

FICHE CPS

Educateur Mindful[©]

Dr Béatrice Lamboy et coll. (2018)



JE FORMULE MES ATTENTES DE FAÇON EFFICACE

En développant cette compétence, je pourrai :

1. savoir que lorsqu'un enfant ne répond pas à mes demandes c'est souvent parce qu'elles ne sont pas bien formulées
2. capter l'attention de l'enfant avant de formuler une demande (proximité, disponibilité, regard, toucher...)
3. formuler des demandes sans ambiguïté (courtes, simples, affirmatives et positives) qui précisent uniquement le comportement attendu

1 JE COMPRENDS



► QU'EST-CE QUE CETTE COMPÉTENCE ?

Nous pouvons avoir souvent l'impression que les enfants ne nous écoutent pas, qu'ils ne tiennent pas compte de ce qu'on leur dit ou qu'ils n'en font qu'à leur tête. Nous pouvons alors nous demander d'où vient le problème. Est-ce que l'enfant est désobéissant ? Est-il en opposition ? Est-il dans la « toute puissance » ? Est-ce que nous lui en demandons trop ? Est-ce que nous sommes trop souples avec lui ? Pas assez sévères ? Trop gentil ? etc.

Pour leur bon développement, les enfants ont besoin d'un cadre au sein duquel ils peuvent découvrir, comprendre et apprendre en toute confiance.

Il est important de donner des repères et des orientations précises pour que les enfants puissent apprendre et évoluer au fil des jours. Cela passe, au quotidien, par la formulation d'attentes. Nous indiquons ce que nous attendons d'eux -ce qu'ils sont censés faire ou ne pas faire- dans telle ou telle situation. Ainsi, en une journée nous formulons de nombreuses demandes qui ne sont malheureusement pas toujours suivies des effets attendus.

Il est important d'avoir conscience qu'au-delà des postures d'opposition et d'éventuels rapports de force, la façon dont nous communiquons tient un rôle crucial dans notre capacité à nous faire entendre. En effet, le fait que l'enfant réponde ou non à ma demande est largement dépendant de la façon dont je m'exprime. Sans en avoir conscience, je peux utiliser des tournures de phrases qui brouillent mon message et qui ne permettent pas à l'enfant de comprendre ce que j'attends de lui. Je peux, par exemple, m'exprimer sous forme d'interrogation alors que je lui demande de faire quelque chose sans discuter. Je peux lui parler alors que lui ne m'entend pas car il est concentré sur son jeu. Je peux lui demander plusieurs choses à la fois ce qui rend ma consigne difficile à comprendre et à mettre en œuvre... Pour faciliter la réalisation de mes attentes, il est donc important que je puisse m'exprimer de façon claire, simple et concrète afin d'éviter toute ambiguïté de communication. Pour que ma demande puisse être entendue, il est nécessaire qu'elle soit comprise et donc bien formulée.

► POURQUOI CETTE COMPÉTENCE EST-ELLE ESSENTIELLE ?

La communication joue un rôle crucial dans la capacité des enfants à prendre en compte ce que je leur demande. La façon dont je formule mes attentes est primordiale et cependant très souvent sous-estimée. Nous avons facilement tendance à chercher des causes « plus profondes » pour expliquer cette absence d'écoute de la part des enfants (opposition, rapport de force, test des limites...). Très souvent, il s'agit cependant d'un « simple » problème de communication. Sans m'en rendre compte, je peux m'exprimer de façon non facilitante et utiliser des tournures de phrases qui ne permettent pas à l'enfant de faire ce que je lui demande. « **Formuler mes attentes de façon efficace** » permet une meilleure réalisation de mes demandes et évite que ces « simples » questions de communication ne se transforment en véritables problèmes relationnels. Ainsi cette compétence contribue à créer un climat relationnel positif au quotidien. Elle favorise la construction d'un cadre éducatif structurant et sécurisant.

► COMMENT DÉVELOPPER CETTE COMPÉTENCE ?

« **Formuler mes attentes de façon efficace** » est une compétence essentielle qui est mobilisée constamment au quotidien. Elle est utilisée pour formuler toute demande aux enfants. Elle sert aussi de base de communication lorsque je veux prévenir un comportement problématique qui risque d'apparaître dans certaines situations « délicates » (sorties, visites, activités...). On parle dans ce cas de « **demande préventive** ».

