

d'en prendre soin, de la même manière que le voyant rouge des freins nous alerte sur l'importance de nous en occuper. Dans notre voiture, il nous paraît évident que continuer à rouler sans nous occuper de ce qu'indiquent les voyants serait courir à la panne ou à l'accident. Or, dans la vie, nous avons appris très tôt à nous couper de nos émotions, et nous avançons comme si nous mettions la main sur le tableau de bord pour ne pas voir les voyants. Nous continuons à rouler ainsi, en nous étonnant qu'il y ait des dysfonctionnements, des pannes, des explosions ou des sorties de route. Nous continuons à vouloir atteindre nos objectifs sans nous soucier de prendre soin de notre véhicule. C'est ce que nous faisons dans la vie en général et ce que nous reproduisons à l'école en particulier.

L'équation est assez simple : sans prise en compte des besoins fondamentaux, pas de bien-être et, sans bien-être, pas de performance. En effet, le bien-être, parce qu'il est l'indicateur du bon état de la vie en chacun, est la base de la performance. S'occuper du bien-être des enseignants, c'est leur permettre d'être plus performants dans leur métier. S'occuper du bien-être des élèves, c'est leur permettre d'être plus performants dans leurs apprentissages.

COMMENT FAIRE CONCRÈTEMENT ?

La CNV propose un processus de communication qui permet d'être en lien avec ce qui est vivant chez chacun : en soi ou chez les autres. Il porte une attention particulière à l'écoute des émotions comme des indicateurs permettant de repérer les besoins et de les prendre en compte, que ce soit chez soi ou chez les autres.

Ce processus comprend quatre points : observation, sentiment, besoin, demande. Utilisé pour parler de soi, il permet de remplacer les habitudes de jugements et de critiques qui engendrent de la fermeture ou de la violence et nuisent à l'estime de soi de l'enfant comme : « Ce travail est illisible, tu écris comme un cochon, je me demande pourquoi je continue

à perdre mon temps avec toi » par une expression honnête et respectueuse : « Quand j'ai lu ton devoir, j'ai eu beaucoup de mal à déchiffrer (*fait*), j'étais embêté et énervé (*sentiment*), parce que j'ai vraiment envie de prendre en compte ton travail et comme j'ai trente copies à lire, je préférerais utiliser mon temps à lire le contenu de ce que tu écris, plutôt qu'à essayer de déchiffrer (*besoin*), est-ce que tu serais d'accord pour ton prochain devoir de porter ton attention à soigner ton écriture pour que ça me soit plus facile de te lire ? (*demande*). »

Utilisé dans l'écoute, il permet de transformer nos habitudes, qui sont de réagir, conseiller, minimiser, critiquer, questionner : « Madame, il est nul ce livre. – D'abord tu ne parles pas comme ça, et là, tu parles sans savoir, tu verras quand tu l'auras ouvert, tu vas le trouver intéressant », en une réelle écoute, centrée sur ce que la personne ressent, c'est l'écoute empathique : « Ça ne te motive pas beaucoup (*sentiment*) le livre que je vous propose (*fait*) ? – Oui, c'est un livre pour les filles. – Tu voudrais lire un livre où tu y trouves ton compte, toi en tant que garçon ? (*besoin*) ». Le plus souvent, après quelques échanges de cette nature, l'enfant se sent accueilli et va être prêt à participer à ce qui lui est proposé.

Ce changement dans la manière d'écouter a un impact considérable. Ne pas être écouté – nous l'avons tous expérimenté – est très douloureux et provoque des réactions de colère ou de repli sur soi, et dans tous les cas, de fermeture dans la relation. Nous, les adultes, sommes donc constamment, sans le savoir et avec les meilleures intentions du monde, des créateurs ou amplificateurs de conflits dans la relation adulte-enfants, avec des conséquences dans les relations entre enfants : car un enfant qui vit un mal-être dans la relation avec un adulte va décharger cette tension dans la relation avec ses pairs. À l'école, cette non-écoute est aussi un facteur de fermeture aux apprentissages, car l'enfant réagit inconsciemment par : « Puisque tu ne m'as pas écouté [dans ce que je ressentais], je ne t'écouterai pas [dans ce que tu veux m'apprendre]. » L'écoute a aussi un impact direct sur l'estime de soi : ne pas être écouté donne l'impression de ne pas avoir de valeur, sentir ses sentiments niés crée une confusion intérieure : « Je n'ai pas le droit de ressentir ce que je ressens, je ne suis pas bien comme je suis ». L'écoute empathique a un impact immédiat sur le bien-être et l'estime de soi, qui sont des clefs pour la performance.

Dans les conflits, la CNV permet de sortir de nos habitudes de fonctionnement, fondées sur le principe de « Qui