



Guide Méthodologique



**pour les animateurs du module “Amélioration
des compétences en communication pour
les personnes ayant moins d'opportunités,
basée sur le Théâtre-Forum et les méthodes de
communication assertive”**

Table des matières

I) INTRODUCTION	4
1.1 A propos du projet CENV	4
1.2 Comment utiliser ce guide et pourquoi ?	6
1.3 La charte préalable à la mise en place de la démarche	6
II) APPROCHE THÉORIQUE et DÉFINITIONS	7
2.1 Théâtre de l'Opprimé et Théâtre-Forum	7
2.1.1 Le Théâtre de l'Opprimé	7
2.1.2 Le Théâtre-Forum, définition et concepts de base	8
2.1.3 Les utilisations du Théâtre-Forum	9
2.1.4 Forum-Theatre and assertive communication	9
2.1.5 Les réflexions soulevées pendant le déroulé du projet CENV autour des notions de pouvoir, inégalité et privilèges	10
2.2 Communication assertive et Communication-Non-violente	11
2.2.1 L'héritage de Gandhi	11
2.2.2 Quelques exemples d'approches systématisées :	12
2.3 Les liens entre l'émancipation, et le Théâtre-Forum, et la communication assertive	13
2.3.1 Qu'est-ce que l'émancipation ?	13
2.3.2 Le théâtre de l'opprimé et son potentiel d'émancipation, d'autonomisation et de connaissance	14
2.3.3 Comment la communication assertive peut-elle contribuer à l'émancipation ?	16
2.4 Les émotions et l'intelligence émotionnelle	16
2.4.1 Que sont les émotions?	16
2.4.2 L'importance de l'expression émotionnelle	17
2.4.3 Classification des émotions	18
2.4.4 La fonction des émotions et l'importance de l'intelligence émotionnelle	19
2.5 L'affirmation de soi comme une attitude	21
III) LES ÉTAPES DE LANCEMENT ET LES CONDITIONS PRÉALABLES	22
3.1 Compétences et aptitudes requises pour les animateurs du module	22
3.2 Avant de s'engager dans la démarche, recommandations et points de vigilance :	23
3.2.1 Considérations particulières concernant le travail sur les émotions	23
3.2.2 Considérations particulières lors de l'utilisation de la communication assertive et de la communication non violente	24
3.2.3 Considérations particulières concernant le travail avec le Théâtre-Forum	25
3.3 Recommandations pour la mise en place d'un atelier	26
3.3.1 Recommandations pour la mise en œuvre d'un espace sécurisant	26
3.3.2 Au début et à la fin de chaque session : rituels d'ouverture et de clôture	27
3.3.2.1 Voici quelques idées de rituels pour commencer les séances d'atelier :	27
3.3.2.2 Quelques idées de rituels pour clôturer la session :	27
3.3.3 Au début de chaque session (et si nécessaire) : brise-glace et dynamisation	28
3.3.4 À la fin de chaque exercice : cercle de réflexion	28
CONCLUSION	29
REFERENCES	31

I) INTRODUCTION

1.1 A propos du projet CENV

Le projet CENV "Pour une Communication Européenne Non Violente : Tous en scène !" s'inscrit dans un partenariat européen de coopération dans l'éducation des adultes . Ce projet est développé par plusieurs structures et pays européens : **STOP KLATKA** en Pologne, **GIOLLICOOP** en Italie et la **XIXA** en Espagne qui œuvrent dans le domaine du Théâtre-Forum et de la formation, et **FUTURA GESTIONA** en Espagne et **LE COMPTOIR DES COLIBRIS** en France qui œuvrent dans l'insertion professionnelle et sociale, l'amélioration des compétences et la formation.

Le diagnostic initial , en lien avec les expériences de terrain des structures partenaires , faisait les constats que les publics adultes en situation d'insertion (au chômage et en recherche d'emploi, en emploi aidé au titre de l'insertion dans l'objectif de s'insérer dans le travail durablement...) montrent souvent un manque de confiance en soi qui se traduit notamment par des difficultés dans les relations de communication au travail ou relations sociales, par timidité et mauvaise image de soi, ou par crainte de blesser ou vexer l'autre, soit par questionnement sur la légitimité à prendre la parole, soit l'utilisation d'un mode agressif pour se protéger...Ces situations de communication défailtantes entraînent une spirale négative (des heurts qui n'auraient pas lieu d'être ou des replis sur soi doublés d'une sensation d'inconfort et de frustration) qui contribuent à renforcer les perceptions négatives de soi et mettent un frein à l'inclusion sociale et professionnelle (en limitant la prise de parole, en favorisant l'autocensure et le repli sur soi).

C'est pourquoi, la motivation de ce projet était de développer des outils innovants pour l'intégration ou la formation des adultes, en se concentrant sur un certain nombre de domaines :

- ◆ Permettre au public cible de découvrir de nouvelles méthodes de communication, comme la méthode de communication assertive, empathique et la communication non-violente (CNV) pour les aider à acquérir une meilleure confiance en soi sur le plan professionnel.
- ◆ Assurer la mise en pratique au quotidien de ces nouvelles méthodes, développer des outils de mise en application comme le Théâtre-Forum. Approfondir et réutiliser dans sa vie personnelle ou professionnelle selon son parcours.
- ◆ Sensibiliser et former les formateurs à ces méthodes et à leur diffusion auprès des publics cibles.
- ◆ Essaimer les méthodes et démarches conçues pendant le partenariat auprès d'organismes de formation et/ou d'accompagnement des publics cibles dans les différents pays européens.

L'hypothèse était émise que les publics adultes cibles du projet tireraient un bénéfice très positif (tant dans le domaine professionnel que personnel) d'une initiation à des approches nouvelles, issus des méthodes de **communication assertive, empathique et Non-Violente** et du **Théâtre-Forum**. Les publics développeraient de nouveaux savoir-faire (techniques de communication) **et de savoir-être en lien avec la connaissance de ses ressentis et émotions et une authenticité dans les échanges**. L'approche du théâtre Forum renforcerait **l'émancipation sociale** par un processus qui intègre **la conscientisation progressive** de sa position sociale, le développement de l'estime de soi, la confiance en soi et enfin la verbalisation et la communication, le positionnement de son action dans un univers social élargi.

Le projet CENV créé donc plusieurs outils autour d'un module d'amélioration des compétences en communications pour les personnes ayant moins d'opportunités (accompagnées dans le champ de l'insertion professionnelle et de la formation pour adulte) basé sur les méthodes du Théâtre-Forum et de la communication assertive, associé à l'utilisation d'un journal de bord collectif. Les objectifs visés du programme sont de **favoriser la prise de confiance en soi des participants et de développer des capacités à communiquer en environnement travail et personnel**.

L'organisation chronologique du travail d'action-recherche collectif est :

- ◆ Recherches conceptuelles variées.
- ◆ Participation à une activité d'apprentissage, d'enseignement et de formation au Forum-Théâtre, à l'assertivité et à la CNV menée par Giollicoop sous forme d'ateliers en Italie. Destinée à la fois aux formateurs et professionnels de toutes les organisations partenaires, elle visait à les aider à mettre en œuvre l'approche et à se l'approprier ; quant au panel de publics cibles volontaires, elle visait à les initier au Forum-Théâtre, à comprendre la méthode et ses objectifs et à la disséminer auprès de leurs pairs.
- ◆ Proposition de contenus et de la démarche.
- ◆ Expérience pilote 1 auprès des publics cibles en ateliers en Espagne, France et Pologne.
- ◆ Evaluation et ajustements.
- ◆ Expérience pilote 2 auprès des publics cibles en ateliers en Espagne, France et Pologne.
- ◆ Ajustements, rédaction finale.

Le projet CENV aboutit à quatre résultats distincts mais interdépendants :

1. **Un guide pratique sur la création, l'utilisation et la mise en œuvre d'un journal de bord collectif guidé** (O1) pendant le déroulé du module.
2. **Ce guide méthodologique à destination** des organismes de l'éducation des adultes qui souhaiteraient développer la démarche dans leur propre structure. Il a pour objectif de renforcer les connaissances des futures structures et l'essaimage de la démarche. (O12)
3. **Un manuel d'outils pédagogiques et de ressources** pour la mise en œuvre du module « Amélioration des compétences en communication pour les personnes ayant moins d'opportunités, basée sur le Théâtre-Forum et la communication assertive ». (O13)
4. **Un guide pratique pour la conduite et l'animation d'activités de Théâtre-Forum**, document sur la création de modules scéniques et culturels adaptés au contexte du projet qui vise à expliquer la méthode et les processus du Théâtre-Forum , les conseils et techniques utiles pour les animateurs du module illustré par les vécus expérimentaux sur nos structures.(O14)

Le projet CENV fournit donc des instruments permettant aux publics cibles de :

*Réfléchir à leurs besoins
et à leurs émotions.*

*Accroître la conscience
de soi et l'empathie.*

*S'exprimer de manière
non violente mais
résolue.*

Le partenariat est convaincu que ces outils aideront les gens à améliorer leur capacité à gérer les relations et les conflits de manière constructive, dans l'optique de comprendre, d'exprimer, d'agir, de changer la réalité pour le mieux...

Nous sommes toutefois conscients que certains contextes font qu' une bonne communication ne suffit pas, ne résout pas tout. Lorsqu'il existe des déséquilibres de pouvoir et d'intérêts, le seul recours à la communication finira probablement par être inefficace, frustrant ou contre-productif. Notre objectif n'est donc pas de faire croire qu'une bonne communication fonctionne toujours. **Une bonne communication peut être aidante et facilitatrice c'est certain et notamment sur le marché du travail et dans le contexte travail.** Toutefois par le biais du Théâtre-Forum , le projet vise aussi à fournir des instruments permettant **d'éveiller la conscience critique nécessaire pour détecter les situations où des déséquilibres de pouvoir et d'intérêts sont prédominants.**

1.2 Comment utiliser ce guide et pourquoi ?

Le guide a été conçu en deux parties.

La première partie présente la base théorique fondamentale et l'approche adoptée dans le cadre du projet CENV, ainsi que la manière dont les différentes méthodes ont été combinées et mises en place au cours des phases de test et d'évaluation.

La seconde partie propose de clarifier les étapes du lancement avec une série de considérations, de recommandations, d'outils pratiques et de conseils pour les professionnels et les animateurs qui souhaitent reproduire la méthode et introduire ces contenus lors d'ateliers et dans leurs activités quotidiennes. **Toutes ces suggestions sont le résultat du retour d'informations, de l'auto-évaluation et de l'évaluation des expériences de test dans trois des organisations partenaires (Futura Gestiona, Stop Klatka et Comptoir des Colibris) qui ont mené deux processus d'ateliers afin d'offrir des propositions et des outils pratiques et basés sur l'expérience.**

En utilisant ce guide méthodologique, les professionnels de différents domaines travaillant avec des adultes ayant moins d'opportunités peuvent acquérir une connaissance et une compréhension approfondies de la manière d'introduire, de combiner et d'utiliser avec succès une variété d'outils dans le domaine de la communication assertive et du Théâtre-Forum afin de s'attaquer aux problèmes rencontrés par ces groupes cibles dans leur vie professionnelle et personnelle.

Au-delà de l'utilité de ce guide pour l'éducation des adultes, il représente un précieux matériel de perfectionnement pour les professionnels eux-mêmes en les sensibilisant et en soulignant l'importance d'utiliser l'assertivité, le théâtre et d'autres méthodes créatives pour mieux accompagner et évaluer les personnes avec lesquelles nous travaillons d'une manière significative et durable.