PLUSIEURS CONDITIONS SONT NÉCESSAIRES POUR QUE MES DEMANDES SOIENT EFFICACES :

■ Je capte l'attention de l'enfant

Les attitudes qui ne favorisent pas l'attention :

- parler en étant loin de l'enfant
- ne pas regarder l'enfant
- parler en criant
- parler en étant stressé (e)

Les attitudes qui favorisent l'attention :

- me rapprocher de l'enfant
- me mettre à sa hauteur (accroupi pour une jeune enfant)
- l'appeler par son prénom
- le toucher
- le regarder dans les yeux
- être calme

Dans sa forme, ma demande est sans aucune ambiguïté :

- elle est **la plus courte** possible
Si une explication semble nécessaire, elle doit être très simple et brève.
Ex : « Range les jouets, car c'est l'heure du goûter »
- elle utilise **des mots simples**
- elle est **affirmative** (et non interrogative)
Ex : « parle doucement » (au lieu de « peux-tu parler doucement ? »)
- elle est **positive** c'est-à-dire qu'elle exprime le comportement attendu (et non le comportement qui pose problème)
Ex : « parle doucement » (plutôt que « arrête de crier »)

Dans son contenu, ma demande mentionne le comportement attendu :

- elle est **spécifique**. Elle porte sur une seule chose à la fois.
Ex : « Range les feutres » (et non « c'est l'heure du goûter, termine ton dessin, range ton dessin et les feutres, va te laver les mains et viens t'asseoir à table »)
- elle est **concrète**. Elle mentionne le comportement attendu.
Ex : à un enfant en bas âge saisissant rapidement un verre d'eau qui menace de se renverser : « prends tes 2 mains pour tenir ton verre » (plutôt que « fais attention »).
- elle est **réaliste**. Elle porte sur un comportement qui peut être réalisé par l'enfant (en fonction de son âge et de la situation).
- elle est **ajustée**. Elle prend en compte ce que l'enfant est en train de faire et l'état dans lequel il se trouve. Il peut, par exemple, être utile de laisser quelques minutes à un enfant avant de réaliser le comportement attendu.
Ex : « Tu termines ton jeu et dans 5 mn, tu viens goûter ».

A NOTER

Lorsque l'éducateur prévoit certaines situations qui risquent d'être difficiles, il est possible d'utiliser **des « demandes préventives »**. Ces attentes formulées à l'avance permettent d'éviter certains comportements problématiques.

Une « **demande préventive** » est formulée de la même manière qu'une « demande classique » (recherche d'attention, forme simple et contenu mentionnant le comportement attendu). En plus, elle se caractérise par le fait que :

- elle est **formulée en amont**, avant la situation problématique, lorsque le climat relationnel est serein.
- elle **présente la situation** à laquelle va être confronté l'enfant, de façon factuelle (avant de mentionner le comportement attendu) ;

Ex : « Nous allons aller à la bibliothèque. A la bibliothèque, il est important de parler très doucement pour ne pas déranger les personnes qui lisent. »



À RETENIR

Nous avons tendance à croire que les enfants sont désobéissants et qu'ils s'opposent à nos demandes lorsqu'ils ne les réalisent pas. Souvent, il s'agit d'un problème de communication (avant d'être un problème relationnel !).

Si je veux que mes demandes soient suivies de l'effet attendu, il est nécessaire qu'elles soient bien formulées.

POUR FORMULER MES ATTENTES DE FAÇON EFFICACE :

- **je m'assure d'avoir l'attention de l'enfant** (proximité, disponibilité, regard, toucher...)
- **sur la forme, j'utilise une phrase sans ambiguïté** : courte, simple, affirmative et positive
- **sur le fond, je mentionne uniquement le comportement attendu de manière concrète** (en prenant en compte les capacités de l'enfant et la situation)

En plus des demandes courantes, je peux formuler des « **demandes préventives** » pour éviter certains comportements problématiques et anticiper des situations difficiles. Ma « **demande préventive** » a lieu en amont, elle décrit la situation à venir et le comportement attendu.

