur cette base des approches psycho-socio-éducatives appropriées. Il fait preuve de créativité dans les solutions mises en œuvre pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins, il est capable d'induire des solutions innovantes. Dès lors, il s'inscrit nécessairement dans une dynamique de recherche et de formation continue.

Il intervient auprès de publics à besoins spécifiques relevant de divers secteurs : handicap, enseignement, aide à la jeunesse, santé mentale, psychiatrie, justice, milieu d'accueil, aide psycho-éducative, accueil de l'enfance, milieu carcéral, immigration, maison de repos, travail de rue, …

Il s'ouvre aux autres dans leurs différences et singularités, en restant un référent. Dans l'échange et les limites de sa fonction, il favorise l'émergence du sens.
Il s'engage dans la relation en exerçant une conscience de sa manière d'être en relation et en veillant à rechercher une juste distance.

Dans le respect inconditionnel de la personne, le respect des règles déontologiques et des mandats confiés, l'éducateur assure :

- une **fonction d'accompagnement et d'éducation** en aidant la(les) personne(s) et/ou le groupe au quotidien ;
- une **fonction de reliance** en agissant sur le réseau relationnel de la (des) personne(s) et/ou du groupe ;
- une **fonction d'interface** en occupant une place centrale au sein de l'équipe pluridisciplinaire, entre la/les personnes et leurs pairs, leurs réseaux, les institutions sociales, …
- une **fonction d'acteur social** en promouvant l'intégration de chacun et la cohésion sociale ;
- une **fonction politique** en étant vecteur de changement ;
- une **fonction de communication professionnelle** en échangeant à travers l'écrit ou l'oral de manière efficiente.

2 - TACHES

Le *Bachelier : Educateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif* assure une série de tâches qui sont définies par les différentes fonctions énumérées dans le champ d'activité :

A. Une fonction relationnelle d'accompagnement et d'éducation :

- rencontrer la(les) personne(s) dans les différents contextes de vie ;
- s'approprier des outils d'analyse pour comprendre les réalités rencontrées et construire des interventions adéquates ;
- évaluer la situation individuelle, familiale et sociale de la (des) personne(s), dans sa complexité, par l'observation et l'écoute active de la(des) personne(s) ; participer à l'identification des potentialités, des obstacles et des freins pour promouvoir un projet de vie qui tient compte des réalités individuelles et sociales ;
- créer, par des actes de la vie quotidienne fondés sur des méthodologies adaptées, une relation éducative personnalisée ;
- construire des relations singulières ajustées à l'autre ou aux autres et à leur contexte ;
- garantir le respect de la (des) personne(s), de sa (leurs) culture(s), de son (leur) histoire familiale et veiller à ce que son (leur) avis soit pris en considération dans le cadre d'une approche globale ;
- participer à des réunions d'équipe qui l'aident à évaluer son intervention éducative ;
- analyser seul ou avec l'équipe les situations d'accompagnement et leurs enjeux ;
- évaluer l'effet de ses interventions et les réajuster si besoin ;
- réactualiser ses pratiques professionnelles en permanence et s'inscrire dans une dynamique de recherche ;
- développer et utiliser des outils méthodologiques spécifiques à la relation psycho-socio-éducative ;
- délimiter avec la (les) personne(s) le cadre de son intervention et ses limites.

B. Une fonction de reliance :

- maintenir ou recréer les liens avec le réseau relationnel (famille, voisinage, structures sociales) ;
- valoriser les compétences du réseau relationnel et mobiliser la participation de celui-ci en référence au projet de la(des) personne(s) ;
- susciter le désir et la capacité de la(des) personne(s) à construire un réseau relationnel qui correspond à ses (leurs) choix ;
- privilégier l'élaboration de réseaux relationnels solidaires susceptibles de faire évoluer favorablement les projets individuels et/ou collectifs.

C. Une fonction d'interface :

- s'intégrer dans une équipe pluridisciplinaire et solliciter les autres intervenants en vue de coordonner les actions et d'assurer une cohérence optimale du dispositif d'accompagnement ;
- analyser des situations du quotidien, les présenter à l'équipe en les situant dans un contexte élargi d'appartenance sociale ;
- susciter des rencontres entre différents professionnels, animer des réunions et en assurer le suivi en vue de favoriser la coordination, la concertation et la construction de partenariats ;
- être à la fois un porte-parole, un révélateur, un traducteur de ce que vit la personne cela par rapport aux autres acteurs et intervenants.

D. Une fonction d'acteur institutionnel et social engagé :

- respecter un cadre déontologique et adopter une démarche éthique dans une perspective de neutralité, démocratique et de responsabilité ;
- appliquer les règlementations et respecter les textes de référence (déclaration des droits de l'Homme, des droits de l'Enfant …) cadrant l'exercice du métier dans les secteurs où il travaille ;
- décoder les valeurs dominantes de ses interlocuteurs et situer son intervention par rapport à celles-ci ;
- organiser ses interventions sur base de la connaissance des réalités sociales et de leur évolution ;
- se référer au mandat qui lui a été confié et au projet institutionnel, en les clarifiant et en les explicitant autant pour lui-même que pour les autres ;
- s'interroger et interpeller l'institution par rapport au projet institutionnel, au mandat qu'elle lui donne et aux orientations fondamentales qu'elle prend ;
- faire preuve d'autonomie, d'indépendance et d'initiative ;
- faire des choix, spécialement dans des situations problématiques et prendre des positions responsables ;
- intervenir au travers de son activité de façon à promouvoir le respect, la tolérance et le droit à la différence en référence à la convention des droits de l'homme et à la convention des droits de l'enfant ;
- comprendre et questionner avec d'autres (en particulier les collègues) les articulations, complémentarités et parfois contradictions existant entre les dimensions juridiques, morales, déontologiques du travail psycho-socio-éducatif afin de garantir une démarche respectueuse de l'éthique ;
- informer les personnes sur leurs droits, les aider à les faire respecter et soutenir dans l'exercice de leurs devoirs ;
- faire preuve à la fois de discernement et de souplesse dans la confrontation aux normes et accompagner les personnes dans la construction d'un rapport responsable à ces normes ;

E. Une fonction politique :

- s'informer des organes de représentation, participer à la concertation sur l'élaboration des politiques liées au secteur, s'associer avec d'autres éducateurs pour valoriser et faire reconnaître la profession et l'action ;
- situer son action par rapport au système politique, économique, social et culturel ;
- contribuer à l'élaboration et à la diffusion d'outils méthodologiques et théoriques spécifiques favorisant ainsi le professionnalisme du secteur ;
- interpeller les pouvoirs subsidiants, dénoncer des situations d'injustice ou de non-droit ;
- participer à la construction des représentations et des normes collectives constitutives de son identité professionnelle et sociale ;
- confronter son expérience à celle d'autres intervenants en rédigeant des écrits structurés et argumentés ;
- être acteur de changement.

F. Une fonction de communication professionnelle :

- développer une écriture et une communication professionnelles respectant les standards en usage, en lien avec les canaux spécifiques aux milieux professionnels ;
- mettre des mots utiles et éclairants sur son expérience professionnelle pour l'analyser et la partager avec d'autres ;
- faire preuve d'esprit critique et se remettre en question dans le travail et la réflexion d'équipe ;
- entretenir une curiosité intellectuelle permettant de personnaliser et d'affiner son approche ;
- faire valoir publiquement le métier ainsi que ses choix et démarches professionnels.

3 – DOMAINES ET SECTEURS D'INTERVENTION

- aide à la jeunesse
- handicap
- petite enfance
- personnes à besoins spécifiques
- personnes âgées
- accueil pour adultes en difficulté
- encadrement dans l'enseignement
- secteur de la santé
- assuétudes
- immigration
- insertion socioprofessionnelle
- services communaux de proximité
- activités extra et para scolaires
- services d'information et d'orientation
- milieux associatifs
- prévention, police
- aide aux justiciables
- culture
- …

II. L'art de se présenter…

Lors d'une rencontre, d'un entretien téléphonique… Pour ne pas raccrocher ou repartir en se disant "Pourquoi n'ai-je pas dit tout simplement ça ?", une préparation s'impose. "Une partie du travail en amont consiste tout d'abord à définir 4 à 5 compétences clés qui nous sont propres, assorties de leurs faits d'arme", indique Marc Bernardin, directeur général d'un cabinet de conseil en ressources humaines.

- ### Définir son expertise

Pour déterminer les compétences personnelles qui sont clés, Marc Bernardin conseille de faire appel à son entourage professionnel. "Ce sont des compétences sur lesquelles je suis reconnu comme expert, c'est-à-dire sur lesquelles je fais la différence avec mes collègues. On peut donc sans problème demander à son entourage ce que eux perçoivent comme une compétence spécifique". Ces aptitudes peuvent être très simples : une très bonne organisation et gestion des priorités de l'institution, un chef de projet pédagogique exemplaire, un pro en informatique, un très bon communiquant...

D'abord, il faut se remémorer son parcours, il y a toujours quelque chose dont on est très fier. Or quand on en a 'plein la bouche' et que l'on montre l'envie de faire ce qu'on sait faire, on est rassurant et convaincant. Attention cependant à ne pas vouloir tout dire. Surtout avec 10 ans d'expérience, on a plein d'aventures à raconter. Un travail de sélection doit amener à choisir ce qui est le plus fort et vous caractérise le mieux. L'idée consiste aussi à fournir à ceux qui écoutent de quoi poser des questions.

- ### Déterminer des contextes probants

Pour chacune de ces compétences, il faut ensuite se remémorer une anecdote, une situation, un fait, qui apporte directement une preuve de ce que l'on avance. Par exemple : "Je suis un expert en matière de détection des erreurs informatiques. D'ailleurs, c'est moi qui suis intervenu l'an passé lorsque nous avons été confrontés au grand bug informatique qui nous avait bloqué toute une journée pour les plannings."

> <u>Marquer les esprits par des détails et des anecdotes</u>
> La clé est d'être sincère et de raconter comme une histoire la réussite en question. Quelqu'un qui se montre excessif, qui est trop dans le 'je', sera vite insupportable. En revanche, si on raconte quelque chose d'extraordinaire de manière sincère avec une certaine dose d'humilité, cela passe très bien. Il ne faut donc pas hésiter à diminuer un peu son propre rôle, "à rester un peu en deçà", ce qu'on compensera par l'enthousiasme avec lequel on racontera ce succès. De plus, si on relate véritablement une histoire, l'interlocuteur se laissera plus entraîner par le fond du récit que par la façon dont il est conté. Et les gens adorent les belles histoires. De la même façon, les anecdotes marquent les esprits. Il s'agit là aussi de rester concis quitte, si on sent que l'interlocuteur est vraiment en attente sur le sujet, à entrer dans les détails.
>
> Si on évoque un travail d'équipe pour lequel on a tenu un rôle majeur, il est important de parler de ce qu'ont fait les autres, car on se valorise aussi. Sinon, on passe vraiment pour avoir un ego surdimensionné… Mais il ne faut pas non plus se montrer trop humble. Simplement avoir un peu de retenue, de mesure, de contrôle et aussi de l'enthousiasme.

> Mentionner sa vie privée
> Lorsque l'on parle de soi, faut-il évoquer des éléments de sa vie privée ? "Je le crois volontiers, répond Marc Bernardin. Nous sommes un tout : une facette professionnelle et une facette personnelle. Ce qui nous passionne, ce qui nous excite, ce qui nous donne envie d'aller travailler le matin… tout cela présente un intérêt évident : il est important de se rendre compte que son interlocuteur n'est pas qu'un 'outil professionnel'. Il y a aussi une personne." A condition, bien évidemment, de ne pas aller livrer des choses intimes dont l'autre n'a rien à faire...

Il faut avoir à l'esprit une palette de moyens mnémotechniques comme ceux proposés dans les parkings : un code couleur, un numéro, une image associée... "C'est une manière d'offrir un ensemble d'éléments. Dans une présentation en quelques minutes, de la même manière, il faut jouer sur différents plans". En multipliant les éléments du contexte : "Je suis un très bon communicant. D'ailleurs, c'est systématiquement à moi que l'on demande de faire le petit discours à l'occasion de l'Arbre de Noël. Et c'est toujours un moment sympathique, avec les enfants qui courent de partout, le tout dans un contexte de bonne humeur générale."

