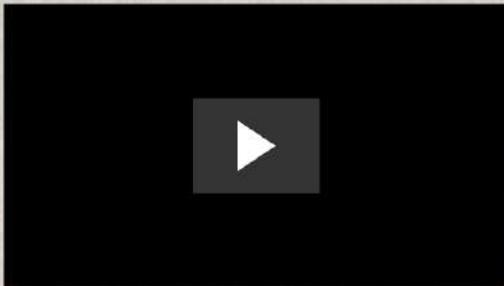


Harcèlement Scolaire



CADRE

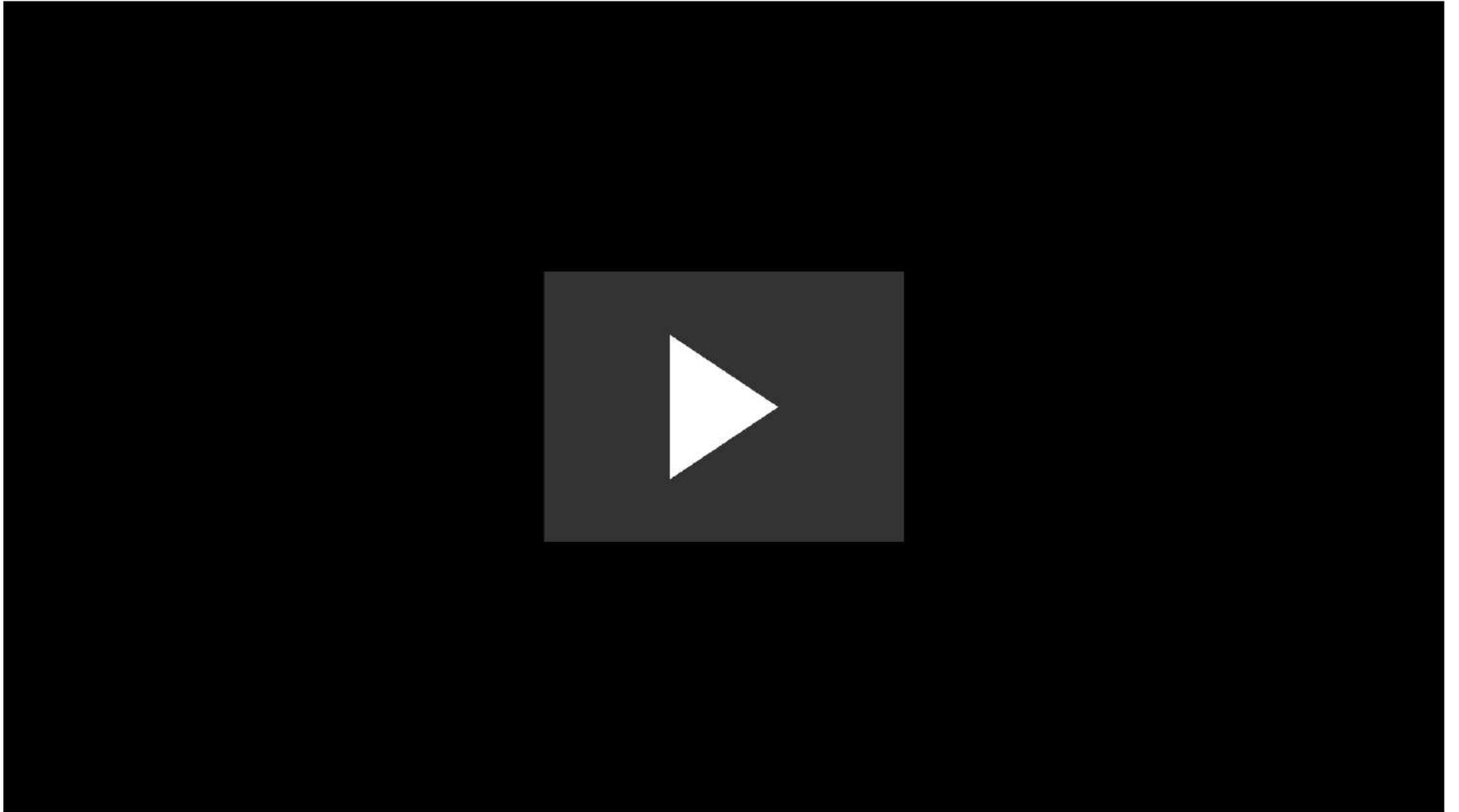
REPERER



AGIR

PREVENIR





QU'EST-CE QUE LE HARCÈLEMENT?

Le harcèlement se définit comme une violence répétée qui peut être **physique, verbale** ou **psychologique**.

Elle est le fait d'un ou de plusieurs élèves à l'encontre d'une victime qui ne peut pas se défendre.