LA COMPÉTENCE ILLUSTRÉE

Exemple de DEMANDE CLASSIQUE

En arrivant, Adam, 3 ans, laisse tomber son manteau dans l'entrée et court dans la salle pour jouer avec ses copains. Depuis l'extrémité de la pièce, l'éducatrice lui lance : « Adam, s'il te plaît, viens accrocher ton manteau ! ». Adam ne réagit pas. L'éducatrice se rend compte que l'attention d'Adam est entièrement tournée vers ses copains et que les conditions n'étaient pas réunies pour qu'il réponde à sa demande. Elle s'approche de lui et lui pose la main sur l'épaule : « Adam ? ». Adam tourne la tête vers elle. Elle reprend : « Va accrocher ton manteau, s'il te plaît. ».

Adam soupire : « Non, je joue... ». L'éducatrice répète sa demande, fermement mais calmement : « Va accrocher ton manteau, tu continueras de jouer après. »

Adam se dirige vers l'entrée en grommelant. Il donne un coup de pied dans son manteau, le ramasse et l'accroche à sa place. Il revient en courant vers ses copains. L'éducatrice ignore le coup de pied et valorise le fait qu'Adam ait répondu à sa demande : « Merci d'avoir accroché ton manteau », dit-elle en lui proposant une tape complice dans la main.



QUESTIONS/RÉPONSES SUR LA COMPÉTENCE

« Comment se fait-il que les enfants ne répondent pas mieux à mes demandes ? »

Comme cela a été évoqué dans cette fiche, **certaines « règles » de communication doivent être respectées** pour que les enfants puissent être capable de réaliser ce que vous leur demandez. Malheureusement, dans notre culture, il est fréquent d'avoir recours à certaines formulations peu efficaces, en particulier :

- **plusieurs demandes à la fois**, qui ne peuvent pas être intégrées par l'enfant, en particulier les plus jeunes
Ex : « Arrête de parler, range le jeu, et viens mettre tes chaussures » ;
- **les demandes négatives**
Ex : « Ne va pas dans le jardin », « Arrête de taper sur la table » ;
- **les demandes trop difficiles** au regard de l'âge de l'enfant
Ex : « reste sans bouger » pour un enfant de 3 ans
- **les demandes vagues** ou porteuses d'un jugement
Ex : « Sois sage », « Tiens-toi bien » ;
- **les demandes exprimées sous forme de questions et/ou d'ironie**
Ex : « Tu comptes faire le singe toute la journée ? », « Tes jeux, c'est moi qui dois les ranger ? ».
Si l'éducateur pose une question, l'enfant a l'impression d'avoir le choix ; il se sent invité à questionner et discuter la demande.
- **les demandes qui commencent par « on »** Ex : « Allez ! On range le manteau ! » ;
- **les menaces, les critiques négatives**
Ex : « Si tu n'es pas tranquille... », « Tu n'as pas intérêt à ... » ;
- **les demandes adressées à plusieurs enfants en même temps.**
L'enfant ne comprend alors pas ce qui est attendu de lui par rapport aux autres.

« Que puis-je faire si l'enfant n'obéit pas à ma demande »

Lorsque l'enfant ne fait pas ce que vous lui avez demandé, cela ne veut pas forcément dire qu'il est désobéissant. Comme cela a été expliqué dans cette fiche, **il s'agit souvent de problèmes de communication plus que de problème relationnel ou de comportement.**

Prenez le temps de bien observer la façon dont vous formulez vos attentes à l'enfant. Est-ce que toutes les conditions mentionnées précédemment sont bien mises en œuvre ? Est-ce que votre demande est bien adaptée à l'âge de l'enfant ? Est-ce que l'enfant est en état de répondre ? Est-ce que la situation lui permet de réaliser ce que vous attendez de lui ?

Ainsi, si l'enfant est jeune, il peut être nécessaire de l'aider à faire ce qui lui a été demandé, sans pour autant le faire à sa place.

Par exemple, si vous lui demandez de ranger les jouets, vous pouvez montrer à l'enfant comment faire ou lui prendre doucement le bras et l'amener vers le jeu à ranger. Vous pouvez aussi vous mettre à ranger avec lui.

Il est important d'accompagner l'enfant et de valoriser sa participation et ce qu'il est en mesure de réaliser. Vous vous donnez ainsi le maximum de chances pour que l'enfant réponde à votre demande, maintenant mais aussi dans le futur.

Vous pouvez aussi interroger le contexte dans lequel la demande est formulée. Est-ce que le climat est suffisamment serein ? Êtes-vous suffisamment calme ? Dans le cas contraire, il est importante de renforcer ces dimensions positives.