- ## Identifier les personnes majeures de son réseau professionnel

Il est également important, lors de sa rapide présentation, d'évoquer son réseau pour montrer que son expertise a une expression dans sa vie professionnelle. Il est donc intéressant de pouvoir citer les noms de personnes reconnues ou incontournables dans son domaine, avec qui on est en contact, les cercles dans lesquels on est impliqué... Tout en restant bien sûr très réaliste. Le principe n'est pas de citer des noms connus juste pour citer des noms.
Après ce premier travail sur la matière, s'exercer sur la manière de le présenter s'impose. Une étape à ne pas négliger.

- ## Faire un plan

Pour Yves Maire du Poset (auteur aux Editions Leduc de *2 minutes… pour bien se vendre - L'art de parler de soi* et responsable d'un cabinet conseil en ressources humaines/évolution professionnelle), un discours construit est indispensable. "Il sera plus clair, plus compréhensible et fera de vous un tableau plus exact qu'une improvisation brouillonne qui laisserait de côté l'essentiel." C'est d'ailleurs encore plus vrai au téléphone : lorsqu'on ne dispose que de quelques secondes, son message doit être encore plus construit.
Pour mettre de l'ordre dans son discours, on pourra s'appuyer sur le modèle suivant. En premier lieu, énoncer son "chapeau", phrase qui décrit ce qu'on est. Il sera suivi d'éléments de chronologie qui aideront à comprendre son parcours, le fil rouge de sa carrière. On livrera ensuite ses domaines d'expertises et expériences majeures. Puis on rappellera sa formation, on présentera son projet, on évoquera sa vie "dans le civil" pour finir par se remettre en situation d'écoute de l'interlocuteur.

- ## Tester sa présentation

Il est donc plutôt recommandé d'écrire plusieurs versions de sa présentation rapide et d'adapter la taille en fonction du temps dont on dispose, via une version longue pour une présentation en 2 minutes et une version courte pour une présentation succincte de 30 secondes. Il est également recommandé de se chronométrer pour s'assurer que ces présentations ne dépassent pas le temps requis. D'autre part, même par écrit, il faut veiller à bien formuler sa présentation dans un style très oral et travailler l'articulation des idées. Un test auprès de son entourage permet aussi d'avoir des retours intéressants. Ce travail aide notamment à avoir un ton assuré et un discours non hésitant.

> Sélectionner les sujets qui vous passionnent...
> Au cours des différents tests, il est également possible de se rendre compte que l'on est plus à l'aise et plus enthousiaste sur certains sujets ou thèmes. Or pour bien faire passer sa motivation, mieux vaut se limiter à ces thèmes. "Dans une présentation rapide, il ne faut conserver à l'esprit que des choses positives. Car il est important de toujours parler avec passion. Ce que vous faites aujourd'hui, pourquoi vous le faites et ce qui vous passionne", résume Marc Bernardin.
>
> ... et qui passionnent votre interlocuteur
> Se présenter en quelques mots impose de choisir un sujet, un thème, une compétence à mettre en avant. Et cela dépend aussi des centres d'intérêt de son interlocuteur. Lorsque l'on sait à l'avance que l'on doit rencontrer telle personne lors de tel salon/forum, il est important de se renseigner sur la personne en question, sa spécialité, son réseau et ses sujets favoris.

Yves Maire du Poset recommande de se poser un certain nombre de questions. "Est-il direct, simple, précis et structuré ? Utilise-t-il des images ? Possède-t-il du fond ? Y a-t-il des exemples ? Est-il innovant ? Est-il concret ? Est-il distrayant ? Excite-t-il la curiosité ? Est-il sincère ? Les transitions sont-elles bonnes ? A-t-il du style ? Raconte-t-il une histoire ?"

- ## Initier le contact

Que l'on ait eu la possibilité de se renseigner ou non en amont sur la personne, il est nécessaire de bien soigner sa prise de contact de façon à ce que sa présentation soit efficace et qu'elle porte ses fruits. Cela peut passer par une question toute simple : "Vous êtes présent à cette réunion / forum / cocktail parce que vous travaillez également sur cette question de... ?" On pourra ensuite embrayer sur sa présentation.

En revanche, certains lieux restent plus difficiles pour initier le contact. "On parle souvent de "l'ascenseur pitch". Cette situation est plus complexe, car l'ascenseur est un cadre dans lequel il n'y a pas de communication. Il faut donc mettre l'accent sur le non verbal pour bien montrer qu'on est en situation de communication : regarder dans les yeux, sourire, émettre des signaux forts", indique Marc Bernardin. Dans ce contexte, l'entrée en matière sur la pluie, le beau temps, la circulation difficile est souvent la meilleure. Elle permet d'obtenir un acquiescement et d'entrer simplement en contact.

Dans le cadre d'un début d'une réunion ou lors d'un cocktail, la prise de contact est plus aisée, car les participants ou les convives sont dans des situations de communication. Cependant, l'attention est plus décentrée, avec l'arrivée d'autres participants ou de convives connus : ce qui impose d'initier le contact de façon plus percutante et efficace.

- ## Créer du lien

Pour cela, il est important de montrer que l'on s'intéresse à l'autre. "Il faut conserver à l'esprit qu'on n'est pas là pour discuter ou pour débiter son discours, cela n'intéresse personne. Il faut bien montrer en quoi je peux intéresser mon interlocuteur et lui apporter quelque chose", assure Marc Bernardin. Il ne faut donc pas hésiter à demander "qui êtes-vous ?" et à leur faire répéter leur nom pour bien montrer que c'est précisément avec lui que vous avez envie de parler. "Pardonnez-moi, je n'ai pas bien entendu votre nom lors du tour de table", par exemple, en fin de réunion.

C'est aussi en rendant rapidement la parole à son interlocuteur que sa présentation est la plus réussie. "Ce qui est important dans l'échange, c'est surtout ce que l'on va arriver à faire dire à son interlocuteur. Le maître mot : mettre les gens en réflexion autour de ses compétences." Passer d'une présentation à un échange permet ainsi de mieux axer son discours, enclencher sur un thème qui peut intéresser, en un mot tout ce qui va permettre d'attirer l'attention.

> Provoquer les questions
> On peut estimer qu'on a réussi sa présentation lorsque son interlocuteur cherche à en savoir davantage. Le discours, très clair, doit être parsemé d'éléments qui peuvent susciter des questions. "Il faut lancer des pistes, précise Yves Maire du Poset. Mieux vaut travailler l'équilibre de son message en veillant à aboutir à un discours qui n'est jamais dans l'excès, dans un sens ou dans l'autre. "Par exemple, une personne en recherche d'emploi est souvent, au début de ses démarches, dans un discours dévalorisant. Elle doit plutôt rechercher l'équilibre, la retenue et la sincérité. De toutes manières, on ne peut pas livrer un discours qui n'est pas soi : ça se voit."

- ## Clore la prise de contact

Pas question de s'en tenir à la présentation stricto sensu et se séparer une fois l'échange terminé. "Comme on recommande à la fin d'un entretien d'embauche de toujours se montrer pro-actif, en demandant la suite du parcours, dans le cadre d'une présentation rapide, il faut clore l'échange sur un point de mire commun". "Nous nous échangerons nos adresses e-mail à la fin de la réunion", "Je vous appelle pour nous programmer un rendez-vous", etc.

> Se justifier
> "Vous cherchez ailleurs, mais elle paraît bien cette institution ?", "Comment avez-vous pu rester si longtemps à ce poste alors qu'il ne vous plaisait pas ?", "Tiens, vous ici ? Vous partez déjà ?"? Lorsque l'on prépare une présentation en quelques mots, il ne faut pas oublier qu'on peut en retour être confronté à des questions embarrassantes. "Il ne faut jamais se justifier, car cela implique toujours un discours négatif. Or dans une présentation en quelques minutes, il est nécessaire de toujours servir un discours positif, assure Marc Bernardin. On peut s'être trompé pendant plusieurs années et s'être ennuyé dans un poste qui ne nous correspondait pas, mais ce qui importe, c'est ce qui passionne, ce sont les projets et l'avenir. Face à ces questions, il est recommandé de ne pas répondre directement à la question et en embrayant sur autre chose.
>
> Dénigrer
> Ces questions embarrassantes peuvent également faire glisser son discours sur une forme de dénigrement de son institution ou d'un service. Ou de parler de valeurs. Ce qui est complètement à proscrire. Il faut garder à l'esprit que même si l'on s'est au préalable renseigné sur son interlocuteur, on ne sait jamais qui est véritablement la personne en face, ses propres valeurs, son réseau.

- ## Bilan : un regard critique sur soi-même

Si un travail amont s'impose, un bilan a posteriori est également recommandé. "Faire un point chaque semaine ou chaque mois sur les différentes situations de présentation rapide auxquelles on a été confronté permet d'identifier ce qui été réussi et ce qui l'a moins bien été". Cela permet de mieux cerner ce qui pose problème : la présentation mal formulée ou l'explication trop vague d'un thème, une mauvaise prise de contact?
L'objectif : laisser un souvenir, ce que nous disons doit être retenu par les autres ce qui les pousse à agir en notre faveur…

III. Le « discours d'ascenseur » ou l'art de se présenter efficacement en 90 secondes…

De quoi s'agit-il? – Un « elevator speech » (littéralement « discours d'ascenseur ») est un court exercice de communication orale visant à susciter l'intérêt d'un groupe d'enfants, d'adolescents ou d'adultes inadaptés ou non, ainsi que d'une seule personne. Il s'agit de décrire brièvement votre personnalité, vos compétences et votre expérience, et de donner des informations spécifiques ou originales sur vos centres d'intérêt en 90 secondes, soit le temps moyen que vous passeriez dans un ascenseur avec votre interlocuteur.

> Dans le cas particulier d'un entretien d'embauche, il ne s'agit pas de raconter votre vie. L'objectif est d'inciter votre interlocuteur à vous poser des questions, à lire (et pas seulement à classer) votre CV, ou de lui donner envie d'en savoir plus sur vous.

Pourquoi est-ce important en termes de réseau? – La concurrence est rude pour accéder aux emplois, statuts sociaux, établissements d'enseignement et équipes les plus convoités. Par exemple, les salons de recrutement sont assaillis de demandeurs d'emploi en costume armés de leur CV et de leur carte de visite, qui viennent dans l'objectif de décrocher plusieurs entretiens. Le discours d'ascenseur, ou présentation éclair, permet de présenter rapidement et succinctement les compétences ou caractéristiques qui intéresseront les employeurs et vous permettront de sortir du lot. Il s'agit tout simplement de créer un avantage concurrentiel.

Quel doit être le contenu d'un discours d'ascenseur? – Votre présentation doit montrer à quel point vous êtes unique. Elle doit pour cela donner un rapide aperçu de ce que vous avez à offrir au groupe, au sponsor ou à la société. Les présentations les plus efficaces soulignent deux ou trois compétences ou aptitudes en lien avec le groupe auquel vous vous adressez, étayées par des exemples pertinents.

Comment le structurer ? – Imaginons que vous souhaitiez devenir entraîneur après votre carrière sportive. Au cours d'une conférence sportive, vous rencontrez un entraîneur de renom. Votre présentation pourrait être construite sur ce modèle

> **Exemple:** Je souhaite par-dessus tout devenir entraîneur professionnel. En menant mon équipe dans deux championnats nationaux et en représentant mon pays aux Jeux Olympiques, j'ai acquis de fortes compétences de leadership et une expérience internationale que je pourrais mettre en pratique pour entraîner des athlètes professionnels. Je souhaite étudier les opportunités, et je m'interroge sur les formations et les postes d'assistant qui existent.»

Ce bref discours présente à la fois un objectif clair, des exemples de vos compétences, aptitudes et expériences spécifiques et donne à votre interlocuteur l'occasion de vous poser des questions ou de vous soumettre des idées. Le discours d'ascenseur est un premier pas qui peut faire tourner les conversations en votre faveur.

Application – Par groupe de six, constituer une présentation de 90 secondes du groupe par l'un de ses membres en présentant deux atouts le différenciant des autres groupes, dans un contexte d'animation d'une plaine de jeux communale accueillant des enfants entre 2ans½ et 14 ans.