NON AU HARCELEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS
APPELEZ LE

3020

Service à appel
gratuit

Groupe Climat Scolaire 27

UNE PRIORITÉ AFFIRMÉE

- **Depuis la loi de refondation de 2013**, les textes établissent la lutte contre le harcèlement comme une **priorité** pour chaque établissement scolaire.
- **La Circulaire du 13 Août 2013** : « **Chaque école et chaque établissement doit disposer d'un plan de prévention du harcèlement** »
- **Principes du plan de prévention** : Répertorier les actions mises en place pour lutter contre le harcèlement au sein de l'école et évaluer leur impact (outils d'autodiagnostic et enquêtes locales de climat scolaire) en s'appuyant sur l'approche climat scolaire. (Cf Protocole de traitement p18)

CADRE LÉGAL

Le harcèlement moral est un délit. Article 222-33-2-2 du Code pénal :

« Le fait de harceler une personne par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de vie se traduisant par une *altération de sa santé physique ou mentale* est puni d'un **an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende**. »

Circonstances aggravantes :

- Lorsque les faits sont commis sur un mineur de moins de quinze ans,
- Lorsqu'ils sont commis sur une personne dont la particulière vulnérabilité due à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique, est apparente ou connue de leur auteur,
- Lorsqu'ils ont été commis par l'utilisation d'un service de communication au public en ligne

1 circonstance aggravante : **2 ans de prison et 30 000 euros d'amende**

2 circonstances aggravantes : **3 ans de prison et 45 000 euros d'amende**

S'agissant des raids numériques ou du harcèlement de meute, ils peuvent être punis jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende en cas de harcèlement à caractère sexuel ou sexiste.

CADRE LÉGAL, SANCTIONS PÉNALES

**Auteur
-10 ans**

- **Mesures éducatives** : remise aux parents, remise aux services d'assistance à l'enfance, placement dans un établissement, admonestation par le juge des enfants, mesure de liberté surveillée, mesure d'activité de jour.

**Auteur de
10 à 12 ans**

- **Mesures éducatives** : idem auteurs moins de 10 ans
- **Sanctions éducatives** : Admonestation plus sévère, interdiction de paraître dans des lieux ou de fréquenter des personnes (jusqu'à 1 an), travaux scolaires, aide ou réparation du dommage, stage de formation civique

**Auteur
mineur +13
ans**

- **Sans circonstance aggravante** : 6 mois de prison + 7500 € d'amende
- **Avec 1 circonstance aggravante** : 1 an de prison + 7500 € d'amende
- **Avec 2 circonstances aggravantes** : 18 mois de prison + 7500 € d'amende

Circonstances aggravantes:

Victime de moins de 15 ans, victime vulnérable (malade, handicap,...), ITT de plus de 8 jours, harcèlement commis via internet

NON AU HARCÈLEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS
APPELEZ LE **3020** Service & appel
gratuits