Il est fortement recommandé d'utiliser ce guide conjointement avec le reste des résultats intellectuels développés dans le cadre du projet CENV, en particulier le module de formation (OI 3) conçu conjointement avec les modules théâtraux et scéniques (OI4) afin d'obtenir les meilleurs résultats dans l'application d'une méthodologie holistique basée sur la communication assertive et le Théâtre-Forum.

1.3 La charte préalable à la mise en place de la démarche

Nous souhaitons ici appuyer sur des engagements qui nous paraissent essentiels à la bonne mise en œuvre du projet CENV sur les structures intéressées.

De notre point de vue il est très important que la direction et les professionnels (formateurs, travailleurs sociaux spécialisés dans l'insertion professionnelle, spécialistes du Théâtre-Forum) **prennent connaissance de la globalité de la démarche CENV et adhèrent aux valeurs liées aux objectifs d'émancipation du projet; et qu'ils adoptent des postures professionnelles spécifiques déclinées dans les 4 outils proposés avant toute mise en œuvre pratique au sein des structures.**

La structure s'engage donc à respecter :

- Une lecture chronologique et dans leur globalité des différents outils avant toute mise œuvre de la démarche (dans l'ordre nous conseillons, l'OI 2, l'OI 3, puis l'OI 1 et l'OI 4)
- Les notions clés , les points de vigilance et recommandations et les réflexions énoncés dans ce guide mais également dans les 3 autres outils proposés (OI 1, OI 3 et OI 4)

La structure qui se saisit de la démarche CENV s'engage aussi à développer ou à entretenir les compétences nécessaires aux professionnels chargés de la faire vivre auprès des publics , notamment pour être à l'aise et efficaces dans la mise en place et l'animation du module, « **amélioration des compétences en communications pour les personnes ayant moins d'opportunités** basée sur les méthodes du Théâtre-Forum et de la communication assertive » (voir la partie 3.1).

II) APPROCHE THÉORIQUE et DÉFINITIONS

Notre projet CENV s'inspire de plusieurs courants et points de vue parfois divergents :

- ◆ **La non-violence** est abordée sur deux grands aspects : d'une part, telle qu'elle a été développée par les sociologues, les politologues, les anthropologues liés à la lutte politique, à la gestion des conflits et à la désobéissance civile , d'autre part, d'un point de vue psycho-humaniste, en tant que moyen de communiquer en fonction de ses propres besoins personnels et conformément aux théories psychologiques sur les intelligences multiples.
- ◆ Le projet combine également **une approche déterministe** (par exemple, l'idée de Rosenberg selon laquelle les besoins et les émotions sont universels et identiques pour tout être humain, indépendamment de sa culture) avec **une approche constructiviste**, c'est-à-dire celle des relations de pouvoir et de l'intersectionnalité, soulignant l'importance du contexte culturel et de la relation de pouvoir dans la formation, l'expression et la compréhension des émotions, ce qui signifie que les émotions ne sont pas nécessairement universelles.
- ◆ Le théâtre de l'opprimé est également proche d'une approche constructiviste.

Dans cette partie sont donc présentés les principes et grandes lignes du Théâtre-Forum, puis une vue d'ensemble des différentes approches théoriques politiques et psychologiques de la non-violence, de la communication empathique/assertive, de l'intelligence émotionnelle et de l'affirmation de soi ainsi que des outils pédagogiques.

2.1 Théâtre de l'Opprimé et Théâtre-Forum

2.1.1 Le Théâtre de l'Opprimé

Dans le cadre du projet CENV nous avons utilisé le **Théâtre-Forum**, qui est l'une des nombreuses techniques de la méthode du **Théâtre de l'Opprimé** (TO) inventée par Augusto Boal.

Cette méthode s'inspire du théâtre populaire brésilien et des idées de l'éducateur et philosophe brésilien Paulo Freire. Boal a adapté et développé ces idées pour créer une forme de théâtre interactif capable d'impliquer directement le public dans l'exploration et la résolution des conflits sociaux.

Le TO est basé sur la solidarité entre les personnes opprimées et leurs alliés. Il s'agit d'un théâtre "politique", car il vise à faciliter le changement social, mais il n'est pas "idéologique" aux yeux de Boal, car il poursuit l'éveil d'une conscience critique en cohérence avec les idées pédagogiques de Freire.

Ainsi, le TO est basé sur le principe de la **maïeutique**, inspiré de Socrate, c'est-à-dire l'art d'interroger les gens de manière à leur permettre de découvrir la vérité. Appliqué au Théâtre-Forum et à sa dimension politique, il consiste à questionner le public pour le pousser à trouver des solutions à une oppression spécifique mise en scène, sans ne le manipuler ni l'endoctriner.

Le dialogue est également un concept clé du TO : dialogue entre acteurs et **spect-acteurs**, dialogue entre classes sociales, sexes, groupes ethniques, cultures... mais le dialogue n'est pas conçu comme un simple échange verbal ; le dialogue implique le respect mutuel entre les personnes et leurs besoins, le dialogue est basé sur un équilibre des pouvoirs ; en cas d'inégalité, le dialogue vise avant tout à établir un nouvel équilibre, à donner du pouvoir à la partie la plus faible.

2.1.2 Le Théâtre-Forum, définition et concepts de base

Par conséquent, en tant qu'outil au sein du TO, le Théâtre-Forum est basé sur l'idée que le théâtre peut être un instrument pour explorer, analyser et trouver des solutions aux problèmes sociaux. Au lieu de présenter une pièce conventionnelle à un public passif pour l'informer, le divertir ou l'instruire, le Théâtre-Forum invite le public à devenir acteur du théâtre et de la vie, à explorer sa vie quotidienne et à la transformer.

Dans un spectacle de Théâtre-Forum, des situations problématiques ou conflictuelles reflétant la réalité sociale sont présentées. Les spect-acteurs peuvent intervenir sur scène à tout moment pour changer le cours de l'action et proposer des alternatives et des solutions. Un espace de dialogue et de participation est ainsi créé, dans lequel des réponses sont recherchées à travers l'expérience collective.

Quelques principes fondamentaux rendent le Théâtre-Forum unique et efficace dans sa pratique:

◆ • **Le concept de spectateur devenant également acteur et le rôle des acteurs :**

Au cours d'une représentation en Théâtre-Forum, la séparation traditionnelle entre acteurs et spectateurs est rompue. Les participants deviennent des acteurs, assumant un rôle actif à la fois en tant que spectateurs et acteurs. Ainsi, **les spect-acteurs** sont encouragés à intervenir dans les scènes, à arrêter l'action, à prendre la place des personnages et à proposer des alternatives et des solutions aux conflits présentés. **Cette approche remet en question la notion traditionnelle selon laquelle le théâtre est destiné à la contemplation passive et encourage l'idée que chacun a le potentiel d'être un agent de changement et de transformation.** Les acteurs, au lieu d'être centrés sur eux-mêmes, essaient de promouvoir la créativité des spectateurs, dans un équilibre entre la pression et l'écoute, le défi et l'abandon. Ils montrent que le monde peut changer mais que ce n'est pas si facile ; leur rôle est crucial pour responsabiliser le public en utilisant une attitude maïeutique.

◆ • **Le rôle du facilitateur (Joker)**

Le rôle clé est clairement celui du facilitateur, appelé Joker, qui a pour tâche de créer un espace sûr pour les spect-acteurs, de stimuler l'intervention et la créativité du public, de problématiser chaque solution émanant du public. Ce n'est ni un professeur, ni un prêtre, ni un juge, ni un politicien... c'est une personne socratique, avec une attitude maïeutique.

Ce rôle de joker est largement détaillé et explicité dans l'OI 4 afin de faciliter la mise en œuvre de la partie pratique du projet CENV au sein des organisations intéressées par le projet .

◆ • L'importance de créer un espace de jeu sûr.

Afin de mener une recherche collective de qualité et approfondie, nous devons renforcer la créativité du public opprimé, généralement pessimiste face aux changements ou à la répétition de schémas et de stratégies infructueuses. Le Joker doit donc contribuer à créer une bonne dynamique de groupe où les individus peuvent se sentir libres d'exprimer leurs opinions, même si elles sont minoritaires ou contraires au courant dominant. La position clé du Joker n'est pas d'être objectif (impossible), neutre (comme s'il n'avait pas de valeurs ou que les valeurs étaient toutes les mêmes), mais d'être impartial, c'est-à-dire de permettre des analyses et des propositions différentes sans censure.

2.1.3 Les utilisations du Théâtre-Forum

Le Théâtre-Forum est utilisé dans le monde entier comme un outil puissant pour aborder les questions sociales, promouvoir le dialogue, la réflexion et le changement. Il permet aux gens d'analyser de manière critique les structures de pouvoir, les injustices et les inégalités dans la société.

Le Théâtre-Forum explore des thèmes tels que le harcèlement, la discrimination, la violence de genre, l'oppression sociale, l'exclusion, le racisme et bien d'autres encore. La participation active des spectateurs et la possibilité de proposer des solutions alternatives encouragent la responsabilité individuelle et collective, ainsi que la recherche de transformations sociales plus justes et plus équitables.

L'objectif du Théâtre-Forum est parfois de trouver une solution à appliquer rapidement, mais cela se produit lorsqu'il y a une urgence à agir ; habituellement, principalement dans les sociétés occidentales, le Théâtre-Forum est plus utile pour former les acteurs-spectateurs à réagir contre l'oppression et à voir, imaginer, expérimenter autant de tactiques que possible, afin d'être prêts à les utiliser lorsqu'une situation similaire se produit. Il est de plus en plus important de dépasser l'approche tactique et d'explorer des stratégies, c'est-à-dire de penser à long terme, d'imaginer des étapes, de trouver des alliés, de créer une coopération entre des personnes opprimées similaires, etc. Pour ce faire, le rôle du Joker est essentiel, car il doit faire passer les gens d'une conscience naïve à une conscience critique (Paulo Freire, 1973) et pousser les spect-acteurs à penser tactiquement (que dois-je faire ici et maintenant) et stratégiquement (comment pouvons-nous surmonter cette oppression en suivant un chemin).

2.1.4 Forum-Theatre and assertive communication

Dans le projet CENV, le Théâtre-Forum, en tant que technique spécifique, a ses propres règles ou, mieux encore, ses propres conseils et son attention. Comme il s'agit d'un outil très puissant qui peut être adapté à de nombreux contextes, les partenaires européens ont pensé à explorer sa combinaison avec la communication assertive, car il s'agit d'un outil qui favorise l'action, la solidarité et la résolution de problèmes.

L'objectif de ce projet était donc de rechercher et de tester dans quelle mesure la communication assertive pouvait être utilisée pour changer la situation d'oppression à laquelle les personnes sont confrontées lors de la session du Forum-Théâtre. Cependant, il est important de souligner que le Théâtre-Forum doit s'inscrire dans un contexte social plus large et ne pas se réduire à un jeu de rôle dont l'objectif est d'améliorer certaines compétences de communication dans une situation concrète.

En d'autres termes, les personnes en difficulté sur le marché du travail et ayant moins d'opportunités peuvent bénéficier d'une formation à la communication assertive seule, bien sûr ; il en va de même pour le Théâtre-Forum, mais la combinaison des deux a constitué une méthodologie qui permet d'aller plus loin et plus en profondeur dans les problèmes que nous avons détectés en relation avec le marché du travail, l'éducation des adultes et la prospection du travail.