Pêle-mêle de conseils lors d'une présentation face à un interlocuteur ou un groupe :

Trucs du trac (Transpiration, rougeurs, gorge nouée)

1. Confiance en soi - Penser 'positif'
2. Parfaite préparation : réfléchir à ce qui doit être dit, viser l'essentiel et surtout ce qui est propre à soi
3. Entraînements, répétitions
4. Connaissance des lieux de présentation et/ou de rencontre
5. Calme avant intervention
6. Contrôle respiration, hydratation et alimentation avant la prise de parole

Pendant l'exposé…

- Respiration/ souffle
- Pauses
- En mouvement
- Regard vers l'interlocuteur/ le public
- Façon de s'habiller, la gestuelle

Le message passe bien …

- Simplicité, clarté, compréhension
- Gestuelle, articulation
- Phrases courtes

Les risques courants …

1. Être trop de technique (didactique, méthodologie, pédagogie)…
   → Veiller à ne mentionner qu'une fois ce genre d'élément en si peu de temps ! Et si une demande est formulée, préférer une explication courte.
2. Parler uniquement de soi…
   → Veiller à parler de soi par rapport à l'équipe « utile ». Se focaliser sur l'intérêt propre de l'interlocuteur ou du groupe.
3. Manquer d'empathie…
   → Veiller à une écoute active (langage 'je'), à une bonne adaptation, à donner de la valeur dans les réponses : l'interlocuteur doit se sentir compris.
4. Etre peu préparé…
   → Entretenir une certaine cohérence avec des réponses basiques et simples.
5. Être trop long et prendre trop de temps…
   → Préférer des explications claires et courtes.
6. Manquer de confiance…
   → Mettre en place une bonne préparation et une réelle étude du problème.

En résumé, penchons-nous sur …

Les rôles et attitudes de l'animateur

CONSEIL

Objectif

Connaître le rôle d'animateur pour ne pas outrepasser ses droits et prérogatives

Méthodologie - Démarche

Le rôle

> L'animateur est le pilote de la réunion, son rôle est de mettre en mouvement le groupe vers les objectifs de la réunion.
> Il veillera à ne pas monopoliser la parole au détriment des participants.
> Il fera en sorte de ne pas imposer ses points de vue, mais de les soumettre aux participants à titre de propositions.

L'animateur à trois fonctions :
1 – Fonction de production (résultat)
> Rendre le groupe et la réunion efficaces.
> Produire des résultats, c'est-à-dire des solutions, des décisions, des propositions, des informations.

2 – Fonction d'organisation (structurer) :
> Favoriser l'expression de tous dans un cadre structuré.
> Organiser et mettre en forme l'expression

3 – Fonction de gestion (gérer les individus et les interactions) :
> Gérer la mise en relation d'individus qui vont réagir selon leur personnalité, leur statut, leur position hiérarchique, leur appartenance à tel groupe, leur système de valeur, leur implication plus ou moins grande dans le sujet de la réunion, leurs espoirs…

L'animation doit être la plus participative et interactive possible :
> Participative : en favorisant la participation par le questionnement
> Interactive : en évitant que la communication ne se limite à une interactivité animateur -> participant, mais qu'elle favorise aussi l'interactivité entre participants.

L'animateur doit faire preuve :
> d'un dosage approprié de directivité et de démarche participative

> d'affirmation de soi et de tonicité

> de convivialité et d'humour pour positionner la relation

> de sérénité face aux incidents ou difficultés éventuelles

> d'écoute et d'ouverture aux retours des participants

Méthodologie - Démarche *(suite)*

Les attitudes

Le regard

> Accepter d'être " sous le regard " des participants : oser faire face à ce regard, ne pas fuir.

> Regarder alternativement chaque membre du groupe : le regard est un moyen " d'adresser la parole ", car ne pas regarder un ou plusieurs membres de groupe revient à les ignorer, et à terme à les désintéresser du débat.

> Le regard est un moyen d'avoir le retour des participants : réactions non-verbales des interlocuteurs (hochement de tête d'approbation, sourire, attention du regard, froncements de sourcils, etc.)

La dynamique corporelle

> Déplacements : ne pas rester statique, alterner stationnements et déplacements.

> Rythme : la précipitation est souvent synonyme de malaise, timidité. Une relative lenteur maîtrisée crée de l'assurance et la communique.

> Proxémique : prenez la bonne distance et faites plutôt vos interventions debout, ce qui vous permettra de vous déplacer et de créer un ascendant sur les participants.

> Gestes : " libérez vos gestes " : ils renforcent le message émis en lui donnant une dimension visuelle et sont un élément supplémentaire de la dynamique corporelle.

> Prendre un point d'appui, de préférence mobile (feutre par exemple) : cela rassure, préserve la dynamique gestuelle (déplacements + gestes) et évite de rechercher inconsciemment des points d'appui fixes comme les mains dans les poches, la table ou le dossier de la chaise, et d'y rester collé.

Enonciation

> Veiller à bien prononcer et articuler : l'intervenant est mieux entendu et compris des interlocuteurs.

> Volume : parler plus fort que ne le nécessite la distance des interlocuteurs : convaincre et s'imposer comme "pilote" passe aussi par plus d'intensité dans la voix.

> Débit : ne pas avoir un débit trop rapide et ménager des pauses. L'oral à la différence de l'écrit, offre toute liberté pour ménager des pauses dans la chaîne parlée.
En effet, les pauses ont le mérite de :

- permettre de reprendre son souffle
- d'anticiper ce qu'on va dire
- permettre aux auditeurs d'intégrer ce qui est dit
- de créer un effet d'attente et de maintenir l'attention des auditeurs

<u>Outre son rôle d'animateur qu'en est-il du rôle de l'éducateur autour de la relation d'aide ?</u>

1. L'éducateur est **congruent** (= être soi-même) donc authentique :
   Pas de façade, l'éducateur est lui-même sans jouer de rôle.
   Pour l'éducateur, assumer sa personnalité, se présenter tel qu'on est
   → 'être', pas 'avoir l'air'.

2. L'éducateur doit faire preuve d'**empathie :**
   Ressentir de l'intérieur ce que ressent l'autre, son cadre de référence.

3. L'éducateur a une **considération inconditionnelle positive** :
   → Accepter "autrui-comme-autre-que-soi", donc accepter la différence
   Respect et appréciation quels que soient les comportements, attitudes, sentiments, ou situations, …
   → Accepter l'autre quel qu'il soit : difficile avec certaines formes de handicap, certaines maladies.
   Ce qui vise à développer <u>l'estime de soi</u> et l'<u>autonomie</u> chez le bénéficiaire : « J'ose m'affirmer dans ce que je suis » ou encore « Je suis différent de mes copains »

4. L'éducateur fait **confiance** au bénéficiaire : - Cours de *Gestion de conflits* – UE8.4
   p ex. utiliser le langage "je" au lieu du langage "tu" :
   « je suis énervé » « ~~tu m'énerves~~ »

L'outil « jeu de rôle » dans le métier d'éducateur.

Un **jeu de rôle** est une technique par laquelle une personne interprète le rôle d'un personnage (réel ou imaginaire) dans un environnement fictif. Le participant agit à travers ce rôle par des actions physiques, par des actions narratives (dialogues improvisés, descriptions, …) ou par des prises de décision sur le développement du personnage. Le jeu de rôle peut être notamment une technique thérapeutique (psychologie), une méthode pédagogique (enseignement), une méthode d'analyse (recherche d'emploi).

Le jeu de rôle de formation (apprentissage social ou professionnel) apparaît dans les années 1950. Dans cette fonction d'apprentissage social ou de formation professionnelle, le jeu de rôle consiste à confronter les participants à des scènes, situations ou scénarios similaires à ceux de leur futur rôle (rôle social, fonction professionnelle). Le jeu de rôle est ainsi assimilé à une méthode pédagogique dite de simulation. Le jeu de rôle est utilisé depuis des dizaines d'années pour la formation professionnelle de médecins, psychologues, éducateurs, militaires, vendeurs et autres représentants. De même, il est utilisé depuis plus de 30 ans dans la formation des cadres de l'industrie, de l'administration et du commerce, notamment pour une meilleure compréhension de soi et des interactions avec autrui.

> **Situation** – Deux enfants d'une douzaine d'années dans leur chambre se disputent le dernier bonbon restant dans le sachet. L'éducateur au moment des faits n'est pas présent mais il demande aux enfants de jouer la scène vécue…
>
> Il y a ici un aspect ludique, on se détache ainsi un peu du conflit de la situation et chacun participe d'une manière active avec spontanéité : les sentiments et les émotions sont exprimés.

Quatre étapes dans le jeu de rôle :

1. Construire un scénario : lieu, personnages, type de relation, moment,…
2. Simuler et imaginer une histoire, expliquer les consignes.
3. Réaliser le jeu : encourager et observer les conduites des personnages.
4. Analyser les conduites observées : posture, ton de la voix, dialogue,,..

Applications :

a) Jeu de rôle 1 :
Un père et une mère accompagnent leur adolescent dans la visite d'un internat avec le directeur du lieu et un éducateur pour les recevoir.

b) Jeu de rôle 2 :
Deux adolescents sont appelés chez le directeur de l'institution d'hébergement accompagnés de leurs éducateurs de référence suite à des propos racistes échangés.

c) Notion de point de vue :
Les points de vue seront différents selon que l'on soit acteur ou spectateur. Ou bien encore si nous privilégions l'un de nos cinq sens à ce niveau. Penchons-nous sur les…

Extraits choisis des Exercices de style de Raymond Queneau (1947)…

La même histoire narrée sous 99 versions différentes !

Récit.
Un jour vers midi du côté du parc Monceau, sur la plateforme arrière d'un autobus à peu près complet de la ligne S (aujourd'hui 84), j'aperçus un personnage au cou fort long qui portait un feutre mou entouré d'un galon tressé au lieu de ruban. Cet individu interpella tout à coup son voisin en prétendant que celui-ci faisait exprès de lui marcher sur les pieds chaque fois qu'il montait ou descendait des voyageurs. Il abandonna d'ailleurs rapidement la discussion pour se jeter sur une place devenue libre.
Deux heures plus tard, je le revis devant la gare Saint-Lazare en grande conversation avec un ami qui lui conseillait de diminuer l'échancrure de son pardessus en en faisant remonter le bouton supérieur par quelque tailleur compétent.

Quel point de vue prendre ? A la place de qui se placer lors d'une narration ?

Le côté subjectif.
Je n'étais pas mécontent de ma vêture, ce jourd'hui. J'inaugurai un nouveau chapeau, assez coquin, et un pardessus dont je pensai grand bien. Rencontré X devant la gare Saint-Lazare qui essaye de gâcher mon plaisir en essayant de me démontrer que ce pardessus est trop échancré et que j'y devrais rajouter un bouton supplémentaire. Il n'a tout de même pas osé s'attaquer à mon couvre-chef.
Un peu auparavant, rembarré de belle façon une sorte de goujat qui faisait exprès de me brutaliser chaque fois qu'il passait du monde, à la descente ou à la montée. Cela se passait dans un de ces immondes autobi qui s'emplissent de populus précisément aux heures où je dois consentir à les utiliser.

Autre subjectivité.
Il y avait aujourd'hui dans l'autobus à côté de moi, sur la plate-forme, un de ces morveux comme on n'en fait guère, heureusement, sans ça je finirais par en tuer un. Celui-là, un gamin dans les vingt-six, trente ans, m'irritait tout spécialement non pas tant à cause de son grand cou de dindon déplumé que par la nature du ruban de son chapeau, ruban réduit à une sorte de ficelle de teinte aubergine. Ah! Le salaud! Ce qu'il me dégoûtait! Comme il y avait beaucoup de monde dans notre autobus à cette heure-là, je profitais des bousculades qui ont lieu à la montée ou à la descente pour lui enfoncer mon coude entre les côtelettes. Il finit par s'esbigner lâchement avant que je me décide à lui marcher un peu sur les arpions pour lui faire les pieds. Je lui aurais dit aussi, afin de le vexer, qu'il manquait un bouton à son pardessus trop échancré.

Quel sens sélectionner dans la narration ?

Visuel.
Dans l'ensemble c'est vert avec un toit blanc, allongé, avec des vitres. C'est pas le premier venu qui pourrait faire ça, des vitres. La plate-forme c'est sans couleur, c'est moitié gris moitié marron si l'on veut. C'est surtout plein de courbes, des tas d'S pour ainsi dire. Mais à midi comme ça, heure d'affluence, c'est un drôle d'enchevêtrement. Pour bien faire faudrait étirer hors du magma un rectangle d'ocre pâle, y planter au bout un ovale pâle ocre et là-dessus coller dans les ocres foncés un galurin que cernerait une tresse de terre de Sienne brûlée et entremêlée par-dessus le marché. Puis on t'y foutrait une tache caca d'oie pour représenter la rage, un triangle rouge pour exprimer la colère et une pissée de vert pour rendre la bile rentrée

et la trouille foireuse. Après ça on te dessinerait un de ces jolis petits mignons de pardingues bleu marine avec, en haut, juste en dessous de l'échancrure, un joli mignon bouton dessiné au petit quart de poil.