Groupe Climat Scolaire 27

Harcèlement Scolaire



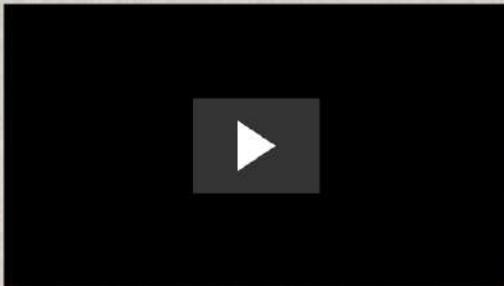
CADRE

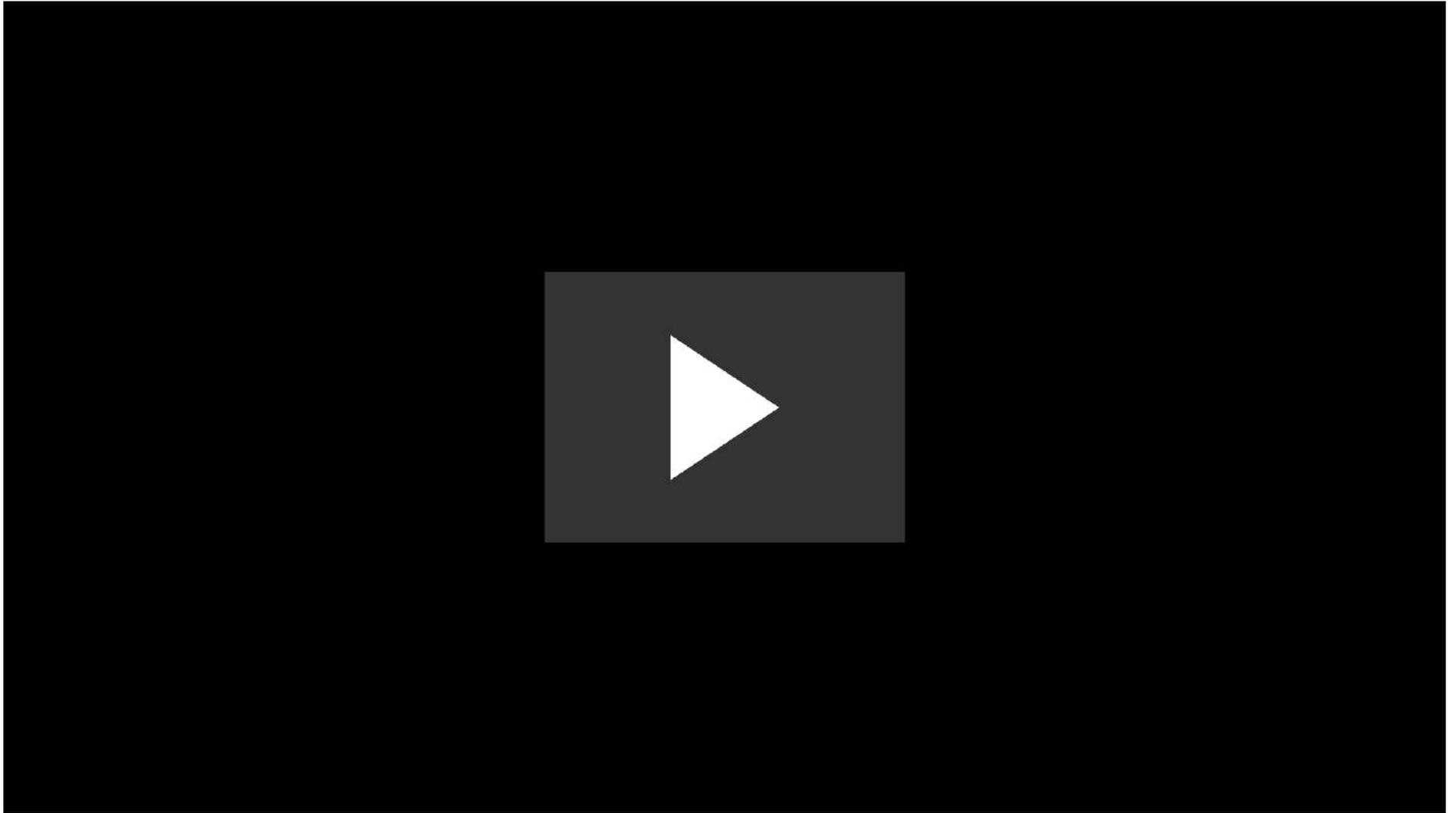
REPERER



AGIR

PREVENIR





DÉTECTER LES SITUATIONS À RISQUE

Déséquilibre entre groupes d'élèves: rapports de force au détriment des moins populaires.

Elèves isolés, moqués, en retrait par rapport aux autres.

Changement d'attitude (agressivité, tristesse, replis sur soi).

Baisse des résultats scolaires.

Absentéisme et plaintes somatiques.



NON AU HARCELEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS DE L'ÉDUCATION

3020

Service de médiation
et de conciliation

Groupes Climat Scolaire 27

REPERER

DÉTECTER LES SITUATIONS À RISQUE

Les situations à risque sont celles qui peuvent conduire à des actes de violence.

Elles sont liées à des situations de :

Changement d'équipe, d'encadrement, de lieu de travail.

Des situations de conflit.

Des situations de pression.



Source : [www.marsat.com](#)

LES DIFFÉRENTES FORMES DE HARCELEMENT

Le harcèlement est une violence.

Il se manifeste sous différentes formes :

• Le harcèlement physique

• Le harcèlement verbal

• Le harcèlement psychologique

• Le harcèlement sexuel



Source : [www.marsat.com](#)

Le harcèlement moral : verbal, psychologique, sexuel

Cela consiste à :

• Insulter, dénigrer, humilier.

• Faire perdre son poste de travail.

• Faire subir des humiliations.

• Faire subir des humiliations.



Source : [www.marsat.com](#)

Le cyberharcèlement

Il consiste à :

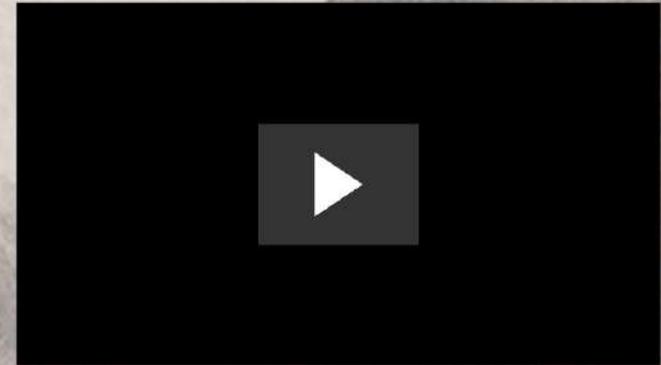
• Insulter, dénigrer, humilier.

• Faire perdre son poste de travail.

• Faire subir des humiliations.



Source : [www.marsat.com](#)



LES DIFFÉRENTES FORMES DE HARCÈLEMENT

Le harcèlement physique

Cette forme de violence se traduit par :

- Des coups, pincements, cheveux tirés ...
- Des bousculades, jets d'objets
- Des bagarres organisées par plusieurs élèves
- Des vols avec violences
- Des enfermements dans une pièce
- Des violences à connotation sexuelle (agressions, déshabillage, baisers forcés, gestes déplacés ...)
- Des jeux dangereux effectués sous la contrainte.