En ce sens, le Théâtre-Forum est une exploration qui va au-delà de l'interaction interpersonnelle ; il explore le contexte dans lequel se situe la situation d'oppression et tente de comprendre le système, et non le comportement personnel spécifique dans une perspective isolée. L'idée est que le comportement personnel n'est pas seulement un choix personnel ou lié à la personnalité, mais, comme le dit la psychologie systémique, le résultat des interactions sociales de la personne.

2.1.5 Les réflexions soulevées pendant le déroulé du projet CENV autour des notions de pouvoir, inégalité et privilèges

Le lien entre la communication assertive et le Théâtre-Forum peut être difficile à établir si l'on réduit le Théâtre-Forum à un jeu de rôle où il s'agit d'améliorer uniquement ses compétences en matière de communication. Ceci est également lié à l'analyse des raisons qui expliquent les difficultés des personnes ayant moins d'opportunités. Si nous les considérons comme des personnes fragiles isolées sur le marché du travail, la seule perspective est de les renforcer en tant qu'individus, afin qu'elles soient plus compétitives que les autres pour obtenir un emploi. Si nous les considérons comme des personnes ayant moins de pouvoir et de ressources dans la structure sociale, nous pouvons avoir la vision de leur permettre de changer cette structure en une structure plus juste. Le pouvoir et les relations de pouvoir sont essentiels dans cette dernière vision.

Sur le marché du travail, si une personne maltraite ou discrimine une autre personne en raison du pouvoir qu'elle détient, le problème n'est pas lié à la communication, mais au pouvoir, à l'inégalité et aux privilèges. Exploiter les travailleurs n'est pas une mauvaise communication, c'est de l'exploitation. L'autoritarisme n'est pas une mauvaise communication, c'est le pouvoir sur quelqu'un d'autre, pas "avec" ou "pour faire...".

Bien sûr, il y a aussi des situations problématiques où la communication est au cœur du problème, principalement entre personnes ayant le même pouvoir, mais il y a aussi des situations où ce n'est pas le cas, le problème étant l'abus de pouvoir.

Le Théâtre-Forum, dans le cadre du Théâtre de l'Opprimé, est un excellent moyen d'élargir la vision, de la micro-situation et de la perception individuelle au contexte sociétal plus large. Il permet d'analyser en profondeur la micro-situation, de découvrir les déterminants sociaux et les mécanismes de l'oppression et enfin de créer une alternative, non pas en tant qu'individus, mais en tant que personnes souffrant de la même oppression.

Les liens entre la communication assertive et le Théâtre-Forum sont donc les suivants :

- ◆ Une bonne communication peut être utile dans une situation d'équilibre des pouvoirs lorsque le principal problème est l'incompréhension
- ◆ Une bonne communication peut contribuer à créer une solidarité entre égaux, alors que le problème est la fragmentation et l'isolement
- ◆ Une bonne communication peut également nous aider, lorsque nous sommes confrontés à une situation d'oppression où l'interlocuteur est plus puissant, à exprimer clairement notre proposition sans déclencher de réaction violente. Mais ce n'est pas suffisant, nous avons aussi besoin de quelque chose comme le Théâtre-Forum pour trouver une stratégie permettant de briser le déséquilibre du pouvoir.
- ◆ Le Théâtre-Forum est utile lorsque le problème est une oppression, c'est-à-dire un déséquilibre de pouvoir, une discrimination, une violence de toutes sortes, car il permet de comprendre le problème en profondeur et de rechercher des stratégies, et pas seulement des tactiques.

Exemple concret pour illustrer les propos :

Lors de l'activité d'apprentissage initiale réalisé en Italie, où les professionnels des structures partenaires et des personnes ayant moins d'opportunités constituaient le groupe, une scène a été élaborée dans un supermarché où un client masculin harcelait une employée. Grâce à une analyse approfondie, nous avons compris pourquoi le responsable du supermarché n'était pas aussi clair dans la neutralisation du harcèlement (pression de son patron, culture du "le client a toujours raison", idée machiste qui n'était pas si difficile...).

Dans ce cas, les solutions consistaient à trouver des alliés parmi les autres travailleurs, à appeler éventuellement le syndicat ou un avocat, etc. allant bien au-delà de l'idée qu'une communication assertive suffisait à résoudre le problème entre l'employé et l'auteur du délit.

Ainsi, dans le cadre de l'utilisation du Théâtre-Forum et de la communication assertive, il paraît opportun d'approfondir l'analyse en impliquant le contexte plus large dans lequel les faits se produisent et d'en tenir compte dans la création d'une pièce de théâtre.

2.2 Communication assertive et Communication-Non-violente

Dans le cadre du projet CENV il paraît essentiel de fournir aux formateurs et aux animateurs travaillant dans le secteur de la formation et de l'insertion des outils pédagogiques sur la communication assertive, ainsi qu'une vue d'ensemble des différentes approches théorique, politiques et psychologiques de la non-violence, de l'intelligence émotionnelle et de la communication empathique/assertive. Ces outils contribueront à sensibiliser à ces questions d'une part et permettront d'améliorer la qualité de la communication, d'autre part, partant du postulat qu'une meilleure communication permettra certainement d'améliorer les relations humaines avec force dans les environnements de travail.

2.2.1 L'héritage de Gandhi

En général, le terme "non-violent" suggère une utilisation particulière de la communication, à la fois verbale et non verbale, visant à réduire autant que possible la violence dans les interactions entre les individus, les groupes, les communautés, etc.

Elle est issue de la philosophie non violente développée par **Gandhi** dans sa lutte contre l'Empire britannique. Ses disciples (par exemple Gene Sharp, Johan Galtung) et les mouvements qu'il a inspirés dans le monde entier ont donné lieu à de nombreux développements de l'idée de base, qui s'appuie généralement sur certains principes communs :

L'importance d'écouter profondément et sincèrement l'autre personne.

Absence de jugement/ agression à l'égard de l'autre partie.

La volonté de trouver une solution commune à des besoins mutuels.

Une vision positive du conflit, considéré comme une chance s'il est bien géré.

La gestion constructive des conflits.

Gandhi a inspiré de nombreux adeptes à préciser ce que peut être une communication non violente.

Quelques exemples :

Dans l'éducation à la paix : la communication générique sans violence consiste à faire attention à ses **mots pendant un conflit pour éviter l'escalade**. De nombreux auteurs s'accordent à dire qu'il faut éviter les jugements, les insultes, les menaces et le chantage, mais aussi l'interprétation des sentiments ou des intentions d'autrui, les conseils non sollicités, etc.

De nombreux autres auteurs se concentrent également sur les émotions et les besoins, suggérant que s'attaquer à la racine du conflit plutôt que de discuter des idées permet de trouver une solution stable et partagée.

Dans le cas d'une manifestation de rue ou d'une action directe, en plus d'éviter la violence physique, il est suggéré d'éviter l'agression verbale, qui peut facilement déclencher une réaction violente ; certains suggèrent également d'essayer de communiquer personnellement avec la police, en contournant le rôle institutionnel, afin de toucher l'être humain qui se cache derrière l'uniforme. Cette stratégie a été utilisée à plusieurs reprises dans l'histoire, comme à Prague en 1968 contre l'armée de l'Union soviétique, sur la place Tiananmen contre l'armée chinoise, lors de la révolution aux Philippines, etc.

2.2.2 Quelques exemples d'approches systématisées :

Pat Patfoort (1995), un activiste néerlandais, a développé une approche qui fait la distinction entre les "positions P" ("je veux ceci", "tu veux cela") et les "fondamentaux" (les besoins, les craintes et les valeurs qui sous-tendent ces positions). Cette approche suggère qu'en cas de conflit, les deux parties devraient approfondir leurs fondamentaux **pour trouver un pont entre elles, plutôt que d'insister sur leurs positions**. Cette méthode permet d'aboutir à une solution qui peut être créative plutôt qu'à un simple compromis.

Karl Rogers (1980), psychologue américain et créateur de la **psychothérapie** non-directive, a également développé les fondements de la CNV, **qui a été créée par ses disciples tels que Thomas Gordon et Marshall Rosenberg**. Ce dernier est connu dans le monde entier pour avoir systématisé une approche connue sous le nom de CNV, langage de la girafe et communication empathique.

La structure de cette communication s'articule autour de 4 phases essentielles :

Observation : observation neutre de la situation.

Sentiments : identifier l'émotion stimulée par la situation.

Besoins : identifier les besoins sous-jacents.

Demandes : solutions proposées pour répondre aux besoins.

Thomas Gordon (1974) a introduit une méthode appelée "**écoute active**" et "**la méthode sans perdant**", qui sont utiles respectivement lorsque le problème est principalement autre que le mien, et lorsque le problème est principalement le mien. L'écoute active est basée sur l'écoute profonde des émotions de l'autre et sur le fait de les refléter. La "méthode sans lâcher prise" est une façon de gérer un conflit en tenant compte des deux positions, en demandant de passer d'un problème à une proposition qui prend également en compte les besoins de l'autre.

Jerome Liss (1974), psychothérapeute américain, a développé une approche appelée "**Caring**" et "**Constructive Criticism**", basée sur l'écoute profonde des émotions et l'attention au langage utilisé.

Cette dernière est basée sur 5 étapes pour guider la personne qui souhaite faire une critique de manière à minimiser le risque d'escalade ou de résistance. La méthode "Caring" est similaire à l'écoute active de Gordon, mais elle utilise des éléments corporels pour mettre l'accent sur les émotions dans le cadre d'une approche holistique basée en partie sur la psychothérapie bioénergétique.

En résumé, nous pouvons dire que dans le projet CENV, nous avons utilisé des éléments provenant de différentes sources, en appelant cette fusion "communication assertive", c'est-à-dire un style de communication basé sur les principes énumérés ci-dessus.



Remarques :

Les théories sur la communication assertive, au sens où nous l'entendons, sont trop nombreuses à détailler dans ce guide. En revanche vous pouvez trouver dans l'O13 des fiches synthétiques à destination des participants ainsi qu'une bibliographie et sitographie fournies sur le sujet.

2.3 Les liens entre l'émancipation, et le Théâtre-Forum, et la communication assertive

2.3.1 Qu'est-ce que l'émancipation ?

Historiquement, le concept d'"émancipation" a été principalement lié à l'acte d'accorder la liberté aux personnes asservies aux États-Unis avec la Proclamation d'émancipation. Par conséquent, l'émancipation peut être définie de manière générale comme "**l'acte de libérer ou l'état d'être libéré**", un état de libération d'un contrôle ou d'une dépendance spécifique, qu'il s'agisse d'une inhibition ou d'une convention donnée (dictionnaire Collins).

Dans le domaine de l'intervention sociale, le concept d'émancipation **est lié à l'idée d'autonomie, d'indépendance et de capacité à surmonter avec succès des situations et des obstacles spécifiques**. Quant au concept d'empowerment, il se réfère au processus qui consiste à donner ou à restaurer le pouvoir et le statut d'une personne ou d'un groupe de personnes dans une situation particulière.

Dans le contexte du travail de groupe avec des personnes ayant moins d'opportunités, l'autonomisation est un objectif principal à poursuivre car les participants ont souvent été victimes de discrimination, de stigmatisation, de ségrégation et d'oppression.

