



"Savoir écouter l'autre, réellement, sans comparaison ni jugement"

Par Mark MILTON

Expert en communication, fondateur-directeur de la Fondation Education 4 Peace (www.e4p.org), membre de la Cellule d'Optimisation de la Performance à la FFF.

Nos habitudes de communication

Comprendre pour évoluer. Voici un article très pratique permettant d'aider l'éducateur que vous êtes à prendre conscience de l'impact que votre communication peut avoir sur vos joueurs, en vue d'adopter, peut-être, des comportements plus appropriés.

De par notre histoire, notre formation, notre éducation, nous avons tous des habitudes bien ancrées en matière de communication interpersonnelle. Mais connaissons-nous les effets que ces habitudes peuvent avoir sur notre entourage - ici les joueurs - selon les circonstances ? La question porte sur ce que j'appelle la conscience relationnelle, dont voici ma définition : faire le choix de porter notre attention sur les conséquences possibles de nos pensées, de nos paroles et de nos actes, sur les autres et sur soi. Comme vous pouvez le constater, la première notion à retenir, c'est "faire le choix". L'éducateur que vous êtes est donc acteur de sa propre évolution. Une bonne nouvelle ! Dans mon parcours, j'ai vu des gens se transformer complètement après être rentré dans ce nouvel espace de conscience, et commencer à écouter les autres complètement différemment. Car l'écoute est ici une notion clé. À tra-



vers les trois principaux facteurs de la performance que sont la technique, la tactique et le physique, l'entraîneur reste dans une démarche classique de "transmission de connaissance". La conscience

relationnelle, elle, nous amène plutôt à "partager de l'expérience". C'est différent. Cela implique de savoir écouter l'expérience de l'autre, réellement, sans comparaison ni jugement. Or, le plus souvent,

PUNIR NE FONCTIONNE PAS SUR LE LONG TERME

Il est très important, d'un point de vue éducatif, de faire la différence entre des actions en lien avec la sécurité, la protection, et celles en lien avec l'éducation, la prévention. C'est vrai que parfois, la sanction peut être utile. Mais elle sert surtout à un niveau sécurité. Sur le plan éducatif, son intérêt est limité. Lorsque l'on souhaite qu'un jeune change de comportement, la question à se poser est la suivante : pour quelle raison ai-je envie qu'il change ? Si on se pose cette question, on se rend vite compte que l'on ne souhaite pas que le jeune change parce qu'il a peur de nous, parce qu'il est soumis, on veut qu'il change parce qu'on a envie qu'il y voit du sens. On comprend alors mieux pourquoi punir ne fonctionne pas sur le long terme, et qu'il convient alors de remplacer la punition par des actes de "réparation" (voir tableau).

et leurs conséquences

lorsqu'une tension, un désaccord, survient avec un collègue ou un joueur, notre premier réflexe est de démontrer à l'autre qu'on a raison.

Le plus souvent, lorsqu'un désaccord survient, notre premier réflexe est de démontrer à l'autre qu'on a raison. Il est utile de devenir conscient de notre intention...

Il est utile de devenir conscient de notre intention : est-elle d'avoir raison ou de préserver la qualité du lien, de la rela-

tion ? Se poser la question, c'est un peu y répondre. Le paradigme consiste ici à transformer nos jugements en "sentiments, besoins et demandes". Prenons un exemple concret : un jeune n'a de cesse d'insulter un adversaire pendant la partie. Plutôt que de lui asséner à la fin du match "tu n'as rien compris, tu ne pourras pas devenir un bon joueur, et puis si ça continue tu ne seras plus dans le club", ce sera beaucoup efficace de dire : "Quand je t'ai entendu tout à l'heure l'insulter, je me suis senti mal à l'aise car pour moi, même si on est en compétition, montrer de la considération et du respect pour son adversaire est une valeur importante. Aussi, est-

ce que tu serais d'accord la prochaine fois de faire l'effort de le garder pour toi et de venir m'en parler après ?". C'est une autre approche. Il y en a une, la première, qui est un jugement, qui crée de la fermeture, et une autre, la deuxième, où je traduis ce qui se passe en moi, en "sentiment, besoin et demande" (voir tableau). Bien sûr, la conscience relationnelle, qui invite à découvrir la réalité de l'autre, sa perspective, réclame de l'entraînement. Avec le temps, vous créez d'autres habitudes, au service cette fois-ci de votre bien-être, de vos relations avec les autres, et d'une meilleure gestion des situations délicates. ■