NON AU HARCÈLEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS
APPELEZ LE

3020

Service & appel
gratuite

Groupe Climat Scolaire 27

REPERER

DÉTECTER LES SITUATIONS À RISQUE

Les situations à risque sont celles qui peuvent conduire à des situations de violence.

Elles sont liées à des situations de :

Changement d'équipe, d'établissement, de classe, de professeur...

Des situations de violence sont :

Violences et/ou harcèlement.



Source : [Ministère de l'Éducation](#)

LES DIFFÉRENTES FORMES DE HARCELEMENT

Le harcèlement est :

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.



Source : [Ministère de l'Éducation](#)

Le harcèlement moral : verbal, psychologique, sexuel

Le harcèlement moral est :

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.



Source : [Ministère de l'Éducation](#)

Le cyberharcèlement

Le cyberharcèlement est :

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

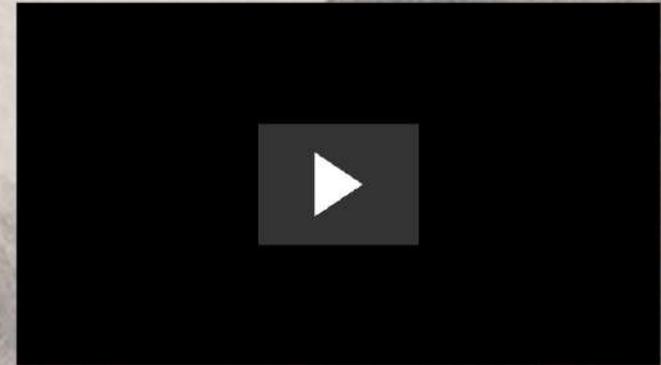
• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.

• Un acte répété, intentionnel, visant à nuire à la victime.



Source : [Ministère de l'Éducation](#)



Le harcèlement moral : verbal, psychologique, sexuel

Cela peut être:

- L'utilisation de surnom dévalorisants
- Des moqueries, insultes, menaces
- Des humiliations, du chantage
- Des propagations de rumeurs
- Des enfermements dans une pièce
- Des pratiques de discrimination et d'exclusion



NON AU HARCÈLEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS
APPELEZ LE

3020

Service & appel
gratuits

Groupe Climat Scolaire 27

REPERER

DÉTECTER LES SITUATIONS À RISQUE

Les situations à risque sont celles qui peuvent conduire à des situations de harcèlement.

Elles sont liées à des situations de :

Changement d'équipe, d'établissement, de directeur, de chef de service.

Des situations de :

Evénements et projets importants.



Source : [M. J. L. M. \(2010\)](#)

LES DIFFÉRENTES FORMES DE HARCELEMENT

Le harcèlement est une situation de :

Un comportement répété, hostile et non désiré.



Source : [M. J. L. M. \(2010\)](#)

Le harcèlement moral : verbal, psychologique, sexuel

Le harcèlement moral est une situation de :

Un comportement répété, hostile et non désiré.



Source : [M. J. L. M. \(2010\)](#)

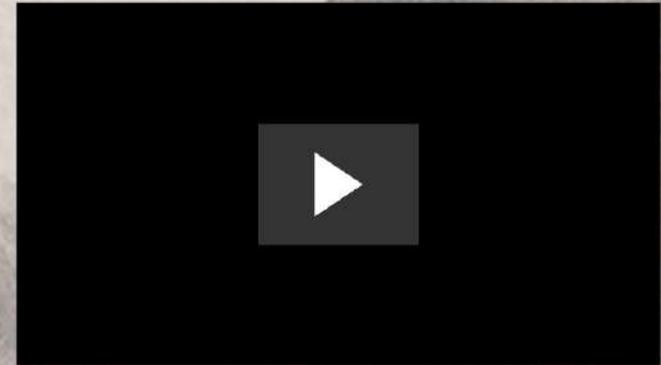
Le cyberharcèlement

Le cyberharcèlement est une situation de :

Un comportement répété, hostile et non désiré.



Source : [M. J. L. M. \(2010\)](#)



Le cyberharcèlement

Le « **cyber harcèlement** » est le fait de nuire à une personne en utilisant **internet et les nouvelles technologies de la communication**: jeux, blogs, e-mail, réseaux sociaux, téléphones portables, ...



3018 E-enfance

NON AU HARCÈLEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS
APPELEZ LE

3020

Service & appel
gratuits

Groupe Climat Scolaire 27

REPERER

DÉTECTER LES SITUATIONS À RISQUE

Les situations à risque sont celles qui peuvent conduire à des situations de violence.

Elles sont liées à des situations de :

Changement d'école, de domicile, de quartier, de ville, de pays.

Des situations de violence.

Des situations de violence.



Source : [www.milieu-jeunes.org](#)

LES DIFFÉRENTES FORMES DE HARCELEMENT

Le harcèlement est une violence répétitive.