Enfin, l'émancipation requiert également l'acquisition de connaissances permettant de détecter les actes d'injustice, d'analyser la situation et ses alternatives possibles et d'élaborer une réponse en conséquence. En ce sens, le processus de génération de connaissances et de fourniture de nouvelles informations devrait nécessairement être axé sur la manière dont ces compétences et ces informations sont incarnées et transférées afin d'aider à faire face à différentes situations à l'avenir et dans la vie personnelle.

Lorsque l'on travaille avec des personnes ayant moins d'opportunités, le processus d'émancipation est également un processus d'autonomisation marqué par trois phases fondamentales :

Tout d'abord, un processus d'introspection permet de comprendre et d'examiner de manière critique le contexte social, ses facteurs opérationnels et la dynamique du pouvoir qui définit les possibilités, les conditions et les limites de chaque personne.

Ensuite, il est nécessaire de fournir des outils et des ressources utiles et de travailler à l'amélioration des compétences socio-émotionnelles concrètes qui permettent de détecter, de dénoncer et d'agir dans des situations d'injustice où les droits sont bafoués.

Enfin, il est essentiel de créer et de favoriser un espace et des conditions permettant aux participants d'élaborer des stratégies et des moyens de changer des situations spécifiques et d'améliorer leur bien-être et leur vie.

2.3.2 Le théâtre de l'opprimé et son potentiel d'émancipation, d'autonomisation et de connaissance

L'idée d'émancipation et d'autonomisation est à la base même du Théâtre de l'Opprimé, car il se concentre sur un modèle d'engagement démocratique pro-pauvre, protecteur des droits et ascendant pour les personnes disposant de moins de ressources, de moins d'opportunités et dont les droits ne sont pas défendus et garantis (Malloy, 2015).

La méthodologie du Théâtre de l'Opprimé est basée sur la mobilisation de techniques créatives, introspectives et théâtrales pour favoriser le dialogue et la transformation sociale en ce qui concerne l'injustice, l'oppression et d'autres problèmes sociaux. Grâce à ses méthodes, le théâtre de l'opprimé peut être considéré comme un puissant outil d'émancipation et de responsabilisation de ses participants (à la fois les acteurs et les "spect-acteurs", comme les nomme Boal), qui jouent un rôle central dans l'utilisation du théâtre de l'opprimé et de ses techniques (parmi lesquelles le théâtre forum est l'une des plus utilisées).

En relation avec les étapes cruciales mentionnées précédemment pour renforcer l'émancipation, le Théâtre de l'Opprimé peut être considéré comme un outil d'émancipation car il suit la même logique d'encourager les participants à savoir, parler et agir (Osburn, 2010). Concrètement, la TO favorise la connaissance en donnant une perspective sur les différents contextes, les dynamiques de pouvoir et l'injustice sociale qui entraînent l'oppression, afin que les gens commencent à verbaliser et à réfléchir de manière critique à leur situation personnelle et à leur condition, ainsi qu'à la manière dont cela peut être changé. Ces deux aspects ne garantissent pas à eux seuls l'émancipation et l'autonomisation des personnes, qui restent au stade de l'observation. C'est donc le rôle crucial de l'action, de l'engagement et de la mobilisation des personnes pour rechercher des stratégies, explorer et tester des techniques et des idées qui leur permettent d'acquérir une expérience de première main précieuse qu'elles peuvent utiliser pour se lever et se défendre ou au moins pour contester des situations d'oppression, d'exploitation et d'injustice.

La méthode de travail et le noyau conceptuel du Théâtre de l'Opprimé favorisent l'émancipation des participants grâce à :

- ◆ L'utilisation d'une approche horizontale ascendante entre tous les participants impliqués dans le processus. L'objectif principal du Théâtre de l'Opprimé et du Théâtre-Forum est de stimuler le rassemblement, la discussion et la réflexion commune d'un groupe de personnes (qu'il s'agisse d'une communauté, de citoyens d'une même ville ou de collègues de travail) sur un thème ou une situation donnée, dans des conditions d'égalité. En permettant

constamment aux "spect-acteurs" de monter sur scène et de remplacer les acteurs comme base du théâtre forum, les participants sont encouragés à partager ouvertement leurs pensées et leurs opinions en sachant qu'elles seront prises en compte au même titre que toutes les autres. Les techniques utilisées dans le théâtre de l'opprimé permettent également aux gens d'expérimenter, d'explorer et de découvrir librement leurs aptitudes et leurs capacités par le biais de jeux et d'exercices, ce qui renforce la confiance en soi et l'estime de soi des participants. Comme le dit Boal lui-même, "le théâtre peut nous aider à construire notre avenir" : "Le théâtre peut nous aider à construire notre avenir, plutôt que de l'attendre (Boal, 1992). Boal considère également que "nous sommes tous des acteurs". Cela reflète l'idée que tous les individus peuvent, par le biais du théâtre, revendiquer activement leur rôle d'acteurs, de sujets de droits, d'idées et de moyens de réagir aux situations et aux injustices sociales afin de construire des relations et des communautés plus égalitaires. En ce sens, l'approche émancipatrice de la TO est également liée à l'idée de "démocratisation" de la gouvernance et du pouvoir mondiaux (Malloy, 2015).

- ◆ La génération de connaissances par l'animation de groupes et l'analyse critique collective des processus sociaux et de la réalité. Comme nous l'avons vu précédemment, l'émancipation et l'autonomisation sont étroitement liées à l'idée d'accès à la connaissance, à de nouvelles informations et à des capacités permettant de surmonter des situations complexes et difficiles. Le théâtre de l'opprimé se concentre sur l'examen détaillé d'une situation donnée, dans le contexte spécifique où elle se déroule, et sur tous les facteurs et relations de pouvoir qui y opèrent. En remettant en question la responsabilité des personnes dans des contextes donnés ainsi que les perceptions sociales, le théâtre forum et le théâtre de l'opprimé visent à promouvoir des communautés plus collaboratives où les individus recherchent collectivement des initiatives communes en termes d'égalité et de justice.
- ◆ L'utilisation de la créativité et de l'improvisation pour "répéter la réalité". L'improvisation est un élément fondamental de la méthodologie du Théâtre de l'Opprimé, car elle libère la pensée créative des participants, leur capacité à rechercher de nouvelles idées et à explorer des contextes et des options inconnus. Dans une perspective plus large et à long terme, l'utilisation de l'improvisation permet aux participants d'élaborer, de tester et d'analyser des alternatives et des stratégies possibles dans une situation donnée, ce qui entraîne la créativité des gens de telle sorte que dans une situation similaire dans un contexte réel futur, les gens ont tendance à renouer avec la créativité et à chercher des solutions de manière plus rapide et plus efficace, puisqu'ils ont prouvé qu'ils étaient capables de le faire dans le passé. Par conséquent, l'improvisation et d'autres techniques créatives favorisent la résilience, l'attitude de résolution de problèmes et la capacité à surmonter des situations difficiles.
- ◆ L'utilisation du théâtre comme outil de médiation artistique. L'utilisation de l'art (comme la danse, le théâtre et la musique) est au centre de ce que l'on appelle la "médiation artistique" : une méthode créative qui utilise différentes techniques artistiques pour travailler dans des contextes sociaux complexes et avec des personnes ayant moins d'opportunités. Par exemple, le théâtre social et communautaire et le théâtre de l'opprimé donnent plus concrètement la possibilité aux personnes ayant moins d'opportunités, dans des situations d'oppression et d'injustice, comme le reflètent souvent les thèmes abordés, de s'exprimer, de partager leur expérience et de réfléchir ensemble aux moyens de la transformer. En outre, la médiation artistique se concentre sur la capacité des personnes à se connecter, à exprimer et à valoriser leurs émotions d'une manière unique en s'engageant et en partageant des processus créatifs individuellement et collectivement.

2.3.3 Comment la communication assertive peut-elle contribuer à l'émancipation ?

Pour s'émanciper il faut être prêt à entrer en conflit. L'approche non violente du conflit est un véritable défi. Comment le gérer positivement, de manière constructive ?

Gandhi et ses disciples disent qu'en cas d'injustice, il faut ouvrir un conflit, et non pas accepter ou se taire. En même temps, il choisit de considérer l'autre partie comme un antagoniste qu'il faut convaincre/forcer à changer, et non pas comme un ennemi à détruire.

Dans cette optique, l'approche non-violente est également appelée assertivité, un équilibre entre le fait de ne pas accepter de subir la violence et le fait de ne pas l'exercer. Dans ce cadre, la communication que nous appelons assertive peut être très utile pour promouvoir l'émancipation, car elle fournit :

Une approche générale et plus inclusive, qui peut être utilisée à l'extérieur du mouvement/groupe opprimé pour dialoguer avec d'autres groupes sociaux et trouver des alliés, mais aussi à l'intérieur de chaque groupe ou collectif pour surmonter les différences d'opinions, de stratégies et de comportements.

Des outils spécifiques pour gérer le dialogue avec les homologues dans les situations délicates, afin de minimiser le risque d'une réaction violente.

Il s'agit également d'un entraînement quotidien des militants et des membres des groupes opprimés à la pratique de la non-violence dans leur propre vie et, ce faisant, à la création d'un monde nouveau, le monde dans lequel nous aimerions vivre.

Des sources et de l'inspiration pour faire face aux conflits quotidiens.

Des occasions de développer des compétences personnelles et collectives telles que l'écoute, l'empathie, la résolution de conflits, l'affirmation de soi, la confiance en soi, etc.

Enfin, en cas d'inadéquation entre les façons de communiquer des partenaires, ils peuvent essayer de méta-communiquer, comme l'a décrit Watzlavick (1979) , c'est-à-dire de communiquer sur la communication. Si les tentatives de "convaincre" n'aboutissent pas, il y a la possibilité de passer à un autre niveau, pour forcer l'autre partie à dialoguer , dans le cadre d'une relation équitable.

2.4 Les émotions et l'intelligence émotionnelle

2.4.1 Que sont les émotions?

Tout au long de l'histoire, un certain nombre d'auteurs ont exploré l'importance et la nécessité des émotions chez les êtres humains. Depuis les études pionnières de **Charles Darwin** sur l'adaptation émotionnelle jusqu'aux recherches contemporaines de Lisa Feldman Barrett sur la construction sociale des émotions. D'autres, comme **Golemand et Gardner**, ont concentré leurs efforts sur la définition de l'intelligence émotionnelle parmi les différents types d'intelligence humaine et sur la description de ses caractéristiques.

L'un des premiers auteurs à avoir souligné l'importance de la vie humaine émotionnelle et des émotions est Charles Darwin. Dans son livre "The Expression of Emotions in Animals and Man" (1872), il souligne le rôle des émotions dans une théorie biologique et évolutionniste plus large, tout en accordant peu de place aux facteurs culturels. Issues du comportement animal, les émotions jouent un rôle crucial dans l'adaptation et la survie des espèces : elles ont pour fonction d'aider à réagir rapidement à des situations menaçantes ou favorables, facilitant ainsi la survie et la reproduction. Darwin identifie six états émotionnels principaux : le bonheur, la tristesse, la peur, la colère, la surprise et le dégoût.

Si, selon Darwin, les émotions trouvent leur origine dans des pulsions d'action très fortes et primitives qui ont aidé nos ancêtres à survivre dans un environnement sauvage pendant des millions d'années, d'autres théories soulignent le rôle des émotions dans la vie humaine en les considérant dans une interrelation complexe avec la rationalité. À la fin du siècle dernier, dans son livre "L'erreur de Descartes : la raison des émotions » (1994), **Antonio Damasio** affirme que les émotions sont fondamentales pour la prise de décision rationnelle et adaptative, car elles fournissent un signal interne d'appréciation des options et guident vers des choix bénéfiques pour la survie et le bien-être.