Auditif.
Coinquant et pétaradant, l'S vint crisser le long du trottoir silencieux. Le trombone du soleil bémolisait midi. Les piétons, braillantes cornemuses, clamaient leurs numéros. Quelques-uns montèrent d'un demi-ton, ce qui suffit pour les emporter vers la porte Champerret aux chantantes arcades. Parmi les élus haletants, figurait un tuyau de clarinette à qui les malheurs des temps avaient donné forme humaine et la perversité d'un chapelier pour porter sur la timbale un instrument qui ressemblait à une guitare qui aurait tressé ses cordes pour s'en faire une ceinture. Soudain au milieu d'accords en mineur de voyageurs entreprenants et de voyajrices consentantes et des trémolos bêlants du receveur rapace éclate une cacophonie burlesque où la rage de la contrebasse se mêle à l'irritation de la trompette et à la frousse du basson. Puis, après soupir, silence, pause et double-pause, éclate la mélodie triomphante d'un bouton en train de passer à l'octave supérieure.

Olfactif.
Dans cet S méridien il y avait en dehors de l'odeur habituelle, odeur d'abbés, de décédés, d'œufs, de geais, de haches, de ci-gîts, de cas, d'ailes, d'aime haine au pet de culs, d'airs détestés, de nus vers, de doubles vés cés, de hies que scient aides grecs, il y avait une certaine senteur de long cou juvénile, une certaine perspiration de galon tressé, une certaine âcreté de rogne, une certaine puanteur lâche et constipée tellement marquées que lorsque deux heures plus tard je passai devant la gare Saint-Lazare je les reconnus et les identifiai dans le parfum cosmétique, fashionable et tailoresque qui émanait d'un bouton mal placé.

Gustatif.
Cet autobus avait un certain goût. Curieux mais incontestable. Tous les autobus n'ont pas le même goût. Ça se dit, mais c'est vrai. Suffit d'en faire l'expérience. Celui-là – un S - pour ne rien cacher - avait une petite saveur de cacahouète grillée je ne vous dis que ça. La plate-forme avait son fumet spécial, de la cacahouète non seulement grillée mais encore piétinée. À un mètre soixante au-dessus du tremplin, une gourmande, mais il ne s'en trouvait pas, aurait pu lécher quelque chose d'un peu suret qui était un cou d'homme dans sa trentaine. Et à vingt centimètres encore au-dessus, il se présentait au palais exercé la rare dégustation d'un galon tressé un peu cacaoté. Nous dégustâmes ensuite le chouignegueume de la dispute, les châtaignes de l'irritation, les raisins de la colère et les grappes d'amertume. Deux heures plus tard nous eûmes droit au dessert : un bouton de pardessus… une vraie noisette…

Tactile.
Les autobus sont doux au toucher surtout si on les prend entre les cuisses et qu'on les caresse avec les deux mains, de la tête vers la queue, du moteur vers la plate-forme. Mais quand on se trouve sur cette plate-forme alors on perçoit quelque chose de plus âpre et de plus rêche qui est la tôle ou la barre d'appui, tantôt quelque chose de plus rebondi et de plus élastique qui est une fesse. Quelquefois il y en a deux, alors on met la phrase au pluriel. On peut aussi saisir un objet tubulaire et palpitant qui dégurgite des sons idiots, ou bien un ustensile aux spirales tressées plus douces qu'un chapelet, plus soyeuses qu'un fil de fer barbelé, plus veloutées qu'une corde et plus menues qu'un câble. Ou bien encore on peut toucher du doigt la connerie humaine, légèrement visqueuse et gluante, à cause de la chaleur. Puis si l'on patiente une heure ou deux, alors devant une gare raboteuse, on peut tremper sa main tiède dans l'exquise fraîcheur d'un bouton de corozo qui n'est pas à sa place.

IV. La notion d'émotion

QU'EST-CE QUE L'ÉMOTION ?

▲ *Quels concepts fondamentaux doit-on connaître pour comprendre ce qu'est l'émotion ?*

Avez-vous déjà entendu quelqu'un s'exclamer : « J'étais mort de peur ! » ou « C'est à mourir de rire ! » ? Plusieurs expressions courantes évoquent la mort; pour certains, il ne s'agit pas d'une exagération. Lisez ce qui suit : « Un homme de 55 ans est mort subitement en revoyant son père de 88 ans qu'il n'avait pas vu depuis vingt ans. Et le père ne lui survécut que quelques minutes. » « Un homme de 75 ans, qui venait de gagner 1683 $ à la loterie, est mort au moment où il allait toucher son prix » (Engel, 1977, p. 153).

On sait depuis longtemps que la mort subite peut résulter d'un traumatisme émotionnel, mais le lien entre les émotions et la santé physique n'a été établi scientifiquement que depuis peu. Un groupe d'experts de l'Académie américaine des sciences a découvert en 1984 que le chagrin éprouvé à la mort d'un membre de la famille peut augmenter de façon substantielle le risque de contracter une maladie infectieuse ou de mourir d'une crise cardiaque ou d'un infarctus, en particulier chez les hommes (Maranto, 1984). On a aussi émis l'idée selon laquelle la répression de certaines émotions, en particulier la colère et l'hostilité, peut être à l'origine d'ulcères, d'hypertension artérielle, d'obésité, de maladies du cœur et de cancer (Eysenck, 1991).

L'étude du rapport existant entre les facteurs psychologiques et la santé physique forme un nouveau champ de recherche fascinant que l'on appelle psychologie de la santé ou médecine du comportement . Elle a ravivé l'intérêt pour l'étude fondamentale des émotions. Ces dernières tiennent un rôle prépondérant dans la vie de chacun. Les émotions teintent nos rêves, nos souvenirs, nos perceptions et, lorsqu'elles sont perturbées, elles entrent pour une part appréciable dans l'apparition de troubles psychologiques.

L'étude des émotions : comment les scientifiques étudient les émotions

Le terme *émotion*, nous l'avons vu, renvoie aux sentiments ou aux réactions affectives. Chaque émotion compte quatre composantes de base :

1. La *composante cognitive*, à savoir les pensées, les croyances et les attentes qui déterminent le type de réaction émotionnelle et son intensité. Par exemple, supposons que la fidélité conjugale est pour vous une valeur importante et que vous vous attendez à ce qu'il en soit de même de votre conjoint. Cela étant, si vous surprenez l'être aimé au lit avec une maîtresse ou un amant, votre colère et votre jalousie seront plus vives que si vous n'aviez cette valeur et cette attente.
2. La *composante subjective*, qui comprend des éléments de plaisir ou de déplaisir, l'intensité du sentiment et sa complexité. Ce qui, chez quelqu'un, constitue le paroxysme du plaisir peut s'avérer mortellement ennuyeux ou détestable pour quelqu'un d'autre.
3. La *composante comportementale*, les diverses formes d'expression que peuvent prendre les émotions. Les expressions faciales, les gestes et les postures du corps ainsi que le ton de la voix peuvent varier en fonction de la colère, de la joie, de la tristesse, etc.
4. La *composante physiologique*, qui comprend les changements physiques survenant dans l'organisme. Par exemple, lorsque la colère ou la peur stimule émotionnellement l'organisme, le pouls et la respiration s'accélèrent, et les pupilles se dilatent.

Les techniques fondées sur le compte rendu personnel

Afin d'étudier les composantes cognitives et subjectives des émotions, les psychologues ont recours à des techniques fondées sur le compte rendu personnel, telles que les tests, les sondages et les entrevues.

Ainsi qu'il est prévisible, pareilles techniques engendrent de nombreux problèmes. En premier lieu, il est difficile de décrire une émotion. Les êtres humains (et les animaux ?) diffèrent par leurs expériences subjectives et les formes d'expression de leurs émotions, mais également par leur aptitude à identifier précisément leurs émotions et à les décrire. Le problème des comptes rendus personnels se pose particulièrement lorsqu'on étudie des enfants ou des animaux. Ainsi, en quoi les expériences émotionnelles de Koko se comparent-elles à des expériences humaines ? Certains estiment que le recours de Koko au langage par signes constitue une belle occasion d'obtenir un compte rendu personnel valide portant sur les émotions animales. D'autres croient au contraire que l'on exagère la capacité d'expression langagière des singes, que leurs entraîneurs interprètent souvent les signes de leurs bêtes de façon plutôt imaginative (Savage-Rumbaugh, 1986; Terrance, 1979).

En deuxième lieu, certains sujets peuvent mentir ou dissimuler leurs sentiments pour répondre aux attentes sociales ou pour plaire à la personne qui dirige l'expérimentation. Plusieurs ont appris, par exemple, qu'il est inconvenant d'exprimer certaines émotions (« Les grands garçons ne pleurent pas. » ou « Une dame bien ne s'emporte pas. »).

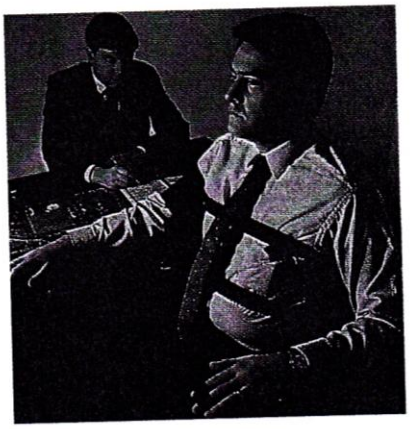
En troisième lieu, les souvenirs que l'on conserve d'émotions passées peuvent être inexacts. Avez-vous remarqué combien nous préférons souvent nous souvenir des aspects favorables entourant un événement ? (« Ce furent mes plus belles vacances de camping ! ») En d'autres occasions, nous ne conservons que les mauvais souvenirs (« Ce furent les pires vacances de camping de ma vie ! »).

En dernier lieu, il est souvent peu pratique et peu éthique, dans le cadre d'une recherche, de recréer artificiellement des conditions qui provoquent de fortes émotions. Vous souvenez-vous de l'expérience de Milgram portant sur l'obéissance dont il a été question ? Cette expérience avait été vivement critiquée parce que l'expérimentateur créait de l'anxiété et de la culpabilité chez les sujets en leur demandant d'administrer de dangereuses décharges électriques à d'autres prétendus participants.

Le détecteur de mensonge et autres mesures directes

On peut réduire les problèmes découlant des techniques fondées sur le compte rendu personnel en surveillant de près les expressions corporelles externes, soit la composante comportementale des émotions. Par exemple, lorsque les sujets sont en colère, l'observation systématique de leurs expressions faciales (serrement des dents, froncement des sourcils, etc.) fournit d'importantes indications au chercheur.

En plus de surveiller la composante comportementale de l'émotion, on peut aussi mesurer sa composante physiologique. Les chercheurs peuvent étudier les fluctuations du taux d'activation biologique *interne* en mesurant les variations de la fréquence cardiaque, la réaction de l'électrodermogramme (qui mesure la



Pendant le test du détecteur de mensonge, les sangles autour de la poitrine mesurent la fréquence respiratoire, le brassard enregistre la tension artérielle et les électrodes posées aux doigts mesurent la réaction électrodermique (la transpiration).

Figure 10.10 **Test du détecteur de mensonge.** Cet appareil enregistre l'activation autonome perceptible chez certains individus lorsqu'ils mentent. La sortie imprimée paraissant à droite montre les variations du niveau d'activation du sujet (en particulier sa réaction cutanée galvanique) lorsqu'on lui a posé une question menaçante.

résistance de la peau au passage d'un faible courant électrique), la fréquence respiratoire et la tension artérielle.

Détecteur de mensonge : Instrument qui mesure l'activation émotionnelle par l'enregistrement de diverses réactions physiologiques, par exemple la fréquence cardiaque, la tension artérielle, la fréquence respiratoire et la réaction électrodermique de la peau.