Il se manifeste sous différentes formes :

• Le harcèlement physique : coups, gifles, blessures.

• Le harcèlement verbal : insultes, moqueries, surnoms.

• Le harcèlement psychologique : isolement, exclusion, intimidation.

• Le harcèlement numérique : cyberharcèlement.



Source : [www.milieu-jeunes.org](#)

Le harcèlement moral : verbal, psychologique, sexuel

Le harcèlement moral est une violence répétitive.

Il se manifeste sous différentes formes :

• Les insultes, les moqueries, les surnoms.

• Les humiliations, les humiliations.

• Les menaces, les intimidations.

• Les exclusions, les exclusions.



Source : [www.milieu-jeunes.org](#)

Le cyberharcèlement

Le cyberharcèlement est une violence répétitive.

Il se manifeste sous différentes formes :

• Les insultes, les moqueries, les surnoms.

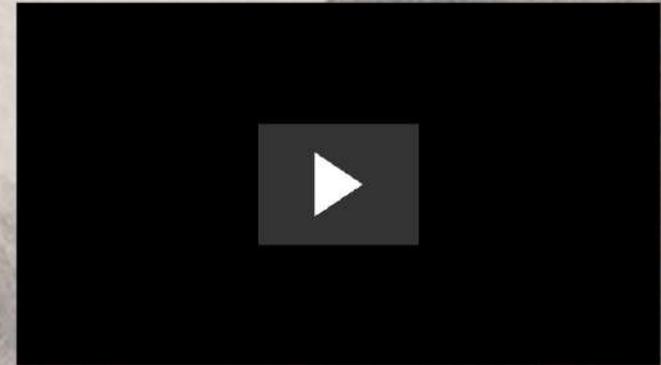
• Les humiliations, les humiliations.

• Les menaces, les intimidations.

• Les exclusions, les exclusions.



Source : [www.milieu-jeunes.org](#)

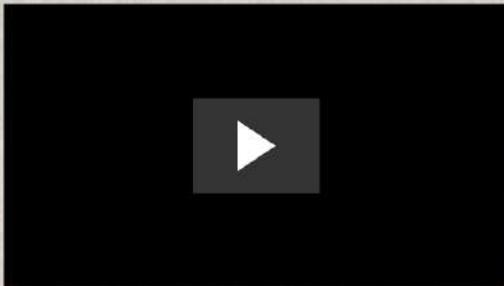


Harcèlement Scolaire



CADRE

REPERER



AGIR

PREVENIR



AGIR



UNE RELATION TRIANGULAIRE
MILIEU UNIVERSEL

ENTRETIEN EN MILIEU UNIVERSEL

ATTENTION À NOS REPRÉSENTATIONS

LES REPRÉSENTATIONS INFLUENT LES COMPORTEMENTS

- « Je m'adresse tout d'abord à la personne, et à son rôle social »
- « Je m'adresse au rôle, et non à la personne »
- « Je m'adresse au rôle, et non à la personne »
- « Je m'adresse au rôle, et non à la personne »
- « Je m'adresse au rôle, et non à la personne »

ENTRETIEN EN MILIEU UNIVERSEL

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER

ENTRETIEN EN MILIEU UNIVERSEL

MPP

CHARTRE DE CONDUITE DE L'ENTRETIEN AVEC LA CIBLE ET SA FAMILLE

1. ÉCOUTER EN POSITION BASSE

Tout point de vue est acceptable. L'objectif de l'entretien est l'apaisement et la sécurisation.

En actes : cela signifie que l'on doit parler le moins possible, reformuler « Si j'ai bien compris ... », prendre des notes « Je note ce que vous venez de me dire ... »

2. S'INTERDIRE TOUT JUGEMENT

Avoir une écoute neutre, laisser à des faits passés.

En actes : cela signifie que l'on doit s'interdire toute critique, toute remise en question de celui que l'on écoute, toute minimisation des faits.

3. VALORISER SON INTERLOCUTEUR

Mettre en valeur sans flatter, restaurer l'estime de soi chez celui que l'on écoute.

En actes : cela signifie que l'on doit valoriser « Je suis admiratif ... », « Je te trouve très courageux ... », créer une alliance avec les parents « Observez votre enfant et dites-moi... »

4. S'ENGAGER ET SE RENDRE DISPONIBLE

La personne écoutée doit sentir que l'on ne va pas l'abandonner.

En actes : cela signifie que l'on va donner un moyen de communication, donner des échéances précises et les respecter, revoir la personne dès que besoin...

5. RESPECTER UNE CONFIDENTIALITÉ PARTAGÉE

La personne écoutée doit avoir une confiance partagée.