NOS HABITUDES	LES EFFETS PROBABLES	LES CLES DE LA COMMUNICATION	LES EFFETS PROBABLES
NE PAS ECOUTER Nous croyons écouter. En fait, nous n'écoutons pas ; parfois même nous nions ce que vit le jeune, ce qu'il ressent.	Baisse de l'estime de soi, fermeture de la relation, agressivité, diminution de la motivation et de l'investissement.	ECOUTER VRAIMENT CE QUE RESSENT LE JEUNE Écouter avec empathie ce que le jeune ressent et ce qui est important pour lui.	Effets positifs immédiats sur l'estime de soi ("J'ai de la valeur puisqu'on écoute ce que je ressens") et sur la qualité de la relation. Une confiance s'installe avec des conséquences positives sur l'investissement et la performance, ainsi que sur sa relation aux autres.
DIRE SA CONTRARIÉTÉ EN CRITIQUANT, EN JUGÉANT, EN EXIGEANT Nous croyons que le jeune est responsable de notre contrariété, que nous avons raison, qu'il a tort et qu'il doit obéir.	Les jugements négatifs font baisser l'estime de soi et provoquent de la réactivité. Face aux ordres, le jeune obéit parce qu'il n'a pas le choix, et désobéit dès qu'il peut. Cela forme des jeunes soumis ou rebelles, sans conscience personnelle.	DIRE SA CONTRARIÉTÉ EN EXPRIMANT SES BESOINS, ET FAIRE DES DEMANDES Devenir conscient que notre contrariété nous parle des choses importantes pour nous qui ne sont pas satisfaites, et l'exprimer.	Le jeune n'ayant pas l'impression d'être attaqué, il est disponible pour nous écouter, il entend et comprend nos valeurs, sa conscience s'ouvre. Il répond à la demande parce que cela a du sens pour lui. Il apprend à parler de la même manière avec les autres. Cela contribue à former des jeunes conscients et responsables.
DIRE ESSENTIELLEMENT CE QUI NE VOUS VA PAS Trouver que ce qui nous va bien est normal. Nommer uniquement ce qui ne nous va pas.	Le jeune ne se sent jamais suffisamment à la hauteur, baisse de l'estime de soi, diminution de la confiance en la vie, baisse d'énergie.	DIRE CE QUI NOUS VA BIEN Féliciter régulièrement le jeune pour des faits concrets qu'on a appréciés, des qualités qui nous plaisent.	Effets positifs immédiats sur l'estime de soi et sur l'énergie, avec des conséquences positives sur la performance et sur la relation aux autres.
JUGER ET PUNIR Face à certains comportements, réagir par la critique, le jugement, les étiquettes et la punition.	Le jeune se sent "mauvais", baisse de l'estime de soi et incompréhension, augmentation de la réactivité. Il se soumet à l'adulte et se rattrape sur des plus faibles. Le cycle de la violence s'amplifie.	ENTENDRE LE MAL-ÊTRE DERRIÈRE LA VIOLENCE Dissocier la personne et son comportement : dire NON à certains comportements et OUI à la personne qu'est le jeune. C'est-à-dire comprendre, sans le juger, sur ce qui l'a amené à agir comme cela. Remplacer les punitions par des actes de réparation.	Permet de sortir du cycle de la violence.

Extraits de "Maître de tes émotions – Attitude : la 5ème compétence" (P140-141). www.e4p.org