Plus récemment, des chercheurs comme la psychologue et neuroscientifique **Lisa Feldman Barrett** ont introduit un point de vue constructiviste sur les émotions en menant des recherches sur la construction sociale des émotions. Dans son livre "How Emotions Are Made" (2017), elle affirme que les émotions ne sont pas des entités universelles et fixes, mais qu'elles sont des constructions sociales et culturelles. Elle affirme que les expériences, l'apprentissage et les contextes sociaux influencent la manière dont les individus perçoivent, étiquettent et vivent leurs émotions.

2.4.2 L'importance de l'expression émotionnelle

Les émotions affectent le bien-être et la santé mentale. Les travaux de **Sigmund Freud** ont souligné l'importance des émotions refoulées dans la vie psychologique des êtres humains. Tout au long de sa carrière, et en particulier dans sa théorie de la pulsion, Freud a soutenu que les émotions refoulées, telles que la peur, la colère ou le désir sexuel, peuvent se manifester indirectement par des symptômes physiques ou psychologiques. Freud a soutenu que la libération et l'expression correctes de ces émotions refoulées étaient nécessaires à une bonne santé mentale. L'expression émotionnelle est donc essentielle à au bien-être. C'est la capacité à communiquer les émotions de manière appropriée et efficace pour maintenir des relations interpersonnelles solides et promouvoir le bien-être émotionnel.

Certains points sont importants pour l'expression émotionnelle :

L'authenticité, c'est-à-dire la capacité à exprimer ses émotions honnêtement, sans les réprimer ni les exagérer.

La clarté, car exprimer ses émotions de manière claire et respectueuse permet d'éviter les malentendus et les conflits.

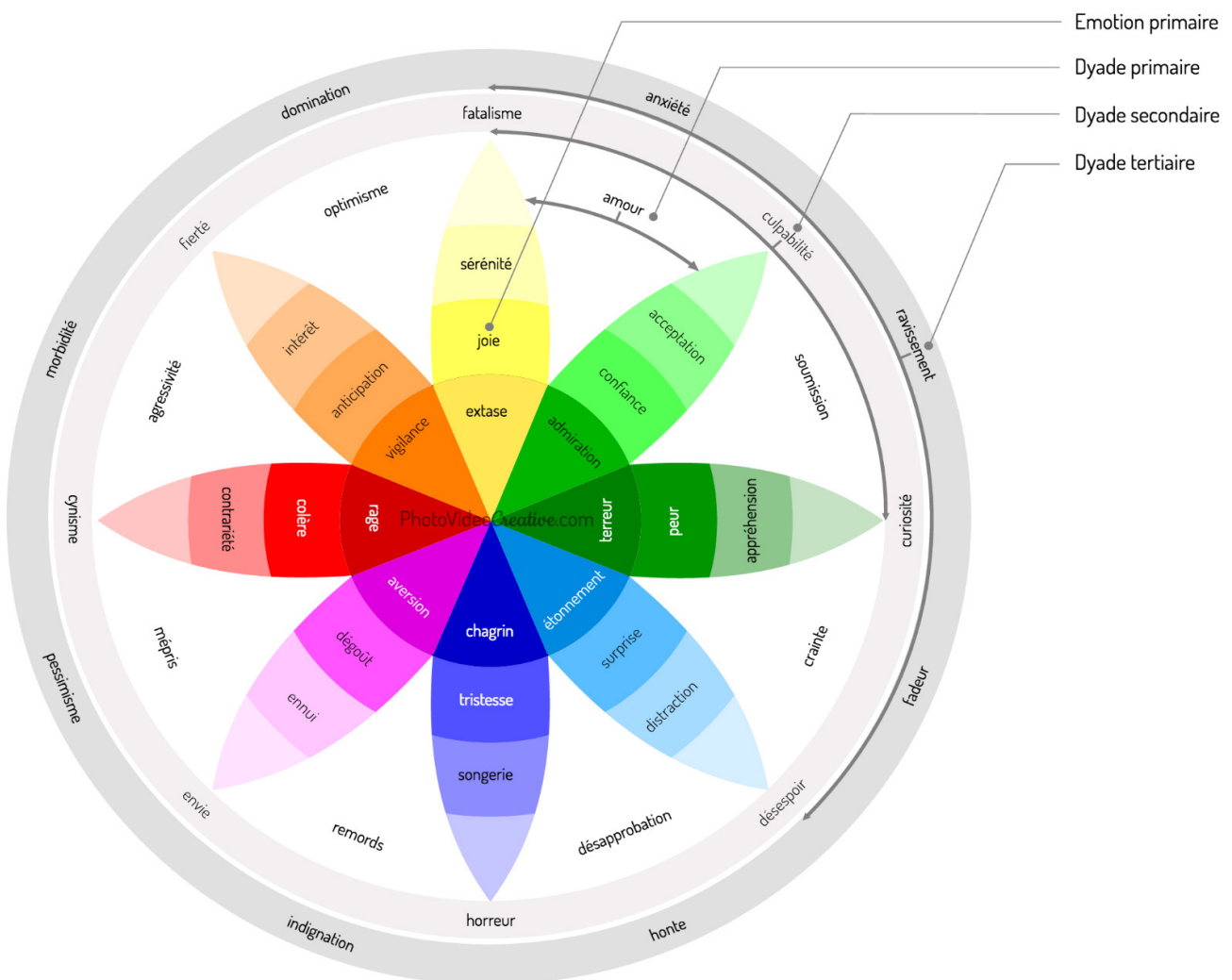
L'écoute active : être capable d'écouter et de comprendre les émotions des autres.

Le contrôle émotionnel : apprendre à gérer l'intensité de nos émotions et à les exprimer en évitant les réponses impulsives ou destructrices. Le contrôle émotionnel permet de s'exprimer de manière constructive et de trouver des solutions appropriées aux défis auxquels les personnes sont confrontées.

2.4.3 Classification des émotions

Parmi les nombreux modèles et classifications, celui proposé par **Plutchik** (1984) est l'un des plus précis qui a retenu l'attention des partenaires du projet CENV. Sa théorie est basée sur une approche psycho-évolutive et décrit les émotions en termes de fonctions adaptatives. Les émotions sont donc l'une des bases du comportement humain et déclenchent différentes réponses aux défis et aux stimuli provenant de l'environnement extérieur : par exemple, la réponse à la peur peut être la lutte ou la fuite.

Plutchik décrit 8 émotions primaires qui sont organisées en couples d'émotions opposées et se combinent pour former des émotions secondaires et tertiaires. Leur degré d'intensité peut varier, par exemple de l'appréhension à la peur et à la terreur, déclenchant différents types de comportements en réponse. Les émotions sont représentées dans ce que l'on appelle **la roue des émotions de Plutchik**, qui a la forme d'un cercle, avec des émotions opposées placées dans des positions opposées sur le cercle - par exemple l'amour et la colère sont opposés l'un à l'autre - tandis que dans les espaces entre les émotions primaires se trouvent les émotions secondaires et tertiaires, résultat de leur combinaison. Ainsi, la roue de Plutchik permet de représenter en 48 émotions, une palette particulièrement complète de ce que chacun peut ressentir à un moment ou un autre de sa vie.



Les émotions primaires sont :

- **Joie** : une émotion positive associée au bonheur, au contentement et à la satisfaction.
- **Confiance** : émotion liée à la sécurité, au calme et à la tranquillité.
- **Peur** : émotion déclenchée par la perception d'une menace ou d'un danger. Elle est associée à l'anxiété, à la nervosité et à l'insécurité.
- **Surprise** : cette émotion est ressentie lorsque l'on découvre quelque chose d'inattendu ou d'inconnu. Elle est associée à l'incrédulité et à une attention intense.
- **Tristesse** : une émotion associée à la perte, à la mélancolie et au désespoir.
- **Dégoût** : cette émotion est liée à l'aversion et au rejet de quelque chose de désagréable. Elle est associée au dégoût et à la répulsion.
- **Colère** : c'est une émotion intense liée à la colère, à la frustration et à l'agressivité.
- **Anticipation** : il s'agit d'une émotion qui survient lorsque nous attendons quelque chose avec enthousiasme ou nervosité. Elle est associée à l'attente et à la préparation

Les dyades secondaires sont :

- joie + peur = culpabilité
- confiance + surprise = curiosité
- peur + tristesse = désespoir
- surprise + dégoût = horreur
- tristesse + colère = envie
- dégoût + anticipation = cynisme
- colère + joie = fierté
- anticipation + confiance = fatalisme

Les dyades tertiaires sont :

- joie + surprise = ravissement
- confiance + tristesse = fadeur
- peur + dégoût = honte
- surprise + colère = indignation
- tristesse + anticipation = pessimisme
- dégoût + joie = morbidité
- colère + confiance = domination
- anticipation + peur = anxiété

2.4.4 La fonction des émotions et l'importance de l'intelligence émotionnelle

Au-delà de simples réponses biologiques, les émotions remplissent une série de fonctions essentielles, permettant de s'adapter et d'interagir efficacement avec l'environnement.

Les émotions sont des signaux internes, qui indiquent ce que nous ressentons et comment nous interprétons les situations qui nous entourent. Elles permettent d'évaluer rapidement si une situation est bénéfique ou menaçante, agréable ou désagréable. Le cerveau humain a développé un large éventail de réactions émotionnelles qui peuvent être activées dans différentes situations et guider le comportement en conséquence. **Les émotions jouent donc un rôle crucial dans la prise de décision.** Certaines recherches ont montré que les émotions influencent nos préférences et nos préjugés cognitifs, ce qui a un impact significatif sur nos choix et nos actions. Par exemple, face à une option audacieuse, une émotion positive peut nous inciter à la choisir, tandis qu'une émotion négative peut nous amener à opter pour une solution plus conservatrice.

Les émotions jouent également un rôle crucial dans la régulation de l'humeur et du bien-être émotionnel. Elles contribuent à libérer les tensions et l'énergie accumulées, apportant ainsi un soulagement émotionnel indispensable. Les émotions désagréables, telles que la tristesse ou la colère, peuvent nous inciter à rechercher des changements ou des solutions à des situations

problématiques. En revanche, les émotions agréables, telles que la joie ou l'amour, nous procurent un sentiment de bien-être et de satisfaction.

Les émotions influencent les interactions sociales. Elles permettent de comprendre les signaux émotionnels des autres, ce qui facilite l'empathie et les relations interpersonnelles. En outre, la communication appropriée des émotions aide à établir et à maintenir des relations saines, en renforçant les liens affectifs et en favorisant une meilleure compréhension mutuelle.

Comment les émotions interagissent-elles avec la partie rationnelle et tous les autres facteurs, aspects, priorités personnelles qui influencent la vie quotidienne ?

Comme l'ont démontré des psychologues et des neuroscientifiques, le cerveau humain est constitué d'une partie rationnelle et d'une partie émotionnelle. Si la première est plus récente dans l'histoire de l'évolution et a permis à notre espèce de se développer et de se distinguer des animaux, la seconde a des origines plus anciennes. Le cerveau émotionnel interagit avec notre partie rationnelle, la guidant et lui permettant en quelque sorte d'exprimer son potentiel : ces deux parties sont complémentaires, et la manière dont elles travaillent ensemble détermine notre comportement.