En actes : cela signifie que l'on reçoit dans un lieu spécifique et fermé, que l'on ne fait pas de compte-rendu précis de l'entretien aux collègues, que l'on rassure « Est-ce que tu as peur que certaines personnes le sachent ? », que l'on ne dit rien (en dehors de l'équipe ressource) sans en avoir discuté avec l'entant « Est-ce que tu m'autorises à ? ... Je vais devoir en informer ... parce que ... »

6. FAVORISER UNE COMMUNICATION DIRECTE

Avoir un retour immédiat, se mettre à la hauteur de son interlocuteur.

En actes : cela signifie regarder le plus possible celui que l'on écoute, éviter de prendre trop de notes, adapter son niveau de langage.

7. ÉVALUER SON ENTRETIEN

Être capable de déléguer à des professionnels si l'on sent la cible en danger.

En actes : cela signifie évaluer de 1 (faible) à 5 (très fort) la qualité de l'alliance et le niveau d'inquiétude

PHRASES À ÉVITER CAR ELLES PEUVENT NUIRE À LA QUALITÉ DE L'ENTRETIEN...

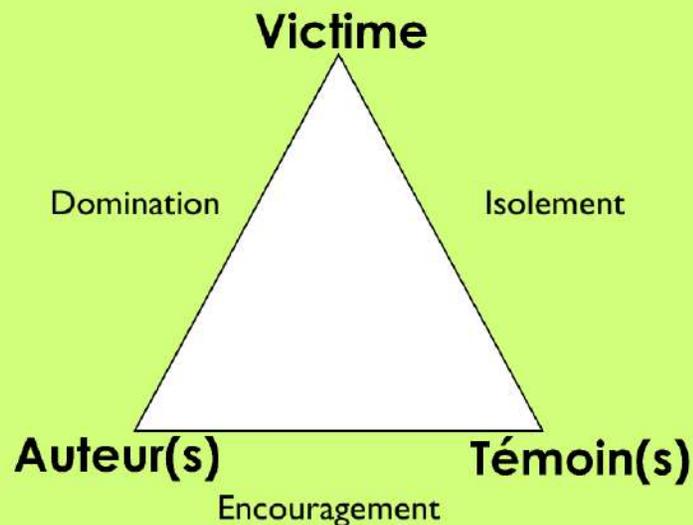
« Oui, mais ... » « Ce n'est pas grave... » « Il l'a un peu cherché quand même ... »
« Il va s'en remettre ... ce n'est qu'un jeu ... » « T'es sûr ? » « Mais défends-toi ... »



Pour l'écouter, le cadre doit être sécurisé et confortable.

UNE RELATION TRIANGULAIRE

RÔLE DES TÉMOINS



Les effets de l'attitude des témoins sur le phénomène de harcèlement :

- **Les témoins supporteurs**

Ils renforcent le harcèlement par leurs rires, des gestes encourageants, un attroupement, ... parfois par peur de devenir à leur tour victime.

- **Les témoins défenseurs :**

Ils vont se porter spontanément au secours des victimes. Ils stoppent les violences, ne renforcent pas le phénomène.

- **Les témoins outsiders :**

Ils restent en retrait sans se positionner.

En prévention, il est très important de travailler avec les élèves sur le rôle du témoin.

NON AU HARCÈLEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS
APPELEZ LE

3020

Service & appel
gratuits

Groupe Climat Scolaire 27

AGIR



UNE RELATION TRIANGULAIRE
MILIEU UN STABILISÉ

ATTENTION À NOS REPRÉSENTATIONS

LES REPRÉSENTATIONS INFLUENT LES COMPORTEMENTS

- « Je m'attendais à ce que... »

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER

MPP

CHARTRE DE CONDUITE DE L'ENTRETIEN AVEC LA CIBLE ET SA FAMILLE

- 1. ÉCOUTER EN POSITION BASSE**
Tout point de vue est acceptable. L'objectif de l'entretien est l'apaisement et la sécurisation.
En actes : cela signifie que l'on doit parler le moins possible, reformuler « Si j'ai bien compris ... », prendre des notes « Je note ce que vous venez de me dire ... »
- 2. S'INTERDIRE TOUT JUGEMENT**
Avoir une écoute neutre, laisser à des faits passés.
En actes : cela signifie que l'on doit s'interdire toute critique, toute remise en question de celui que l'on écoute, toute minimisation des faits.
- 3. VALORISER SON INTERLOCUTEUR**
Mettre en valeur sans flatter, restaurer l'estime de soi chez celui que l'on écoute.
En actes : cela signifie que l'on doit valoriser « Je suis admiratif ... », « Je te trouve très courageux ... », créer une alliance avec les parents « Observez votre enfant et dites-moi... »
- 4. S'ENGAGER ET SE RENDRE DISPONIBLE**
La personne écoutée doit sentir que l'on ne va pas l'abandonner.
En actes : cela signifie que l'on va donner un moyen de communication, donner des échéances précises et les respecter, revoir la personne obs que besoin...
- 5. RESPECTER UNE CONFIDENTIALITÉ PARTAGÉE**
La personne écoutée doit avoir une confiance partagée.
En actes : cela signifie que l'on reçoit dans un lieu spécifique et fermé, que l'on ne fait pas de compte-rendu précis de l'entretien aux collègues, que l'on rassure « Est-ce que tu as peur que certaines personnes le sachent ? », que l'on ne dit rien (en dehors de l'équipe ressource) sans en avoir discuté avec l'entant « Est-ce que tu m'autorises à ? ... Je vais devoir en informer ... parce que ... »
- 6. FAVORISER UNE COMMUNICATION DIRECTE**
Avoir un retour immédiat, se mettre à la hauteur de son interlocuteur.
En actes : cela signifie regarder le plus possible celui que l'on écoute, éviter de prendre trop de notes, adapter son niveau de langage.
- 7. ÉVALUER SON ENTRETIEN**
Être capable de déléguer à des professionnels si l'on sent la cible en danger.
En actes : cela signifie évaluer de 1 (taibie) à 5 (très fort) la qualité de l'alliance et le niveau d'inquiétude