Le détecteur de mensonge ou polygraphe est probablement l'appareil le plus controversé pour prendre la mesure physiologique des émotions (voir la figure 10.10). Les écarts des fréquences cardiaque et respiratoire ainsi que les autres mesures aident les forces policières et les représentants de la justice à déterminer l'innocence ou la culpabilité d'un accusé. On suppose donc que le sujet puisse mentir en paroles mais pas avec son corps. Les réactions physiologiques que l'appareil captera le trahiront. Ces dernières années, on a fait un usage accru de ce test pour filtrer les candidats qui postulaient des emplois auprès d'agences de sécurité, de grandes sociétés, de la fonction publique, ou simplement pour déceler les employés chapardeurs (Ben-Shakhar et Furedy, 1990; Lykken, 1988).

Peut-on se fier à l'efficacité du détecteur de mensonge ? Les psychologues émettent de sérieux doutes quant à la fiabilité de cet appareil pour déceler les mensonges (Elaad, 1991; Hyman, 1989). Bien qu'il révèle les variations majeures de l'émotivité, le détecteur de mensonge n'indique pas si les sujets sont excités parce qu'ils mentent, parce qu'ils ont peur ou parce qu'ils ont consommé des drogues. Par exemple, des tests effectués en laboratoire ont révélé plusieurs manières dont les gens qui ont pris des tranquillisants ou qui ont consommé beaucoup d'alcool peuvent déjouer l'appareil. De plus, il semble que les *psychopathes* aient peu ou pas de réaction émotionnelle à la suite de leurs crimes; souvent, leurs tests ne décèlent aucune émotion (Bradley et Ainsworth, 1984; Waid et Orne, 1982). En dernier lieu, Waid et Orne ont découvert que certains facteurs influent sur les résultats du test. Ainsi, l'origine ethnique de l'examinateur et de la personne interrogée, le rang de naissance du

sujet (les cadets peuvent mentir de façon plus convaincante que les autres) et le fait que le sujet soit ou non dépressif ont une incidence.

Bien que les partisans du détecteur soutiennent que son taux de précision est de 90 % ou plus (Lykken, 1988), les tests démontrent en fait qu'environ 20 % des coupables sont ainsi classés parmi les innocents et que près de 90 % des innocents sont classés parmi les coupables (Kleinmuntz et Szucko, 1984; Lykken, 1984). On a beau prétendre que l'innocent n'a rien à craindre du test du détecteur de mensonge, la recherche semble démontrer le contraire.

On a fait plusieurs propositions pour régler les problèmes posés par l'usage de cet appareil. L'une d'elles consiste à confronter la personne interrogée à des détails incriminants, c'est-à-dire à des faits connus seulement du coupable, par exemple le sexe du préposé dans la banque dévalisée ou l'heure du cambriolage. Lykken (1984) estime qu'un coupable reconnaîtra ces indices pour ce qu'ils sont et répondra aux questions différemment d'une personne innocente. D'autres psychologues ont proposé de recourir à l'informatique et aux analyses statistiques afin d'augmenter la fiabilité du détecteur de mensonge (Kleinmuntz et Szucko, 1984).

Les tests d'intégrité

En dépit de telles améliorations, nombre de psychologues s'opposent fermement à ce que des administrateurs qui ne sont pas formés à cette tâche emploient le détecteur de mensonge et à ce que l'appareil serve à déterminer la culpabilité ou l'innocence d'un accusé. Réagissant à l'inquiétude grandissante entourant le recours au test du détecteur de mensonge, le Sénat américain a voté une loi en 1988 qui en limite l'emploi et permet uniquement de filtrer les candidats au poste d'agent de sécurité et ceux qui ont accès à des substances faisant l'objet d'un contrôle (« Ask Me No Questions », 1988). Toutefois, les restrictions imposées au recours au détecteur de mensonge ont conduit les employeurs désirant filtrer les candidats à utiliser un nouveau procédé connu sous l'appellation de *test d'intégrité*. Certains de ces tests écrits évaluent prétendument l'attitude globale du candidat à l'égard de la malhonnêteté, alors que d'autres portent plutôt sur des traits de personnalité tels que la fiabilité, la déviance, le conformisme social et l'hostilité à l'égard des règlements. Devant le nombre croissant de pareils tests et leur usage généralisé, l'American Psychological Association a institué un comité de travail chargé d'étudier l'emploi des tests d'intégrité dans les décisions d'embauche (Adler, 1989). Cependant, même si on démontrait un jour le bien-fondé scientifique de ces tests, leur usage, comme celui du détecteur de mensonge, pourrait entraîner des abus.

Les uns et les autres

LES INFLUENCES ÉVOLUTIVES ET CULTURELLES SUR LES ÉMOTIONS

D'où viennent nos émotions ? Sont-elles innées ou les acquiert-on à force d'expériences personnelles ou en observant nos semblables ? Sont-elles le produit de l'évolution ? Diffèrent-elles selon les cultures ?

Les théories évolutives

Les thèses voulant que les émotions soient innées, qu'elles soient peut-être l'aboutissement d'une évolution, se fondent sur les constatations suivantes :

1. Quelques heures seulement après la naissance, les nouveau-nés expriment distinctement des émotions qui ressemblent fort à celles des adultes (Field et autres, 1982).

2. Tous les nouveau-nés, même ceux qui sont sourds et aveugles, ont des expressions faciales semblables en des situations semblables (Eibl-Eibesfeldt, 1980b; Feldman, 1982).
3. Les nouveau-nés reconnaissent très tôt les expressions faciales de leurs proches (Nelson, 1987).
4. Il existe une similitude frappante dans l'expression des émotions dans des cultures extrêmement variées (Ekman, 1993).

Les similitudes entre les cultures et entre les nouveau-nés touchant l'expression des émotions viennent à l'appui de la théorie évolutive des émotions d'abord formulée par Charles Darwin en 1872. Dans son œuvre classique, *L'expression des émotions chez l'homme et les animaux* (1872), Darwin avançait que les émotions évoluent selon leur valeur pour la survie et la sélection naturelle. Ainsi, la peur permet à un organisme d'éviter le danger et a donc une valeur de survie. De même, la colère et l'agressivité préparent l'organisme au combat pour l'accouplement et l'appropriation des ressources nécessaires à la survie. La théorie moderne de l'évolution soutient que les émotions fondamentales, notamment la peur, la colère et le désir sexuel, naissent dans les structures sous-corticales du cerveau (système limbique). Étant donné que les zones supérieures du cerveau (cortex) se sont développées après le système limbique, la théorie évolutive soutient l'hypothèse que les émotions fondamentales ont évolué avant la pensée.

Les similitudes culturelles

Plusieurs théoriciens contemporains, dont Carroll Izard (1984), Paul Ekman et Wallace Friesen (1975), Robert Plutchik (1980) et Silvan Tomkins (1980), accordent foi à la preuve biologique de la théorie évolutive des émotions, qu'ils soutiennent par la preuve culturelle. Ainsi qu'on le voit au tableau 10.3, chacun de ces théoriciens propose entre sept et dix émotions primaires ou fondamentales, dont ils affirment qu'elles sont universelles sur le plan culturel. Essentiellement, ces émotions sont exprimées et reconnues de la même manière en dépit des différences culturelles. Remarquez les similitudes qui apparaissent entre les énumérations.

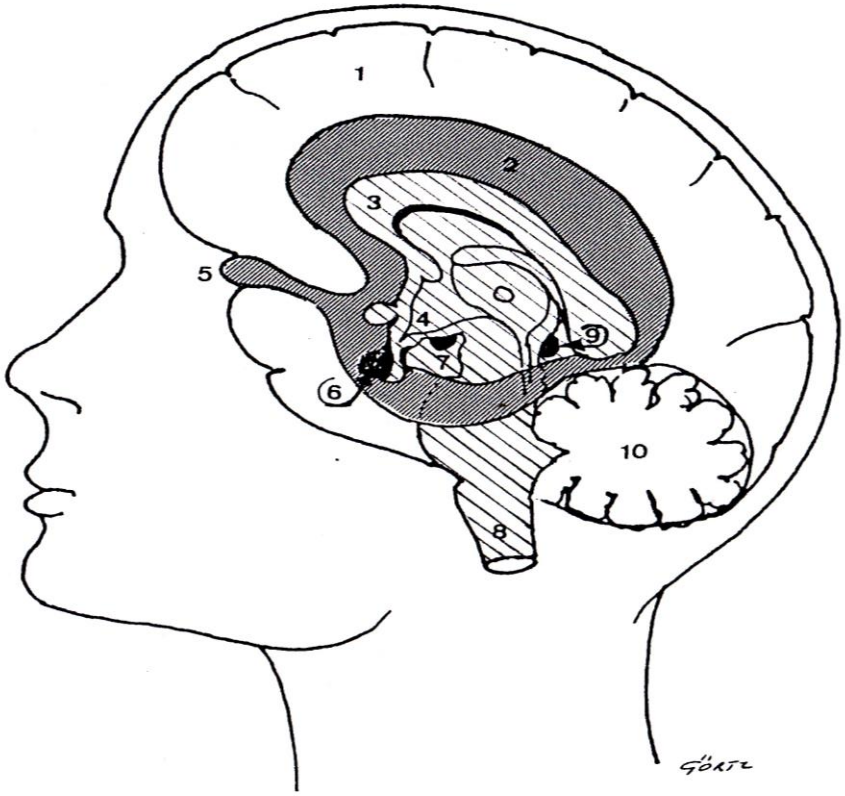
Comment ces théoriciens expliquent-ils les émotions ne figurant pas au tableau, notamment l'amour ? Ils répondent que l'amour, à l'instar de nombreuses émotions, est simplement une association d'émotions primaires variant en intensité. Plutchik soutient l'hypothèse que les émotions primaires, telles que la peur,

Tableau 10.3 Émotions humaines fondamentales.

Carroll Izard	Paul Ekman et Wallace Friesen	Robert Plutchik	Silvan Tomkins
Peur	Peur	Peur	Peur
Colère	Colère	Colère	Colère
Dégoût	Dégoût	Dégoût	Dégoût
Surprise	Surprise	Surprise	Surprise
Joie	Bonheur	Joie	Plaisir
Honte	—	—	Honte
Mépris	Mépris	—	Mépris
Tristesse	Tristesse	Tristesse	—
Intérêt	—	Anticipation	Intérêt
Culpabilité	—	—	—
—	—	Acceptation	—
—	—	—	Détresse

COUPE SAGITTALE MEDIANE DE L'ENCEPHALE.

(1) hémisphère cérébral
(2) anneau limbique
(3) corps calleux
(4) hypothalamus
(5) bulbe olfactif
(6) hypophyse
(7) corps mamillaires
(8) bulbe rachidien
(9) épiphyse
(10) cervelet



Les trois cerveaux :

(a) le néo-cortex
(b) le cerveau mammifère
(c) le cerveau reptilien
ou cerveau primitif
ou cerveau archaïque

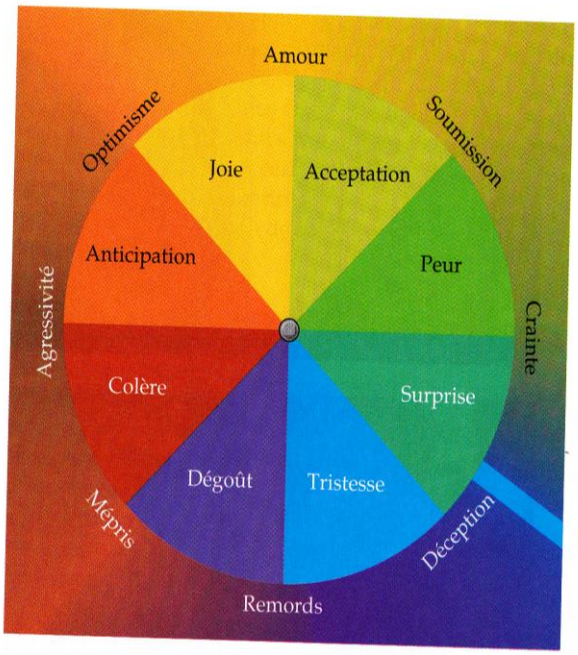


Figure 10.11 **Cercle des émotions de Plutchik.** Le cercle intérieur englobe les huit émotions primaires. Le cercle extérieur montre comment les émotions primaires s'allient pour former les émotions secondaires. *Source* : R. Plutchik, *Emotion : a Psychoevolutionary Synthesis*, Harper et Row, 1980.

l'acceptation et la joie, s'allient pour former des émotions secondaires, telles que l'amour, la soumission, la crainte et l'optimisme (voir la figure 10.11). En traçant un parallèle entre les émotions et les couleurs primaires et secondaires, on s'aperçoit que les émotions voisines se ressemblent davantage que celles qui sont éloignées l'une de l'autre. Par exemple, selon le modèle de Plutchik, la peur est semblable à l'acceptation, qui diffère considérablement de la colère et du dégoût. La figure 10.12 est une variation du modèle de Plutchik qui explique comment les émotions fondamentales varient en intensité et engendrent ainsi une vaste gamme d'émotions.