Au-delà du dualisme entre émotions et rationalité, le psychologue américain **Howard Gardner** (1983) a développé dans son livre *Frames of Mind* **la théorie des intelligences multiples**. Il a distingué différents types de talents humains et défini un ensemble de 7 intelligences de base. Outre les deux intelligences purement rationnelles que sont l'intelligence logico-mathématique et l'intelligence linguistique-verbale, il a identifié l'intelligence musicale, l'intelligence visuo-spatiale, l'intelligence corporelle-kinesthésique, l'intelligence intrapersonnelle et l'intelligence interpersonnelle, tandis que l'intelligence naturaliste et l'intelligence existentielle ont été ajoutées par la suite. L'intelligence intrapersonnelle et l'intelligence interpersonnelle sont pour Gardner les deux faces d'une intelligence personnelle basée sur la compréhension des émotions : d'une part, la capacité introspective de comprendre et de contrôler ses propres émotions, ses forces, ses faiblesses et ses réactions ; d'autre part, l'attitude de compréhension des émotions et des motivations des autres, la capacité de coopérer, qui détermine fondamentalement nos compétences sociales.

L'accent mis sur le lien entre les émotions et l'intelligence a amené les psychologues à élaborer le concept **d'intelligence émotionnelle** (Salovey et Mayer 1990 ; Goleman 1995). L'intelligence émotionnelle (IE) se définit par la capacité pour un individu à percevoir, comprendre, maîtriser et exprimer une émotion qui lui est propre et à distinguer et décoder une émotion chez l'autre. Cette forme d'intelligence va au-delà des capacités cognitives et intellectuelles traditionnelles.

Goleman (1995) décrit quatre sphères fondamentales de l'intelligence émotionnelle :

- ◆ **La conscience de soi émotionnelle** : capacité à comprendre ce que nous ressentons et à toujours être connecté à nos valeurs, à notre essence. Elle favorise le contrôle émotionnel et l'autogestion, ce qui implique d'être capable de contrôler ses émotions et ses réactions, en évitant les comportements impulsifs et destructeurs ;
- ◆ **La motivation personnelle** : l'auto-motivation met en évidence la capacité de nous orienter vers nos objectifs. Elle implique la persévérance et l'optimisme.
- ◆ **L'empathie** : plus nous comprenons nos propres émotions, plus nous sommes en mesure de comprendre celles des autres et leur point de vue. L'empathie est essentielle pour construire des relations saines et épanouissantes, car elle permet d'établir des liens plus profonds avec les autres et d'encourager une communication ouverte et honnête.
- ◆ **La gestion des relations ou compétences sociales (dynamiques comportementales)** : l'empathie et la conscience de soi facilitent les interactions dans les relations privées et professionnelles, ainsi que la capacité à comprendre les situations sociales. Cette intelligence sociale favorise la capacité à organiser des groupes, à négocier des solutions, à créer et à gérer des relations personnelles (Goleman 1995).

L'intelligence émotionnelle et la conscience de soi améliorent le bien-être personnel. Les personnes ayant des capacités émotionnelles bien développées sont plus enclines à l'efficacité, ont une meilleure qualité de vie, optimisent les apprentissages et la réussite scolaire ou dans le travail. Par exemple, Coleman observe que l'intelligence émotionnelle permet aux personnes ayant des compétences et un QI moyens d'obtenir de meilleurs résultats que ceux ayant un QI très élevé mais peu d'intelligence émotionnelle. Il dit : « Au mieux, le QI semble ne contribuer qu'à 20% des déterminants du succès. » (1995)



Remarques

Au regard des informations précédentes et en lien avec le projet CENV, il semble important de souligner que le fait d'entreprendre et de diriger son parcours professionnel ne peut être dissocié du bien-être psychologique. L'intelligence émotionnelle est un facteur clé dans la détermination de la manière dont les personnes développent leurs talents. D'une part, la conscience de soi et l'intelligence émotionnelle aident à prendre les bonnes décisions, à maintenir la motivation, l'optimisme et à faire face aux déceptions ; d'autre part, elles aident à entretenir de bonnes relations, à comprendre les autres, à coopérer et à trouver des solutions communes. Dans la vie professionnelle, les compétences et aptitudes techniques ne suffisent pas si elles ne sont pas soutenues par l'intelligence émotionnelle pour un épanouissement au travail.

2.5 L'affirmation de soi comme une attitude

L'affirmation de soi ne se réduit pas à la capacité à dire non, ou à répondre avant tout à ses propres besoins. L'affirmation de soi est un type d'attitude respectueuse envers soi-même et les autres, qui se manifeste par un comportement, des émotions et des connaissances/concepts.

L'un des premiers à invoquer le concept d'affirmation de soi a été Fritz Perls, psychiatre d'origine allemande et créateur de **la gestalt-thérapie** (1951) : « exprimez-vous - ne manipulez pas, n'expliquez pas, ne justifiez pas et ne jugez pas. Abandonnez-vous à l'expérience du désagrément et de la douleur, tout comme vous vous abandonnez à l'expérience du plaisir. Ne limitez pas votre conscience. N'acceptez aucun « devrait » sauf ce qui est vraiment vôtre. Assumez l'entière responsabilité de vos actions, de vos sentiments et de vos pensées ».

De nos jours, lorsque l'on pense à la formation ou aux ateliers sur l'affirmation de soi, on se réfère beaucoup plus souvent au concept d'Éric Berne (1958), le créateur de **l'analyse transactionnelle** qui distingue trois états du Moi. Toute personne est constituée de 3 états du Moi : Parent, Adulte, Enfant . Ce sont 3 facettes de la personnalité utilisées sans forcément s'en rendre compte lorsque nous échangeons avec autrui et dans le quotidien dans différentes situations sociales. Selon les individus, certains états du Moi peuvent être hyperactifs ou « dormants » et jouent à leur désavantage dans la vie quotidienne (des thérapies sont alors envisageables) . Par exemple, si quelqu'un est dominé par le Moi enfant, cette personne peut être offensée ou se positionner en retrait comme un petit enfant lorsqu'elle entre en conflit. Une personne chez qui le Moi parent est dominant peut être surprotectrice ou trop critique envers les autres, comme un parent essayant d'élever son propre enfant. Le moi adulte prend le plus souvent des décisions rationnelles, cohérentes et responsables, et c'est cet état qui devrait dominer chez un adulte en bonne santé.

Du degré de développement de chaque état du moi dépend nos attitudes envers nous-mêmes et les autres. Éric Berne distingue quatre types d'attitudes possibles, elles sont expliquées dans l'OI3. Nous retiendrons ici que **les composantes inhérentes à l'affirmation de soi sont le respect, l'empathie et l'acceptation des différences entre les individus.**



Remarques :

Lors des ateliers pilotes, travailler sur les comportements assertifs dans le contexte de la vie professionnelle, ont permis aux participants de développer diverses compétences en lien avec l'affirmation de soi : s'entraîner à exprimer (et accepter) des besoins, des demandes et des attentes, à refuser (et à accepter des refus), à exprimer (et à accepter) de la colère et d'autres émotions difficiles, à donner et à accepter des commentaires, à accepter des critiques, à exprimer et à accepter des éloges ou des opinions, et à argumenter pour ses propres raisons ou idées - sans violer les limites des autres.

III) LES ÉTAPES DE LANCEMENT ET LES CONDITIONS PRÉALABLES

3.1 Compétences et aptitudes requises pour les animateurs du module

Des compétences en lien avec le secteur social et de la formation sont des préalables pour se saisir du module de formation créé dans le projet CENV et le mettre en œuvre dans son organisation.

Les professionnels doivent maîtriser l'activité d'accompagnement qui est une compétence clés des deux secteurs ainsi que **les capacités à concevoir , préparer et animer une formation ou des actions collectives.**

Dans les différents guides du projet CENV, les professionnels sont appelés tantôt formateur, tantôt accompagnants, tantôt animateur. Ces dénominations vont dans le sens d'animer une formation. Le professionnel suit un ensemble de techniques et de pratiques méthodologiques avant, pendant et après la session de formation afin d'assurer la transmission des connaissances et des savoirs, ou de manière plus pratique, d'atteindre l'objectif de la formation.

Les aptitudes requises pour animer la formation "Amélioration des compétences en communication pour les personnes ayant moins d'opportunités, basé sur le théâtre-forum et les méthodes de communication assertive" sont :

Goût pour la communication et les relations humaines.

Intérêt pour les questions sociales et les besoins des personnes.

Mobiliser les ressources des personnes.

Capacité d'écoute.

Connaissances de la communication professionnelle et non-violente.

Etablir une relation professionnelle dans un cadre éthique.

Sens du travail en équipe.

Accompagner et animer la mise en œuvre d'une intervention collective en favorisant la participation des personnes.

Outre ces aptitudes un intérêt pour les outils pédagogiques innovants en lien avec l'éducation non formelle des adultes et le Théâtre-Forum sont de rigueur. L'animateur de la formation endossera le rôle du Joker qui est très largement détaillé dans l'OI4.

3.2 Avant de s'engager dans la démarche, recommandations et points de vigilance :

3.2.1 Considérations particulières concernant le travail sur les émotions

L'un des objectifs du module est de fournir aux participants les outils et le soutien nécessaires pour améliorer leur intelligence émotionnelle et renforcer leurs compétences personnelles et sociales. De ce fait les animateurs doivent faire preuves d'aptitude et d'attitudes spécifiques sur les registres suivants :

- ◆ **Sensibilité et empathie** : l'animateur fait passer le message que les émotions sont des expériences subjectives et personnelles. Il favorise un environnement d'acceptation et de soutien afin que les participants se sentent à l'aise pour explorer et exprimer leurs émotions. C'est pourquoi il est très important qu'en premier lieu l'animateur respecte et valorise la diversité des émotions que les participants peuvent ressentir pour que cette posture soit partagée par l'ensemble des participants.
- ◆ **Conscience émotionnelle de soi** : L'animateur doit proposer des activités et des exercices qui permettent aux participants d'explorer et d'identifier leurs émotions de manière précise et authentique. **Il peut s'agir d'exercices d'introspection, de pratiques simples et guidées de pleine conscience ou d'une concentration sur l'expression et l'exposition de leurs émotions pendant l'activité du journal de bord.**
- ◆ **Identifier les émotions des autres** : L'animateur doit encourager toutes les occasions en classe de s'entraîner à observer et à reconnaître les expressions faciales, le langage corporel et les signaux non verbaux qui indiquent les états émotionnels. Cela sera très utile lors des jeux de rôle.
- ◆ **Communication émotionnelle efficace** : au cours des pratiques de communication assertive, l'animateur doit avoir l'occasion d'approfondir la question, mais dès le début, il peut enseigner aux participants comment communiquer leurs émotions de manière efficace et respectueuse. Il encourage l'utilisation du "je" au lieu du "tu" lors de l'expression des émotions, en évitant de blâmer ou de juger les autres. Il encourage également l'utilisation de mots clairs et assertifs pour exprimer les besoins et les désirs liés aux émotions.
- ◆ **Environnement sûr et favorable** : L'animateur doit s'efforcer de créer un environnement sécurisant dans lequel les participants se sentent à l'aise pour s'exprimer et partager leurs émotions.
- ◆ **Adaptabilité** : dans la mesure du possible, l'animateur doit ajuster les activités et les approches en fonction des besoins individuels et des capacités du groupe. Il tient compte des limites conceptuelles (même physiques, le cas échéant) pour adapter les activités et parfois en inventer de nouvelles.
- ◆ **Approche pratique et appliquée** : L'animateur doit montrer aux participants tous les outils et stratégies qu'ils peuvent appliquer dans leur vie quotidienne pour améliorer leurs compétences émotionnelles et leur bien-être général.