PHRASES À ÉVITER CAR ELLES PEUVENT NUIRE À LA QUALITÉ DE L'ENTRETIEN...

« Oui, mais ... » « Ce n'est pas grave... » « Il l'a un peu cherché quand même ... »
 « Il va s'en remettre ... ce n'est qu'un jeu ... » « T'es sûr ? » « Mais défends-toi ... »

i Pour l'écouter, le cadre doit être sécurisé et confortable.

ATTENTION À NOS REPRÉSENTATIONS

Nos représentations influencent notre discernement :

- « *Tel élève ne peut pas être harceleur car il est bon élève* »
- « *J'ai interrogé les élèves incriminés et ils nient* »
- « *Les parents de l'élève victime sont agressifs envers l'école* »
- « *Celui-là, ce n'est pas le dernier à embêter les autres* »
- « *Ils sont amis, ils sont toujours ensemble* »
- « *Ce ne sont que des chamailleries* »

AGIR



UNE RELATION TRIANGULAIRE
MILIEU UN STABILISÉ

DESSINER - 2018

ATTENTION À NOS REPRÉSENTATIONS

LES REPRÉSENTATIONS INFLUENT LES COMPORTEMENTS

- Le monde est fait de représentations, ce n'est pas évident
- Le monde des faits est différent de la réalité
- Les pensées et les émotions sont liées à nos représentations
- Les représentations sont des constructions mentales
- Elles sont influencées par nos expériences
- Elles sont influencées par nos croyances
- Elles sont influencées par nos valeurs
- Elles sont influencées par nos émotions
- Elles sont influencées par nos actions

DESSINER - 2018

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER, C'EST ÊTRE PRÉSENT À L'AUTRE

SAVOIR ÉCOUTER, C'EST ÊTRE PRÉSENT À L'AUTRE

SAVOIR ÉCOUTER, C'EST ÊTRE PRÉSENT À L'AUTRE

DESSINER - 2018

MPP

CHARTRE DE CONDUITE DE L'ENTRETIEN AVEC LA CIBLE ET SA FAMILLE

1. ÉCOUTER EN POSITION BASSE

Tout point de vue est acceptable. L'objectif de l'entretien est l'apaisement et la sécurisation.

En actes : cela signifie que l'on doit parler le moins possible, reformuler « Si j'ai bien compris ... », prendre des notes « Je note ce que vous venez de me dire ... »

2. S'INTERDIRE TOUT JUGEMENT

Avoir une écoute neutre, laisser à des faits passés.

En actes : cela signifie que l'on doit s'interdire toute critique, toute remise en question de celui que l'on écoute, toute minimisation des faits.

3. VALORISER SON INTERLOCUTEUR

Mettre en valeur sans flatter, restaurer l'estime de soi chez celui que l'on écoute.

En actes : cela signifie que l'on doit valoriser « Je suis admiratif ... », « Je te trouve très courageux ... », créer une alliance avec les parents « Observez votre enfant et dites-moi... »

4. S'ENGAGER ET SE RENDRE DISPONIBLE

La personne écoutée doit sentir que l'on ne va pas l'abandonner.

En actes : cela signifie que l'on va donner un moyen de communication, donner des échéances précises et les respecter, revoir la personne dès que besoin...

5. RESPECTER UNE CONFIDENTIALITÉ PARTAGÉE

La personne écoutée doit avoir une confiance partagée.

En actes : cela signifie que l'on reçoit dans un lieu spécifique et fermé, que l'on ne fait pas de compte-rendu précis de l'entretien aux collègues, que l'on rassure « Est-ce que tu as peur que certaines personnes le sachent ? », que l'on ne dit rien (en dehors de l'équipe ressource) sans en avoir discuté avec l'entant « Est-ce que tu m'autorises à ? ... Je vais devoir en informer ... parce que ... »

6. FAVORISER UNE COMMUNICATION DIRECTE

Avoir un retour immédiat, se mettre à la hauteur de son interlocuteur.

En actes : cela signifie regarder le plus possible celui que l'on écoute, éviter de prendre trop de notes, adapter son niveau de langage.