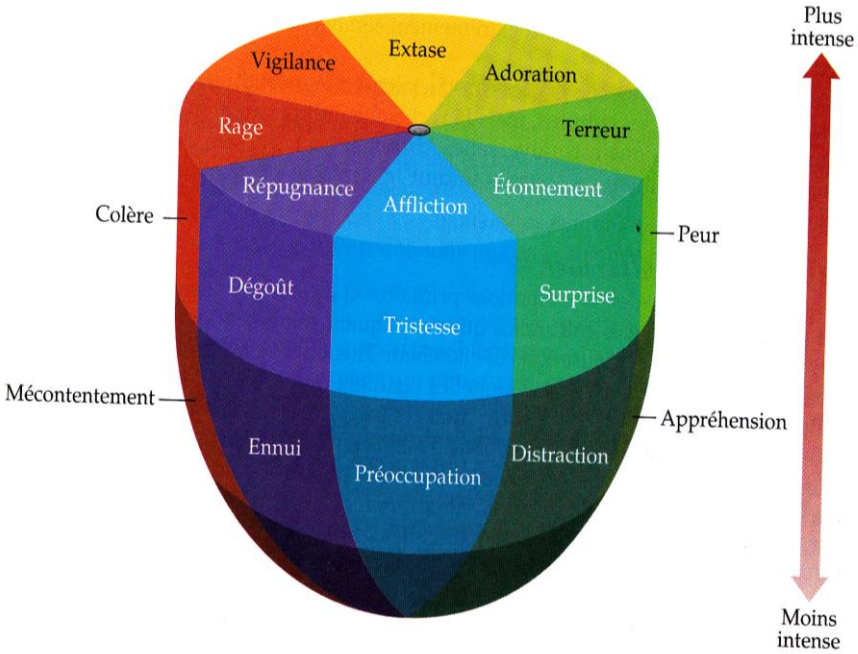


Figure 10.12 **Combinaison des couleurs selon Plutchik.** Pour expliquer les émotions plus complexes que les émotions primaires et secondaires composant son cercle des émotions, Plutchik a employé une forme tridimensionnelle. Remarquez que l'intensité des émotions varie verticalement. Les émotions au sommet de la figure sont plus intenses et, inversement, celles se trouvant à la base le sont moins. *Source* : R. Plutchik, *Emotion : a Psychoevolutionary Synthesis*, Harper et Row, 1980.

Universalité culturelle des émotions. *Afin de démontrer que les expressions faciales des émotions sont universelles et non pas acquises, Paul Ekman se rendit dans les régions reculées de la Nouvelle-Guinée, où il découvrit que les membres d'une tribu pouvaient facilement identifier les émotions apparaissant sur le visage d'une Occidentale (photos supérieures). Par la suite, il se rendit compte que des étudiants américains pouvaient identifier sans difficulté les mêmes expressions faciales des membres de cette tribu.*

La théorie évolutive s'appuie non seulement sur la forte ressemblance entre les émotions primaires dans toutes les cultures, mais aussi sur le fait que les gens du monde entier ont des expressions faciales semblables lorsqu'ils éprouvent ces mêmes émotions (Adelmann et Zajonc, 1989). Ainsi que l'illustrent les photos ci-dessus, les expressions faciales d'une femme occidentale et celles d'un membre d'une tribu de la Nouvelle-Guinée sont extrêmement semblables lorsqu'il s'agit d'exprimer les mêmes émotions.

Enfin, non seulement les expressions faciales témoignant des émotions sont les mêmes dans toutes les cultures, mais la recherche indique aussi que l'interprétation de ces expressions est universelle. Autrement dit, au sein des différentes cultures, un froncement de sourcils traduit le déplaisir et un sourire, le plaisir (Ekman, 1993).

D'importantes différences culturelles déterminent l'expression des émotions. Ainsi, on verra communément des hommes iraniens s'embrasser lorsqu'ils se rencontrent, alors qu'en Amérique du Nord les hommes échangent généralement une poignée de main ou se donnent une tape à l'épaule.

Les différences culturelles

Si l'on s'aventure au-delà des émotions primaires et de leur expression, on rencontre plusieurs différences culturelles qui s'expliquent seulement par la théorie de l'apprentissage et la socialisation. Le chercheur Theodore Kemper (1987) croit que nombre de nos expériences émotionnelles résultent de normes et de règles culturelles précises qui dictent comment, quand et où exprimer nos émotions. Par exemple, les parents influencent les émotions de leurs enfants en réagissant avec colère à leurs crises, en compatissant à certaines de leurs peines et parfois en les ignorant simplement. De cette manière, les enfants apprennent à distinguer les émotions qui conviennent en telle ou telle situation de celles qu'il faut apprendre à maîtriser.

En Corée, par exemple, jamais un mari et sa femme ne se toucheront, ne s'étreindront ou ne s'embrasseront en public. Lorsqu'un couple coréen est témoin d'une telle scène entre deux époux américains, il y voit un signe d'insécurité (Park, 1979). De même, alors que les hommes évitent de se toucher en Amérique du Nord, il est courant que deux hommes marchent bras dessus, bras dessous, voire qu'ils se tiennent par la main en Corée, en Grèce, en Italie et au Moyen-Orient (Axtell, 1991).

En somme, ces études et ces exemples indiquent que tous les êtres humains issus de cultures différentes naissent avec des prédispositions semblables par rapport aux émotions et avec certaines formes d'expression primaires. Toutefois, quand, comment et où nous exprimons différents sentiments dépend largement de l'apprentissage et de la façon de socialiser de chaque milieu culturel. ■

V. Présentation succincte de quelques méthodes relationnelles

Les notions ci-après seront développées plus avant dans le cours de *Méthodologie de l'observation* en UE5.2. Les éléments ici présentés seront considérés à ce moment-là comme des prérequis.

A. L'observation.

L'observation intervient dans un grand nombre de situations quotidiennes comme lorsque l'on s'installe en terrasse de café, ou encore sur une plage…

Quels sont les éléments observés ?

Le message verbal : les dialogues, les échanges,…	⇨ COMMUNICATION VERBALE
Les mimiques, les gestes,… La coiffure, l'habillement,…	⇨ COMMUNICATION NON VERBALE
Le décor, l'ambiance, les objets utilisés, …	⇨ DONNEES ENVIRONNEMENTALES

Application 1 : Demander à un étudiant du cours de sortir de la classe pour y réentrer en se présentant à la façon 'discours d'ascenseur' en 90 secondes et désigner par ailleurs cinq observateurs prenant quelques notes écrites.
En confrontant les observations, on remarque que tous les observateurs ne sont pas attentifs aux mêmes choses,…

Application 2 : Observer en classe et de manière individuelle le document photographique 'COB partage ma vie' - document en page 30.

En confrontant les observations, on peut distinguer :

Les DONNEES OBJECTIVES :	mesurables qui ont un début et une fin, qui sont dénombrables observables qui sont perçues par l'un de nos cinq sens (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)
Les DONNEES SUBJECTIVES :	interprétations personnelles non vérifiables liées au ressenti, aux expériences et au vécu de chacun.

DEVINEZ QUI A LA MEILLEURE FORMULE D'EPARGNE!
COB
PARTAGE
MA VIE

B. Les questionnaires et les enquêtes.

Le but est ici de recueillir de l'information ou d'échanger de l'information ! La plupart des enquêtes se réalisent à partir de questionnaires. Ainsi, l'éducateur quand il réalise une *collecte de données*, interroge oralement la personne à partir d'un questionnaire préparé et quelquefois stéréotypé. Des informations générales sont ainsi obtenues comme par exemple les nom et prénom, la date de naissance, l'adresse, la religion, le numéro d'appel d'un parent,…

Quatre types de question :

a) La question ouverte : la personne inscrit elle-même sa réponse en écrivant à côté de la question posée

Exemple : 'Quel est votre plat préféré ? ……'

b) La question fermée : la personne opte pour une réponse parmi une liste préétablie, soit en cochant ou en inscrivant un chiffre

Exemple : 'Quel est votre plat préféré ? □ la paëlla □ la pizza □ le couscous'
'Quel est votre plat préféré ? □ 1- la paëlla 2- la pizza 3- le couscous'

c) La question semi-fermée : la personne opte pour une réponse parmi une liste préétablie, soit en cochant ou en inscrivant un chiffre, ou bien alors inscrit elle-même sa réponse personnelle en écrivant à côté de la question posée

Exemple : 'Quel est votre plat préféré ? □ la paëlla □ la pizza □ le couscous □ autre : …….

d) La question à appariement : Cette forme de question est moins courante, elle consiste à demander à la personne de relier les éléments d'une liste à ceux d'une liste

Exemple : 'Quel est le plat typique de ces pays ?

Tunisie □	□ Le waterzooï
Italie □	□ Le couscous
Espagne □	□ La pizza
Belgique □	□ La paëlla

En page 32, une illustration d'un questionnaire à choix multiple reprenant des questions fermées et des questions semi fermées sur le thème des vacances – les agences de voyage et les tour-opérateurs.

Exercice : Identifier les types de question sur ce document en page 32.

Par ailleurs, en page 33, une illustration de question à appariement.

VOTRE FORMULE DE VACANCES

Q.1. Pour quoi avez-vous fait appel à l'agence de voyages ?
Cochez une ou plusieurs réponses.

(23) ☐ pour un voyage "tout compris" (transport, logement, repas éventuels)
(24) ☐ pour le transport
(25) ☐ pour le logement (hôtel, location,...)
(26) ☐ pour un voyage itinérant
(27) ☐ pour un séjour dans un club (pension complète/ demi-pension et activités)
(28) ☐ pour une croisière
(29) ☐ autre : _____

Q.2. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous commandé(s)/réservé(s) via l'agence de voyages ?
Cochez une ou plusieurs réponses.
Si aucune, passez à la question 3.

(30) ☐ train
(31) ☐ autobus
(32) ☐ avion : vol régulier (vol de ligne)
(33) ☐ avion : charter
(34) ☐ bateau
(35) ☐ voiture (de location) sur place
(36) ☐ motorhome (de location)
(37) ☐ autre moyen de transport : _____

Q.3. Quel logement avez-vous réservé/commandé via l'agence de voyages ?
Cochez une ou plusieurs réponses.
Si aucune, passez à la question 4.

(38) ☐ studio, appartement, chalet, villa,... de location
(39) ☐ hôtel ou formule de club
(40) ☐ pension de famille
(41) ☐ emplacement de camping et/ou tente/caravane
(42) ☐ motorhome
(43) ☐ maison d'autres personnes (maison d'échange)
(44) ☐ chambre chez l'habitant (Bed and Breakfast, Zimmer Frei,...)
(45) ☐ autre: _____

Q.4. Dans quel pays avez-vous passé vos vacances ?
Choisissez le numéro dans la liste A ci-dessous.

☐☐ (47)

Liste A : pays de vacances

01 = Allemagne
02 = Andorre
03 = Autriche
04 = Belgique
05 = Canada
06 = Danemark
07 = Egypte
08 = Espagne - continent
09 = Espagne - îles Baléares
10 = Espagne - îles Canaries
11 = Etats-Unis
12 = Finlande
13 = France
14 = Grande-Bretagne (y compris l'Ecosse et l'Irlande du Nord)
15 = Grèce (y compris les îles)
16 = Hongrie
17 = Indonésie
18 = Irlande
19 = Italie
20 = Luxembourg
21 = Maroc
22 = Mexique
23 = Monaco
24 = Norvège
25 = Pays-Bas
26 = Portugal (y compris les îles)
27 = République dominicaine
28 = Slovaquie
29 = Suède
30 = Suisse
31 = Thaïlande
32 = Tchéquie
33 = Tunisie
34 = Turquie
35 = autre pays : _____

Q.5. Quand êtes-vous parti en vacances ?