Remarques :

Les expériences du projet CENV nous permettent d'affirmer que l'architecture du module et son contenu aideront les participants à développer une pensée positive et des capacités à surmonter les obstacles émotionnels et professionnels. Cependant, nous encourageons l'animateur à soutenir ce processus en soulignant l'importance du développement personnel et de la persévérance pour y parvenir (démarche personnelle possible après la formation pour développer la résilience et la motivation par exemple).

3.2.2 Considérations particulières lors de l'utilisation de la communication assertive et de la communication non violente

Chercher à modifier la façon dont les adultes communiquent enjoint à faire preuve d'une sensibilité et d'une flexibilité particulières, car il s'agit de déconstruire une grande partie de leur apprentissage social lié au langage. L'animateur du module doit être conscient que les participants commettront des erreurs, qu'ils se sentiront frustrés et que, pour beaucoup, surtout au début, il semblera vraiment difficile d'adopter cette nouvelle façon de communiquer. Lors des expériences pilotes du projet, de nombreux participants ont rencontré par exemple des difficultés à retenir les étapes de la CNV ou à les relier entre elles, ou encore à écouter et à analyser sans porter de jugement.

Voici les attitudes et postures qui peuvent s'avérer utiles à adopter par l'animateur du module de formation:

Écoute active et pleine conscience

lors des interactions communicatives. L'animateur encourage les participants à prêter toute leur attention aux mots, aux gestes et aux émotions des autres. Le formateur explique et utilise lui-même des techniques d'écoute active, telles que la répétition, la paraphrase et la validation émotionnelle, afin de faire preuve d'une véritable compréhension.

Promouvoir l'empathie

en tant qu'élément central de la communication assertive et non violente. L'animateur aide les participants à comprendre les émotions et les besoins des autres et à s'y adapter. Il encourage la pratique consistant à se mettre à la place d'autrui et à tenir compte de ses perspectives et de ses expériences.

Éviter le jugement et la critique pendant la communication. L'animateur met en pratique ce point et encourage les participants à exprimer leurs observations et leurs sentiments sans blâmer ou attaquer les autres. Il encourage l'observation objective et l'expression de besoins et de demandes clairs.

Utiliser un langage constructif et valorisant dans les interactions.

L'animateur aide les participants à exprimer leurs pensées et leurs émotions clairement et avec assurance, en évitant les mots ou les phrases qui pourraient être perçus comme offensants ou provocateurs.

Résolution des conflits de manière constructive sans que l'un des protagonistes ne se sente lésé ou perdant. L'animateur encourage les participants à trouver des solutions basées sur les besoins de toutes les parties concernées.

Pratique et retour d'information:

l'animateur du module offre des occasions régulières de pratiquer la communication empathique et non violente. Les exercices pratiques théâtraux et jeu de rôle permettent aux participants de mettre en pratique les compétences acquises.

Simplifier et renforcer les 4 étapes de la CNV: comme vu plus haut, les participants peuvent rencontrer des difficultés à retenir ou à faire le lien avec les 4 étapes de la CNV. L'animateur doit simplifier l'explication et renforcer la compréhension en fournissant des exemples clairs et pratiques afin que les participants puissent visualiser la façon dont les étapes sont appliquées dans des situations concrètes. L'intégration des 4 étapes se fera plus aisément plus il y aura d'exemples et d'exercices pratiques. Toutefois l'animateur doit.

Encourager l'intégration progressive en

commençant par se concentrer sur une étape à la fois et proposer des exercices spécifiques (voir OI 3), une pratique spécifique et un retour d'information avant de passer à l'étape suivante. Au fur et à mesure que les participants acquièrent de la confiance et des compétences dans une étape, ils seront en mesure de passer à la suivante.

Encourager l'autocompassion et la patience

du fait qu'il est normal de commettre des erreurs et d'être confronté à des défis au début. L'animateur encourage les participants à continuer à pratiquer et à célébrer les petites victoires sur la voie d'une communication non violente plus efficace.

3.2.3 Considérations particulières concernant le travail avec le Théâtre-Forum

- ◆ **Il est très important que l'espace de jeu crée un environnement sécurisant.** Il est l'environnement dans lequel se déroulent les activités théâtrales. Cet espace doit être sûr et mettre en confiance les participants afin qu'ils se sentent libres de s'exprimer et d'explorer sans crainte d'être jugés, qu'ils se sentent à l'aise pour prendre des risques, expérimenter et partager leurs expériences personnelles.

L'animateur devra donc établir un environnement dans lequel le respect mutuel, l'écoute attentive et le soutien émotionnel sont encouragés.

L'espace de pratique doit également être physiquement sûr, avec suffisamment d'espace pour la mobilité des participants et en prêtant attention à la sécurité pendant l'improvisation des scènes.

- ◆ **Il est important de tenir compte de la sensibilité aux émotions des participants. En effet le** Théâtre-Forum et les activités associées peuvent susciter des émotions intenses parfois difficiles à gérer. Pour cette raison, il est nécessaire d'offrir un espace adéquat pour le traitement des émotions et fournir des outils pour gérer les situations émotionnellement intenses de manière constructive.
- ◆ L'animateur peut utiliser des techniques d'improvisation et des jeux de rôle pour aider les participants à entrer en contact avec leurs sentiments et les encourager à s'exprimer en toute sécurité. Il favorise un espace d'ouverture émotionnelle où les participants se sentent libres d'exprimer et de traiter leurs émotions sans crainte d'être jugés. En ce sens, il est important de s'attarder sur l'une des idées principales qui sous-tendent les différentes approches de la CNV : "**observer sans juger**". Cela favorise l'empathie parmi les participants, en les encourageant à se mettre à la place des autres personnages et à comprendre leurs émotions. Elle souligne également l'importance de l'écoute active, en offrant aux participants un espace pour écouter et valider les émotions des autres.

Enfin, l'animateur est encouragé à offrir aux participants des outils pratiques pour gérer leurs émotions pendant et après les représentations théâtrales, des techniques simples de respiration guidée ou de relaxation qui les aident à réguler leur état émotionnel par exemple.



Remarque :

A la suite des expériences menées dans le cadre du CENV et la semaine d'apprentissage à Trente, l'ensemble des partenaires suggèrent la présence d'une deuxième personne en plus de l'animateur/formateur au cas où l'un des participants souffrirait d'une baisse émotionnelle afin de lui apporter un soutien sans mettre à mal la gestion du groupe.

◆ **Il est primordial de porter attention à la qualité de l'animation pour créer une dynamique de groupe fonctionnelle et durable.**

Pour garantir une participation égale de tous les participants, il est nécessaire de créer un environnement d'apprentissage participatif, inclusif et respectueux, qui contribue à une expérience plus enrichissante et plus significative pour les participants. Tous les participants devraient se sentir appréciés et valorisés. L'animateur doit donc permettre une participation égale et veille à ce que toutes les voix soient prises en compte lors des discussions et des réflexions. Certains membres du groupe peuvent être plus timides ou réservés, tandis que d'autres peuvent être plus dominants. L'animateur, veille donc à équilibrer la participation, en encourageant les plus silencieux à s'exprimer et en modérant les plus extravertis pour permettre une répartition égale du temps et de l'attention.

Au fur et à mesure que la dynamique du groupe évolue, il peut être nécessaire d'ajuster les plans et la structure de la session. L'animateur /Joker doit faire preuve de flexibilité et d'adaptation. Il observe les besoins et les interactions du groupe et apporte les modifications nécessaires pour enrichir l'expérience.



Remarques :

Il est nécessaire de mettre en place un espace courageux où les participants peuvent se remettre en question.

Comme expliqué plus haut, la création d'un espace sûr où les gens peuvent se faire confiance est primordial pour permettre aux individus de s'ouvrir et de tisser des liens avec d'autres personnes, ce qui génère un sentiment de groupe qui, dans un cercle vertueux, renforce la confiance et l'ouverture.

*Dans le même temps, il faut tenir compte du fait que si les participants restent tout le temps dans leur zone de confort, ils n'apprennent rien de significatif. C'est pourquoi au cœur la démarche CENV il est vivement conseillé de trouver un équilibre entre la sécurité et les défis, en prêtant attention au groupe et aux personnes qui le composent, afin de proposer une expérience stimulante. **C'est à l'animateur en tant que Joker ou "difficultateur", de décider quand et comment sortir de la "zone de confort" et pendant combien de temps. Cela implique de la sensibilité et de l'écoute, ainsi que des outils pour provoquer le défi.***

3.3 Recommandations pour la mise en place d'un atelier

3.3.1 Recommandations pour la mise en œuvre d'un espace sécurisant

Pour créer un "espace sûr" où les participants sentent que leurs idées sont les bienvenues et écoutées, sans jugement, l'animateur doit :

- ◆ proposer des activités qui favorisent le renforcement de l'esprit d'équipe et, pourquoi pas, proposer au groupe de se mettre d'accord sur des règles de base à respecter pendant le déroulé de la formation (voir OI 3 et OI 1).
- ◆ guider les participants dans un processus de prise de conscience de soi : Quelles sont mes croyances ? Quels sont mes préjugés ? Qu'est-ce que j'aime et qu'est-ce que je n'aime pas dans l'endroit où je vis ? Quels sont les avantages et les inconvénients de vivre là où je vis ? Comment est-ce que je me connecte à l'autre environnement - celui où je ne vis pas ?
- ◆ créer un dialogue entre les participants vivant dans des contextes différents afin qu'ils apprennent à mieux connaître la réalité "opposée".

3.3.2 Au début et à la fin de chaque session : rituels d'ouverture et de clôture

Les rituels sont importants pour la dynamique de groupe. Les rituels permettent aux participants de :

- ◆ Partager un moment commun
- ◆ Créer une complicité et une cohésion de groupe
- ◆ Donner un sens au groupe
- ◆ Indiquer les changements d'espace et/ou de rythme dans les routines quotidiennes
- ◆ Créer une atmosphère spécifique pour commencer et/ou terminer des activités spécifiques
- ◆ Aide les participants à "être présents" (être conscients et attentifs à ce qui se passe au moment précis)
- ◆ Mettre les participants à l'aise
- ◆ Contribue à créer un climat de sécurité.

Un rituel en cours de séance doit être une courte routine qui a été convenue au préalable avec le groupe. Pour une utilisation judicieuse du temps, le rituel de début ne doit pas durer plus de 5 minutes et le rituel de fin ne doit pas durer plus de 2 minutes.