(pour une meilleure gestion des émotions et du stress, voir fiches 2 et 3 ; pour une communication positive et une meilleure relation, voir fiche 4).

Si malgré tout, votre demande n'a pas d'effet, il peut s'agir alors d'un problème relationnel qui nécessite le recours à d'autres CPS pour y faire face efficacement. Vous trouverez des réponses adaptées **dans les fiches suivantes.**

2 JE M'OBSERVE ET M'ENTRAINE... AU FIL DES JOURS

► EXERCICE 1

Je prends conscience de la façon dont je formule mes attentes

Parmi les façons de faire mentionnées ci-dessous, quelles sont celles que vous utilisez quand vous faites des demandes aux enfants ?

1• Complétez le tableau ci-dessous en notant de 0 à 2 en face de chaque proposition mentionnée dans la 1^{ère} colonne.

Si vous êtes à l'aise et que le climat est propice, vous pouvez demander à **un collègue de vous observer** (2^e colonne). Si les résultats sont différents entre vous, ne vous inquiétez pas, cela est normal. La « réalité » varie selon les observateurs ! Ces différences peuvent devenir un sujet de discussion et de réflexion !

0 : je ne fais pas cela 1 : je fais un peu cela 2 : je fais souvent cela

	Je m'observe	Un collègue m'observe
A Je fais des demandes en parlant de loin Ex.		
B Je ne regarde pas l'enfant quand je lui demande quelque chose Ex.		
C L'enfant ne me regarde pas quand je lui demande quelque chose Ex.		
D Je parle en criant pour demander quelque chose Ex.		
E Je suis stressé(e) quand je demande quelque chose Ex.		

	Je m'observe	Un collègue m'observe
F Je donne beaucoup d'explications quand je fais une demande <i>Ex.</i>		
G Je parle beaucoup pour faire une demande <i>Ex.</i>		
H Je formule mes demandes de façon interrogative <i>Ex.</i>		
I Je dis ce que je ne veux pas que l'enfant fasse (et non pas ce qu'il doit faire) <i>Ex.</i>		
J Mes demandes ne portent pas sur un comportement concret <i>Ex.</i>		
K Mes demandes contiennent plusieurs choses à faire <i>Ex.</i>		
L Ce que je demande à l'enfant est difficile pour son âge <i>Ex.</i>		
M Je fais des demandes à un enfant quand il est fatigué <i>Ex.</i>		
N Je fais des demandes à l'enfant quand il est occupé <i>Ex.</i>		
O J'attends de l'enfant qu'il réponde immédiatement à ma demande <i>Ex.</i>		

2• Lorsque vous avez répondu par 1 (un peu) ou par 2 (souvent), **donnez un exemple récent illustrant cette manière de faire des demandes.** Inscrivez votre exemple à la suite de « Ex »).

➤ EXERCICE 2

Je m'entraîne à formuler mes attentes de façon efficace

En reprenant chaque exemple que vous avez mentionné dans l'exercice 1, proposez une nouvelle formulation pour en faire une demande efficace. N'hésitez pas à vous appuyer sur la première partie de la fiche « je comprends », afin de vous aider !

Mes attentes formulées de façon efficace :

- A _____
- B _____
- C _____
- D _____
- E _____
- F _____
- G _____
- H _____
- I _____
- J _____
- K _____
- L _____
- M _____
- N _____
- O _____



JE RETIENS

En développant cette compétence de « **formuler mes attentes de façon efficace** », j'ai réfléchi, je me suis observé (e), j'ai travaillé sur moi et sur mes interactions avec les enfants. J'ai expérimenté des choses qui ont pu être désagréables et d'autres plus agréables. J'ai le sentiment d'avoir appris des choses et d'avoir pu progresser dans ma façon d'être et de faire.

Je note ci-dessous :

• **Ce que j'ai aimé en travaillant sur cette compétence :**

.....

• **En quoi ce que j'ai fait était différent par rapport à ce que je fais d'habitude ?**

.....

• **Comment cette compétence pourrait-elle me servir au quotidien ? dans quels moments ?**

.....

Vous avez le sentiment d'avoir appris des choses et d'avoir pu progresser dans votre façon d'être et de faire.

Sans réfléchir, je note une chose positive qui me vient à l'esprit en pensant à ce que j'ai vécu (un mot, une phrase, une image...)?

.....