Date de départ : ☐☐ (48) jour ☐☐ mois 1 9 ☐☐ année (53)

Date de retour : ☐☐ (54) jour ☐☐ mois 1 9 ☐☐ année (59)

SATISFACTION GLOBALE

Q.6. En général, vos vacances ont été...
1 = très mauvaises
2 = mauvaises
3 = moyennes
4 = bonnes
5 = excellentes
☐ (60)

APPRECIATION DU TRANSPORT

Ne répondez aux questions suivantes que si vous avez réservé le moyen de transport via une agence de voyages. Si non, passez à la question 8.

Q.7. Que pensez-vous des aspects suivants du transport ?
Choisissez votre réponse dans la **liste B.**

- le respect de l'horaire à l'aller ..... ☐ (61)
- le respect de l'horaire au retour ..... ☐ (62)
- le confort dans le moyen de transport ..... ☐ (63)
- l'amabilité, la compétence, l'assistance du personnel du tour-opérateur au point d'arrivée ..... ☐ (64)
- l'amabilité, la compétence, l'assistance du personnel du tour-opérateur dans le moyen de transport ..... ☐ (65)
- le transport de l'aéroport vers le lieu de séjour (si voyage en avion) ..... ☐ (66)

QUESTIONS POUR CEUX QUI ONT LOUE UN APPARTEMENT, STUDIO, CHALET OU VILLA

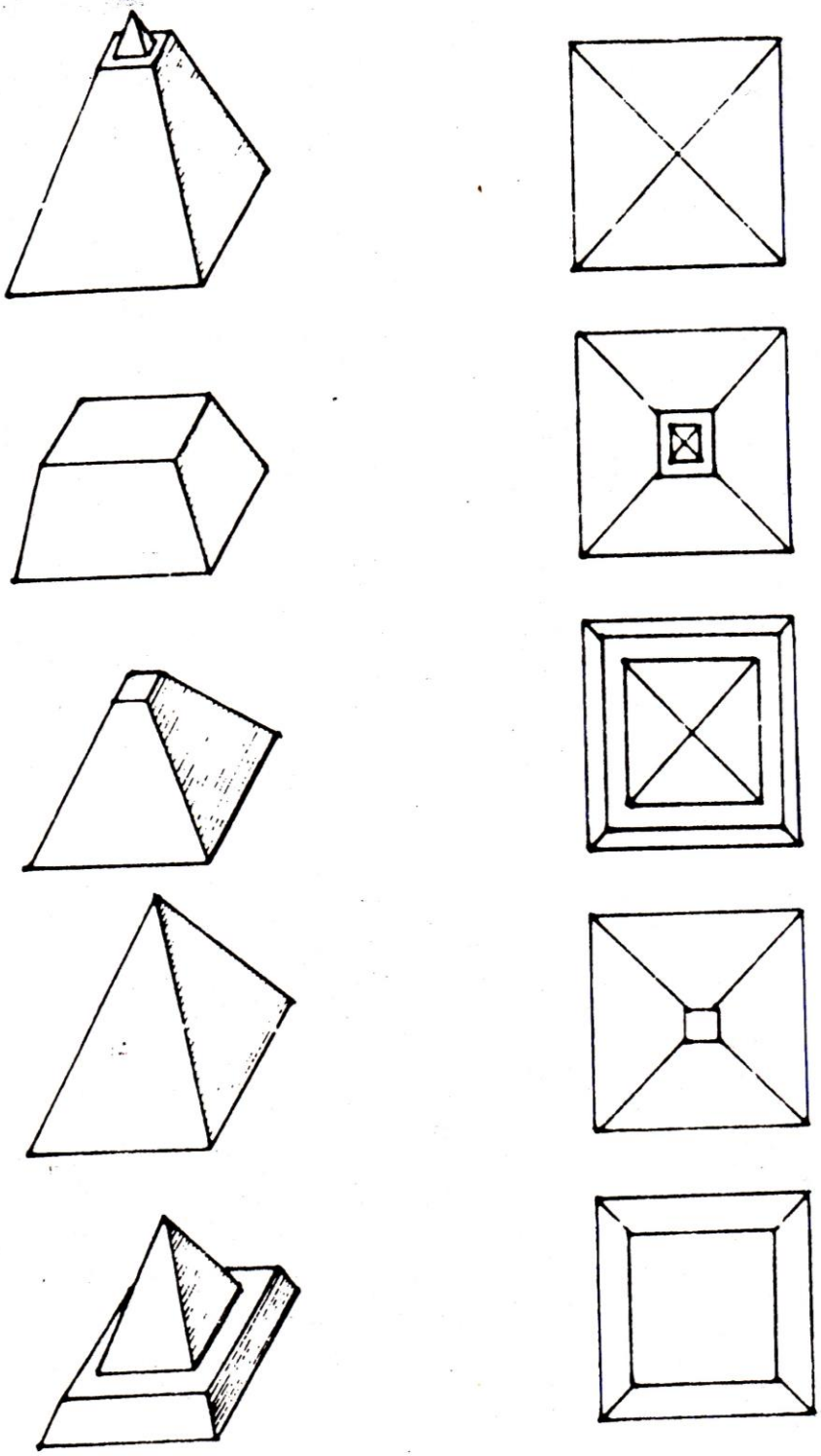
Ne répondez aux questions suivantes que si vous avez réservé votre logement via une agence de voyages. Si non, passez à la question 11.

Q.8. Qu'avez-vous loué via l'agence de voyages ?
1 = un studio
2 = un appartement avec au moins une chambre à coucher
3 = un chalet, une maison, une villa, un bungalow,...
4 = autre : _____
☐ (67)

Q.9. Que pensez-vous des aspects suivants du logement ?
Choisissez votre réponse dans la **liste B.**

- l'accueil sur place (facilité pour obtenir les clés, information,...) ..... ☐ (68)
- la propreté du logement lorsque vous y êtes entré ..... ☐ (69)
- l'état du mobilier, de la vaisselle, ... ☐ (70)
- la quantité de vaisselle ..... ☐ (71)
- le confort dans le logement ..... ☐ (72)
- la quantité d'informations reçues avant de louer ..... ☐ (73)
- l'exactitude des informations reçues ..... ☐ (74)
- la situation du logement, par rapport à ce qui avait été décrit ..... ☐ (75)
- le nombre de lits par rapport à ce qui était annoncé ..... ☐ (76)
- l'espace disponible dans le logement ..... ☐ (77)
- le prix, compte tenu de ce que vous avez reçu .. ☐ (78)

Exemple : Sur la place représentée ci-dessous, les figures de la colonne de droite correspondent, mais dans le désordre, à la manière dont on voit les êtres géométriques de la colonne de gauche quand on les regarde du haut, à la perpendilaire (vue plongeante). Appariez figures et êtres géométriques en les unissant.

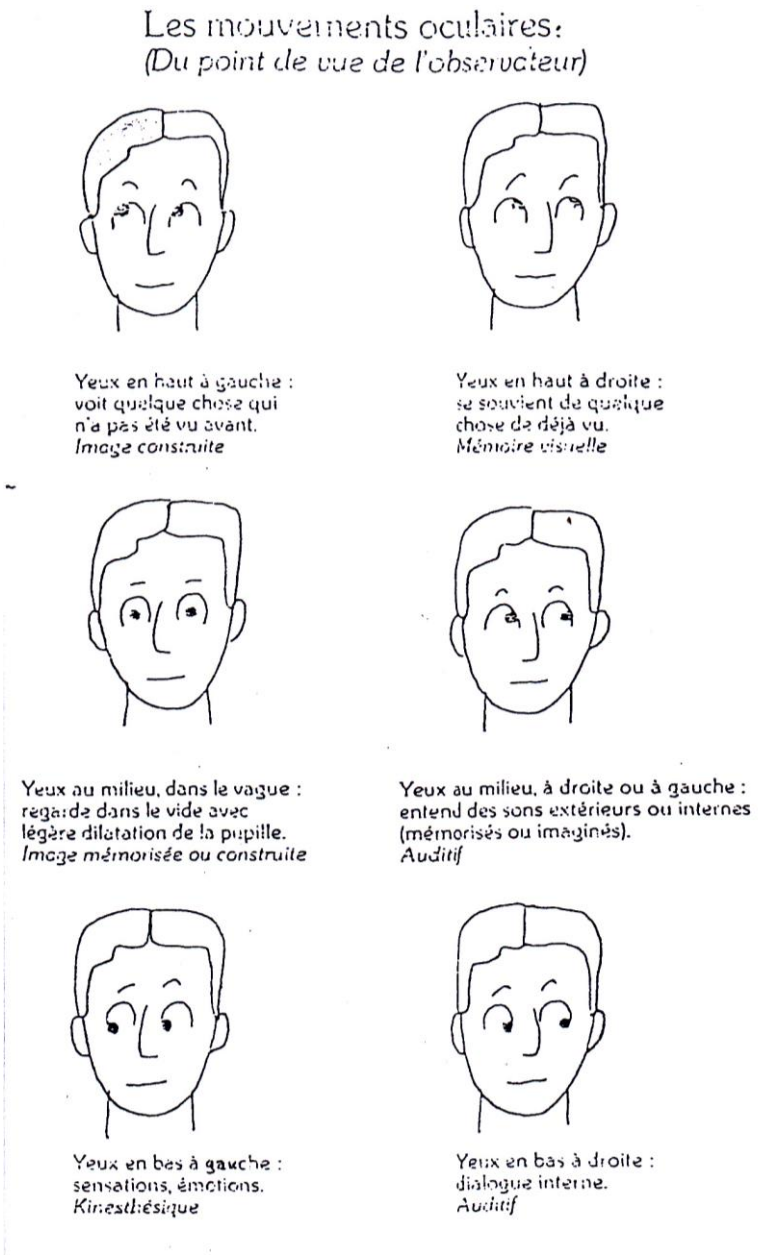


C. L'entretien ou interview.

L'entretien englobe une observation prolongée de la personne et une compréhension de ses manières de penser et de réagir. Son but est d'établir un contact chaleureux mais également respectueux.

Application 1 : L'éducateur face à un adolescent ayant dérobé un gsm dans un magasin multimédia. L'éducateur va interroger sur le comment, où, avec qui, quand… mais aussi portera un jugement sur l'acte commis, trouvera peut-être une solution à mettre en place, versera dans une attitude de réconfort…

Application 2 : L'étudiant interrogé par son professeur dans le cadre d'un examen oral. L'enseignant pourra notamment repérer très vite si l'étudiant a réellement étudié la matière sur laquelle il est questionné, ou s'il fait semblant d'essayer de se souvenir… Cela notamment avec le positionnement des yeux comme illustrés ci-après.



Quelques difficultés rencontrées par l'éducateur lors de l'entretien :

Voilà pêle-mêle quelques freins à l'échange entre l'éducateur et le bénéficiaire…

- La gestion du temps par l'éducateur p .ex –'Je n'ai pas le temps de parler avec toi pour l'instant, je dois m'occuper de …'
- L'espace, le lieu : un local trop bruyant, un local trop froid, un local surchauffé et mal aéré, un local mal éclairé et/ou insécurisant
- La dimension physique : l'apparence 'repoussante' d'un handicap, un handicap sensoriel, une odeur corporelle insupportable, une mauvaise forme physique ou une fatigue
- La différence d'âge ou de sexe
- Les différences culturelles, les problèmes linguistiques
- Le handicap mental

VI. Zoom sur l'éducateur face aux autres travailleurs sociaux : ses limites

Dans une équipe éducative, l'éducateur sera en contact avec **d'autres intervenants du service.** Ainsi, les autres professionnels du service comme les assistants sociaux, psychologues et psychiatres, ergothérapeutes, médecins, infirmiers et aides-soignants, kinésithérapeutes, ... la place et le rôle de chacun dépendant de la manière dont les travailleurs ou les pouvoirs de tutelle conçoivent le travail pluridisciplinaire.

Le médecin, les infirmiers et les aides-soignants touchent à la santé physique, les soins corporels et l'hygiène. L'assistant social établit le lien entre le bénéficiaire et le monde extérieur à l'institution, la famille comme dans ses démarches administratives, ou encore la recherche d'un lieu d'hébergement. L'ergothérapeute utilise le média du jeu ou du travail pour appréhender le comportement du bénéficiaire. Le psychologue et le psychiatre gère la prise en charge psychique, la souffrance et porte souvent la responsabilité du bénéficiaire.