3.3.2.1 Voici quelques idées de rituels pour commencer les séances d'atelier :

- ◆ **Écoute d'une chanson** : il peut s'agir toujours de la même chanson ou, chaque jour, un participant différent peut apporter une chanson à écouter par les autres. La chanson peut être accompagnée de danse, de mouvements libres et/ou d'étirements pour échauffer les participants.
- ◆ **Auto-massage** : debout en cercle, de la musique instrumentale relaxante en fond, l'animateur demande aux participants de respirer consciemment et de se masser, en commençant par les pieds et en terminant par le visage.
- ◆ **Cercle d'un seul mot** : tous les participants étant placés en cercle, l'animateur demande à chacun d'entre eux de dire un mot pour exprimer comment ils se sentent (il ne doit pas nécessairement s'agir d'un sentiment, mais de n'importe quel mot qui exprime l'essence de ce qu'ils ressentent à ce moment-là). En règle générale, il est interdit d'utiliser les mots "bon", "mauvais", "ok", "bien", etc.
- ◆ **Thermomètre énergétique** : sur une ligne imaginaire tracée sur le sol, dont un côté est sans énergie et l'autre plein d'énergie, il est demandé aux participants de se placer sur la ligne à l'endroit qui correspond à leur niveau d'énergie du moment. L'animateur tiendra compte de leur niveau d'énergie pour essayer de les faire participer à la session de formation.

3.3.2.2 Quelques idées de rituels pour clôturer la session :

- ◆ Répéter le cercle d'un mot et le thermomètre énergétique à la fin de la session.
- ◆ Créez un cri de ralliement pour le groupe (une courte phrase d'accroche) et, en cercle, criez tous ensemble le cri de ralliement à la fin.

Remarques :

Quels que soient les rituels choisis, il est important que :

- ◆ *L'animateur participe activement au rituel.*
- ◆ *L'animateur veille à la constance en prévoyant suffisamment de temps pour commencer et terminer chaque session avec les rituels choisis.*

3.3.3 Au début de chaque session (et si nécessaire) : brise-glace et dynamisation

Après le rituel d'ouverture, il est judicieux de proposer une activité brise-glace. Et, l'animateur peut décider d'utiliser des activités brise-glace ou énergisantes à chaque fois qu'il cela lui semble utile pour augmenter ou raviver l'énergie du groupe. Des activités brise-glace et énergisantes sont proposées dans l'OI 3.

3.3.4 À la fin de chaque exercice : cercle de réflexion

Pour clore un exercice l'animateur demande aux participants de s'asseoir ou de se tenir debout en cercle et pose des questions telles que :

- ◆ Ce qui était difficile
- ◆ Ce qui était facile
- ◆ Ce qu'ils ont apprécié
- ◆ Si quelque chose les a mis en colère ou les a mis mal à l'aise
- ◆ S'ils ont réalisé quelque chose de nouveau
- ◆ S'ils ont modifié leur perception d'une manière ou d'une autre, etc.



Remarque :

Les activités de réflexion peuvent être variées, dans notre projet, la tenue du journal de bord guidé collectif a beaucoup aidé en ce sens ainsi que les conseils pour mener à bien les activités proposées dans le module (contenu pédagogique du module dans OI3).

CONCLUSION

Nous espérons que ce guide aura stimulé la curiosité et l'envie des professionnels de se saisir de la démarche proposée par le projet CENV et de dispenser le module " Amélioration des compétences en communication pour les personnes ayant moins d'opportunités, basée sur le Théâtre-Forum et les méthodes de communication assertive " au sein de leur organisation.

Nous rappelons qu'il est vivement conseillé d'associer la lecture de ce guide aux trois autres ouvrages intellectuels proposées qui fournissent des outils pratiques pour la mise en œuvre du module.

Nous avons conscience de l'ampleur et du nombre des thématiques abordées et de l'ambition d'une telle formation qui vise l'émancipation des publics ayant moins d'opportunités. Mais la rencontre des différentes organisations européennes dans le partenariat CENV et de leurs spécificités professionnelles et domaine d'intervention ont favorisé les échanges riches et la réflexion autour de plusieurs aspects concernant l'insertion professionnelle des publics et de manière plus large concernant les individus dans leur essence.

Nous sommes convaincus des bienfaits de l'initiation à la communication assertive et du Théâtre-Forum pour nos publics cibles. Nous avons quelques exemples de « métamorphoses » ou de « réussite communicationnelle » concrets en lien avec nos expériences pilotes :

- **Au Comptoir Des Colibris**, à la suite de la deuxième phase test, une personne accompagnée au titre de l'insertion et qui suivait la formation est partie en stage en restauration. Lors de l'entretien d'évaluation de stage elle a témoigné que l'initiation à la communication assertive lui avait permis de mieux gérer ses émotions dans les échanges et de mieux réagir dans des situations pour lesquelles auparavant elle aurait perdu ses moyens et auraient sans doute abandonné le stage. Elle a exprimé qu'elle avait su recevoir des propos et des émotions d'autrui sans prendre pour elle c'est-à-dire avec détachement, sans alimenter l'image d'ennemi (« ça ne m'appartient pas »). Elle explique avoir accepté sans difficulté que deux réalités se côtoient et qu'elle a su dire « stop » à des propos agressifs sans faire monter le ton ou la pression, elle exprime « s'être étonnée » elle-même ».
- **A STOP-KLATKA**, dans le premier groupe de test, une participante a souligné que les sessions lui avaient donné un autre point de vue sur sa situation professionnelle. Elle n'est pas encore sûre des stratégies qu'elle va mettre en œuvre dans sa vie professionnelle, mais elle s'est sentie beaucoup plus à l'aise pour commencer à réfléchir à la manière de sortir de sa "routine de communication".
- **A FUTURA GESTIONA**, deux anecdotes ont surpris les formateurs : Une étudiante dépressive, n'avait pas quitté son domicile depuis 2 ans. Grâce à sa participation au module du CENV, elle a commencé à se promener sur la plage et a rédigé son CV pour entamer une recherche d'emploi. Une étudiante a quitté son partenaire pendant le cours parce qu'elle s'est rendue compte qu'il ne la traitait pas bien et qu'elle avait besoin de d'être mieux considérée. Le parcours du reste des participants était également passionnant.



Remarques :

*Nous pensons que la communication-non violente et assertive sont des défis en tant qu'êtres humains de ce siècle, mais elle peut être un moyen utile et stimulant de changer en mieux ce monde en évitant autant que possible la violence et ses conséquences. Cette approche devrait être diffusée et utilisée par tous les mouvements déterminés à lutter pour leurs droits, pour leur donner les moyens d'agir et à éviter la spirale injustice-violence-répression... **Dans le même temps, nous devons veiller à ne pas transformer la communication assertive en un moyen pacifique et souriant d'accepter la violence et l'injustice.***

Notre module permet aux participants de travailler la connaissance de soi et la prise de confiance en soi ainsi que l'acquisition de techniques et postures favorisant la communication assertive.

En parallèle le Théâtre-Forum est très utile pour aider les personnes en situation de vulnérabilité à faire face à leurs problèmes en :

En considérant qu'une faiblesse personnelle est un problème social, ce qui renforce la solidarité par rapport à l'individualisme.

En proposant une réflexion stratégique au lieu d'une réponse rapide comme une réaction soudaine à la situation.

En ouvrant la possibilité d'envisager de nombreuses alternatives et de libérer l'imagination.

En laissant la possibilité d'expérimenter sa propre idée en pratique, de voir les résultats et d'écouter les commentaires du public.

En permettant une ouverture à l'analyse du contexte plus large dans lequel les difficultés surviennent et la compréhension des cercles vicieux, des différents rôles et responsabilités, de la structure du pouvoir dans la situation spécifique.

REFERENCES

- Austin, EJ, Saklofske , DH, & Egan , V. (2005). Personality , well-being , and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences* , 38(3), 547-558.
- Brackett , MA, & Katulak , NA (2006). emotional intelligence in the classroom : Skill-based training for teachers and students . In J. Ciarrochi , JP Forgas , & JD Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life : A scientific inquiry* (pp. 272-293). psychology Press.
- Brackett , MA, Rivers , SE, & Salovey , P. (2011). emotional intelligence : Implications for personal, social, academic , and workplace success . *Social and Personality psychology Compass* , 5(1), 88-103.
- Darwin C., (1872). *The Expression of Emotions in Animals and Man*.
- Extremera , N., & Fernández-Berrocal, P. (2005). perceived emotional intelligence and life satisfaction : Predictive and incremental validity using the Trait Meta- Mood Scale . *Personality and Individual Differences* , 39(5), 937-948.
- Freire, P. (1973). *Education for Critical Consciousness*. New York, Seabury.
- Gardner H., (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam.
- Gordon,T and Noel Burch, T.E.T. (1974): *Teacher Effectiveness Training*, David McKay Co.
- Harris,TA, (1987). *In harmony with yourself and you. A practical guide to transactional analysis, "IW PAX"*, Warsaw In harmony with yourself and you.
- Krzeminski,I. *What happens between people*, OPEN Scientific and Literary Publishers, Jacek Santorski & CO Publishing, p. 87.
- Liss, J, *Comunicazione ecologica*, Bari, La Meridiana, 1992.
- Lopes , PN, Salovey , P., Côté, S., Beers , M., & Petty , RE (2005). emotion regulations skills and the quality of social interaction . *Emotion* , 5(1), 113-118.
- Mayer, JD., Caruso , DR, & Salovey, P. (2000). models of emotional intelligence . In RJ Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420), Cambridge University Press.
- Mayer, JD, Salovey , P., & Caruso, DR (2008). emotional intelligence : New ability or eclectic traits? *American Psychologist* , 63(6), 503-517.
- Patfoort, Pat, (1992) *Costruire la nonviolenza*, Molfetta, La Meridiana.
- Pearls F, *Gestalt Therapy Verbatim*.
- Petrides , KV, & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence : Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies . *European Journal of Personality* , 15(6), 425-448.
- Rogers, Carl. (1980). *A Way of Being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Salovey , P., & Mayer, JD (1990). Emotional intelligence . *Imagination , Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.

Schutte , NS, Malouff , JM, Thorsteinsson , EB, Bhullar , N., & Rooke , SE (2007). A meta- analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health . *Personality and Individual Differences* , 42(6), 921-933.

Watzlawick, P. / Helmick, J (1979). *Une logique de la communication*. Le livre de poche, Paris

Merci!

A tous les participants et participantes des expériences pilotes, professionnels et personnes bénévoles volontaires et accompagnées. La réalisation de cet outil pédagogique et pratique n'aurait pas pu se concrétiser sans leur participation pleine et entière.

Thank you for your support!

To all the participants in the pilot projects, the professionals and volunteers who volunteered and were supported. The production of this educational and practical tool would not have been possible without their full involvement.

Dziękujemy za wsparcie!

Wszystkim uczestnikom projektów pilotażowych, profesjonalistom i wolontariuszom, którzy zgłosili się na ochotnika i otrzymali wsparcie. Stworzenie tego edukacyjnego i praktycznego narzędzia nie byłoby możliwe bez ich pełnego zaangażowania.

¡Gracias por su apoyo!

A todos los participantes en los proyectos piloto, a los profesionales y voluntarios que se ofrecieron voluntarios y recibieron apoyo. La elaboración de esta herramienta educativa y práctica no habría sido posible sin su plena implicación.

Grazie per il vostro supporto!

A tutti i partecipanti delle esperienze pilota, ai professionisti e volontari, a coloro che hanno dato e ricevuto supporto. La realizzazione di questo strumento pedagogico e pratico non sarebbe stata possibile senza la loro piena partecipazione.



Le Comptoir Des Colibris, France, www.lecomptoirdescolibris.fr

Futura Gestiona, Spain, www.grupofuturagestiona.com

Stowarzyszenie Praktyków Dramy STOP-KLATKA, Poland, www.stop-klatka.org.pl

La Xixa Teatre, Spain, www.laxixateatre.org

Giolli Cooperativa Sociale, Italy, www.giollicoop.it



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.