7. ÉVALUER SON ENTRETIEN

Être capable de déléguer à des professionnels si l'on sent la cible en danger.

En actes : cela signifie évaluer de 1 (faible) à 5 (très fort) la qualité de l'alliance et le niveau d'inquiétude

PHRASES À ÉVITER CAR ELLES PEUVENT NUIRE À LA QUALITÉ DE L'ENTRETIEN...

« Oui, mais ... » « Ce n'est pas grave... » « Il l'a un peu cherché quand même ... »
« Il va s'en remettre ... ce n'est qu'un jeu ... » « T'es sûr ? » « Mais défends-toi ... »



Pour l'écouter, le cadre doit être sécurisé et confortable.

SAVOIR ÉCOUTER

Seuls 5% des élèves victimes de harcèlement en parlent à un adulte.

Se mettre à l'écoute d'un élève victime nécessite des précautions:

- Il sera sensible aux mots et au ton employés car il se sent mal : **impuissance, sentiment de culpabilité, honte.**
- Il a besoin d'être **rassuré** et **encouragé**
- Il a besoin que sa **sécurité** soit assurée

Eviter de le mettre en échec en lui donnant des conseils d'adulte qu'il ne peut pas mettre en application.

NON AU HARCÈLEMENT

ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS
APPELEZ LE

3020

Service & appel
gratuits

Groupe Climat Scolaire 27

AGIR



UNE RELATION TRIANGULAIRE
MILIEU UNIVERSEL

AGIR

MPP

ATTENTION À NOS REPRÉSENTATIONS

LES REPRÉSENTATIONS INFLUENT LES AGISSEMENTS

- « Je m'adresse à toi car tu es responsable de ce qui se passe »
- « Tu n'as rien fait de mal, mais tu es responsable de ce qui se passe »
- « Tu n'as rien fait de mal, mais tu es responsable de ce qui se passe »
- « Tu n'as rien fait de mal, mais tu es responsable de ce qui se passe »
- « Tu n'as rien fait de mal, mais tu es responsable de ce qui se passe »
- « Tu n'as rien fait de mal, mais tu es responsable de ce qui se passe »

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER

SAVOIR ÉCOUTER

MPP

CHARTRE DE CONDUITE DE L'ENTRETIEN AVEC LA CIBLE ET SA FAMILLE

1. ÉCOUTER EN POSITION BASSE

Tout point de vue est acceptable. L'objectif de l'entretien est l'apaisement et la sécurisation.

En actes : cela signifie que l'on doit parler le moins possible, reformuler « Si j'ai bien compris ... », prendre des notes « Je note ce que vous venez de me dire ... »

2. S'INTERDIRE TOUT JUGEMENT

Avoir une écoute neutre, laisser à des faits passés.

En actes : cela signifie que l'on doit s'interdire toute critique, toute remise en question de celui que l'on écoute, toute minimisation des faits.

3. VALORISER SON INTERLOCUTEUR

Mettre en valeur sans flatter, restaurer l'estime de soi chez celui que l'on écoute.

En actes : cela signifie que l'on doit valoriser « Je suis admiratif ... », « Je te trouve très courageux ... », créer une alliance avec les parents « Observez votre enfant et dites-moi... »

4. S'ENGAGER ET SE RENDRE DISPONIBLE

La personne écoutée doit sentir que l'on ne va pas l'abandonner.

En actes : cela signifie que l'on va donner un moyen de communication, donner des échéances précises et les respecter, revoir la personne obs que besoin...

5. RESPECTER UNE CONFIDENTIALITÉ PARTAGÉE

La personne écoutée doit avoir une confiance partagée.

En actes : cela signifie que l'on reçoit dans un lieu spécifique et fermé, que l'on ne fait pas de compte-rendu précis de l'entretien aux collègues, que l'on rassure « Est-ce que tu as peur que certaines personnes le sachent ? », que l'on ne dit rien (en dehors de l'équipe ressource) sans en avoir discuté avec l'entant « Est-ce que tu m'autorises à ? ... Je vais devoir en informer ... parce que ... »

6. FAVORISER UNE COMMUNICATION DIRECTE

Avoir un retour immédiat, se mettre à la hauteur de son interlocuteur.

En actes : cela signifie regarder le plus possible celui que l'on écoute, éviter de prendre trop de notes, adapter son niveau de langage.

7. ÉVALUER SON ENTRETIEN

Être capable de déléguer à des professionnels si l'on sent la cible en danger.

En actes : cela signifie évaluer de 1 (taibie) à 5 (très fort) : la qualité de l'alliance et le niveau d'inquiétude

PHRASES À ÉVITER CAR ELLES PEUVENT NUIRE À LA QUALITÉ DE L'ENTRETIEN...

« Oui, mais ... » « Ce n'est pas grave... » « Il l'a un peu cherché quand même ... »
« Il va s'en remettre ... ce n'est qu'un jeu ... » « T'es sûr ? » « Mais défends-toi ... »



Pour l'écouter, le cadre doit être sécurisé et confortable.