L'éducateur se positionne parmi tous ces professionnels et se doit de respecter les limites de chacun. Sa prise de parole, son rôle de relais auprès du bénéficiaire, de sa famille, des autres professionnels baignent dans le relationnel. Sa mission d'accompagnement au quotidien du bénéficiaire se nourrit également du relationnel tout comme ses tâches d'éducation à travers les apprentissages. La pratique d'accompagnement fait de l'écoute le premier pôle de sa fonction et le premier rôle de l'accompagnateur. Ainsi, la vie communautaire institutionnelle exige qu'on soit sans cesse à l'écoute du cœur de l'autre. Pour écouter, il faut : être disponible, accueillir l'expression de l'autre, réfléchir sur la pensée de l'autre, réagir à la pensée de l'autre. Somme toute être en relation…

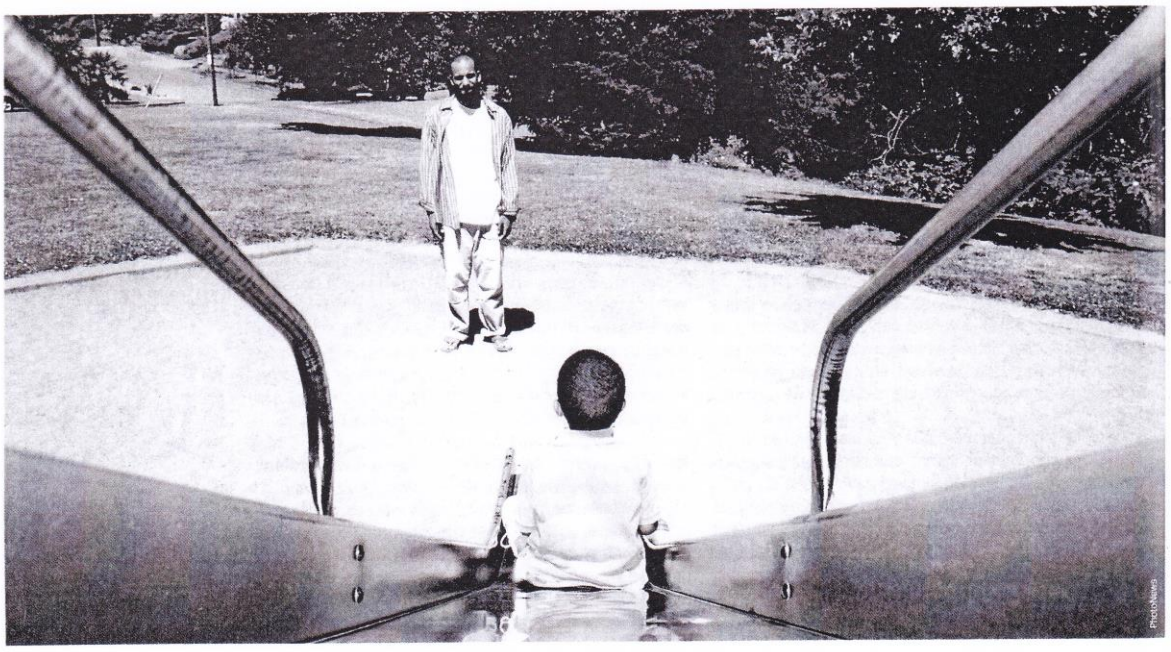
L'éducateur œuvre aux frontières de divers mondes : médical, psychologique, social, culturel, juridique... et opère des liens entre ces mondes. L'éducateur sera bien souvent au carrefour des discours et des actions de divers «spécialistes». Par son regard et son approche «généraliste», il pourra être amené à exercer une fonction liante et intégrative par rapport aux autres intervenants.

Il en est de même avec **les intervenants extérieurs au service** : les centres PMS, l'ONE, les écoles et leurs enseignants, les délégués de l'Aide à la Jeunesse, le CPAS, les centres de guidance... La collaboration avec d'autres services prend de plus en plus d'importance, de même que les pratiques d'association de la famille et du milieu « naturel » de la personne. On parlera alors de « partenariat » et/ou de réseau, reconnaissant à chacun un rôle actif dans l'évolution de la situation qui a nécessité une intervention.

Application : Dans le texte « Protéger nos enfants des inconnus » en pages 37 et 38, repérer les principales fonctions de l'éducateur au niveau relationnel, cela en se référant au premier chapitre du cours :

1. Fonction d'accompagnement et d'éducation,
2. Fonction de reliance (liens avec le réseau relationnel - famille, voisinage, structures, …),
3. Fonction d'interface (intégration dans une équipe pluridisciplinaire),

PROTÉGER VOS ENFANTS DES INCONNUS



Une vidéo fait le buzz: des enfants suivent sans hésiter un quidam dans un parc. Comment leur apprendre à se protéger, sans pour autant virer à la parano? Une psy nous éclaire sur les bonnes pratiques.

NOTRE EXPERTE

EVELYNE JOSSE EST PSYCHOLOGUE. PUBLICATIONS SUR WWW.RESILIENCE-PSY.COM.

La vidéo est devenue virale, vous pouvez la visionner sur le site de *Moustique*: un jeune Américain, Joey Salads, demande à des mères dans une plaine de jeu si elles pensent que leur enfant accepterait de suivre un inconnu. Non, évidemment, répondent-elles. Les petits sont drillés. C'est "*tous les jours*", qu'on leur répète de se méfier des quidams. Joey fait le test, un chiot sous le bras. En quelques secondes, littéralement, les gamins lui prennent la main pour aller "*voir d'autres chiots chez (lui)*". Horrifiant. N'y a-t-il vraiment aucun moyen de les protéger d'éventuels prédateurs? Et comment ne pas les rendre paranos? Les conseils d'Evelyne Josse, psychologue et psychothérapeute.

Ce genre de vidéo où des enfants suivent sans hésiter un inconnu vous étonne?

EVELYNE JOSSE - Pas du tout. C'est un des "trucs" souvent utilisé par les pédoprédateurs. Outre la tentation (le

chiot, le cadeau), ils utilisent aussi la peur (des menaces ou l'annonce d'une catastrophe touchant ses parents, par exemple) ou la demande d'aide. Ce qui fait souvent oublier aux enfants tous les conseils de prudence.

➡ Dire aux enfants "ne suis jamais un inconnu" ne sert donc à rien?

E. J. - Il faut le faire mais c'est loin d'être suffisant. D'abord parce que la plupart des agresseurs sexuels se trouvent dans l'entourage direct des enfants. Ils ne doivent donc pas se méfier "uniquement" des inconnus. Ensuite parce que les parents montrent en permanence des contre-exemples en s'adressant à des inconnus pour leur demander le chemin, dans la file au supermarché. C'est difficile pour eux de s'y retrouver. Qu'est-ce que ça veut dire un inconnu? Quelqu'un qu'on n'a jamais vu? Un voisin qu'on salue à l'occasion mais à qui on n'a jamais parlé? Sans compter que, dans les dessins animés et les livres, les méchants ont souvent la "tête de l'emploi", alors que dans la réalité, les pédoprédateurs savent se montrer souriants et sympathiques. En plus, leur dire de se méfier de tous les inconnus peut être contre-productif: un policier ou une caissière peuvent aider un enfant qui s'est perdu ou une maman à la plaine de jeu quand il s'est blessé... Donc la prévention ne doit pas reposer uniquement sur la notion d'inconnu.

➡ Sur quoi d'autre peut-elle être basée?

E. J. - Sur la capacité à reconnaitre des situations anormales. Tout ce qui est demande d'aide: par exemple un pédoprédateur qui prétexte de chercher d'urgence un médecin pour faire monter une gamine dans sa voiture. Ou bien: "Peux-tu m'aider à porter mes courses jusque chez moi? Je te donnerai un chocolat chaud pour te remercier." Même si on apprend aux enfants à obéir aux adultes et à rendre service, il faut aussi leur enseigner que les grandes personnes en difficulté ne cherchent pas assistance auprès des enfants. C'est suspect. Les enfants doivent aussi savoir qu'un adulte n'a aucune raison de donner un cadeau à un enfant qu'il ne connaît pas. Encore moins en l'absence de ses parents. Mais le pire, c'est la tentation: les animaux, le shooting photo "parce que tu es vraiment jolie", l'audition, "parce que tu as une très belle voix"... Ils risquent d'oublier de se conformer aux consignes enseignées. Même chose par rapport à la menace: l'enfant est paralysé de peur et ne parvient pas à réagir. Donc pour une bonne prévention, il faut aller encore un cran plus loin.

➡ Il faut "entraîner" les enfants à réagir?

E. J. - Il faut passer par la pratique, en veillant à ne pas traumatiser les enfants. On peut par exemple leur présenter une série de photos: des membres de la famille, des gens de l'école, l'épicier, un policier, une maman avec des enfants, des quidams... Et leur demander de sélectionner les personnes qu'ils jugent dignes de confiance et pourquoi. Ou, alors qu'on marche avec son enfant sur le chemin de l'école: "Tiens, si une voiture s'arrêtait ici et que tu te sentais en danger, où chercherais-tu assistance?" Ça peut aussi être une discussion à l'école, avec l'enseignant: "Si quelqu'un veut t'emmener contre ton gré, que crierais-tu? Si un conducteur s'arrête et propose de te ramener chez toi, comment réagirais-tu?"

➡ Ne risque-t-on pas de les rendre paranos?

E. J. - Il faut trouver le juste milieu entre stresser les enfants par les exercices et croire que simplement "parler" suffira. La prévention envers la pédoprédation s'insère dans un cadre plus large sur la sécurité: routière, domestique... Parmi des concepts fondamentaux qui doivent être enseignés aux enfants: le respect de soi, de sa dignité, de son intégrité, de sa sécurité, de son intimité. Qu'est-ce qu'on peut ou pas leur faire?

➡ Vers quel âge commencer à en parler avec eux?

E. J. - Les dangers sont liés à leur âge et aux circonstances auxquelles ils vont être confrontés. Les enfants devraient posséder les notions élémentaires de sécurité dès l'âge de 3 ou 4 ans. Vers 5 ou 6 ans, il devient possible d'avoir avec eux une vraie conversation au sujet de la pédoprédation. En fait, via le journal télévisé ou les séries, ils sont souvent beaucoup plus conscients qu'on le pense des dangers qui les entourent.

✖ Maïder Dechamps

CONSIGNES

POUR LES ENFANTS

- Reste dans le champ de vision de tes parents. Préviens-les si tu veux t'éloigner.
- Sur le chemin de l'école, par exemple, respecte le trajet déterminé par tes parents. Préfère les grands axes passants et éclairés aux raccourcis déserts.
- N'accepte jamais de friandise, de cadeau, ni d'argent d'un inconnu et ne te laisse pas tenter par la promesse d'un bénéfice.
- Si un inconnu te demande le chemin ou une aide quelconque, réponds: "Je ne sais pas, demandez à un adulte." Maintiens une distance physique d'au moins trois pas de géants et continue à marcher. Si tu te sens en danger, dirige-toi vers un lieu fréquenté (magasin, restaurant) ou vers un adulte de confiance (policier, caissier, femme avec enfants). À défaut, tu peux sonner à la première maison.
- Si un conducteur t'interpelle, n'approche jamais du véhicule. Éloigne-toi et cherche un adulte ou un lieu de confiance.
- N'entre jamais chez un inconnu, même si tu y es invité.
- Ne laisse jamais entrer quelqu'un chez toi si tu es seul(e), même s'il dit être envoyé par tes parents. Téléphone à un adulte responsable pour lui demander ses instructions.
- N'informe jamais un inconnu que tu es seul chez toi.

POUR LES PARENTS

- Si vous devez relâcher votre surveillance, demandez formellement à un autre adulte de veiller sur votre enfant.
- Ne laissez jamais votre enfant seul dans une voiture, même pour un court instant.
- Veillez à ce que le prénom de votre enfant n'apparaisse pas de manière visible sur ses effets scolaires et ses vêtements. Être appelé par son prénom le met en confiance.
- Dès 2 ou 3 ans, il doit savoir son nom de famille, son adresse et votre numéro de téléphone ainsi que celui de la police. Le site www.enfant-retourquebec.ca propose de composer une comptine reprenant ces informations.
- Convenez ensemble d'un code secret. Si une personne se fait passer pour votre émissaire ("ta maman m'envoie te chercher"), l'enfant doit exiger ce mot de passe avant de la suivre. À défaut, il doit demander à vous parler en direct au téléphone.

(Source: www.resilience-psy.com)