

n°03

# KITS CU

**Améliorer  
la communication  
dans le staff et l'unité**



[www.lescouts.be](http://www.lescouts.be)



# RÉCAPITULATIF DU KIT CU

## Enjeux de la thématique pour le conseil d'unité

- Comment mieux écouter ?
- Comment mieux présenter ses idées ?
- Comment prévenir les conflits ?
- Comment mieux comprendre l'autre, mieux se mettre à sa place ?

En améliorant la communication, on touche au fonctionnement du staff ou du conseil d'unité. De plus, on permet aux animateurs de mieux vivre ensemble et aux scouts d'être dans une ambiance positive et constructive.

## Objectifs

Ce dispositif de conseil d'unité aidera l'animateur à s'améliorer dans les différents savoirs qui suivent.

### SAVOIR

- Faire la différence entre une observation et un jugement.
- Identifier les trois attitudes de base de la communication (passivité, assertivité, agressivité).

## Attentes du conseil d'unité



L'équipe d'unité retranscrit ci-après les demandes et attentes des animateurs par rapport à ce point. Ces attentes seront évaluées en fin de dispositif par le conseil d'unité.

.....

.....

.....

.....

## ET LA GESTION DE CONFLITS ?

Les trucs de com' que le présent kit te propose visent à rendre la communication plus facile et plus respectueuse. C'est déjà une manière d'apaiser les tensions afin d'éviter que des conflits apparaissent. Un autre Kit CU porte spécifiquement sur la prévention et la gestion des conflits : le kit *Prévenir et gérer les conflits*.



### SAVOIR-ÊTRE

- Être à l'écoute sans s'écraser.

### SAVOIR-FAIRE

- Communiquer de manière assertive (dans le respect de l'autre).



# ÉTAPE 1

## NOUS FORMER EN CONSEIL D'UNITÉ

### Accroche

10 min

Voici deux possibilités d'accroche. Le formateur choisit celle qui lui plaît le mieux.

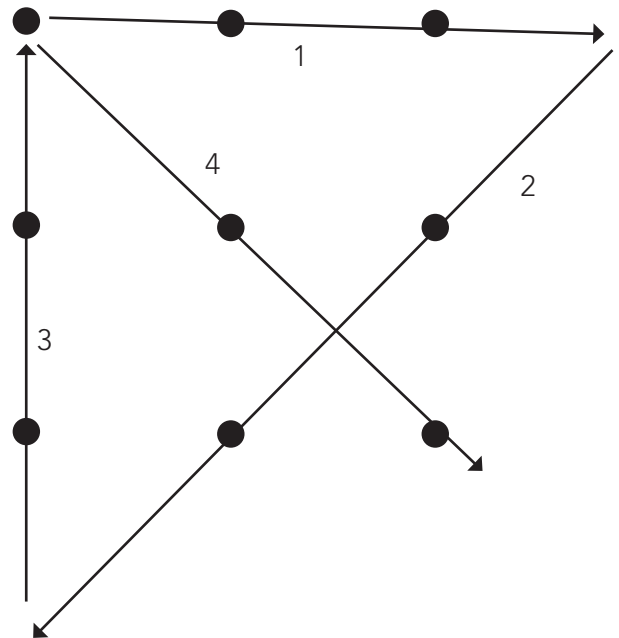
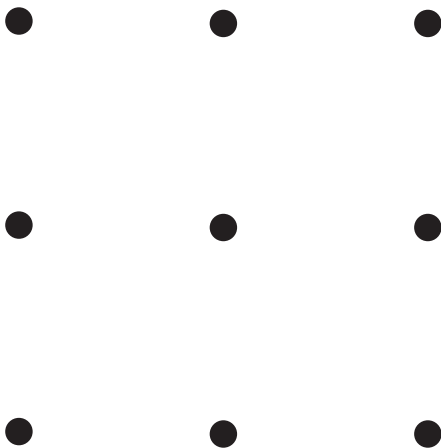
#### Première possibilité : un petit jeu

Le formateur propose, sans en dire plus, un petit jeu : au tableau, on reproduit les neuf points disposés comme ci-dessous.

Seule consigne : relier les neuf points par quatre lignes droites sans lever la pointe du crayon.

On donne la solution après que tout le monde a pu

réfléchir et essayer : il faut sortir du cadre ; il faut prolonger les lignes hors du cadre ! En découvrant cette solution, on prendra conscience qu'il est parfois nécessaire de sortir de ses a priori pour aller à la rencontre de l'autre, l'écouter vraiment, trouver des solutions ensemble, etc.



#### MATÉRIEL

- Feuilles de papier.
- Bics.

## Deuxième possibilité : une petite histoire

Quelqu'un lit le texte suivant, à voix haute.

### LE MOINE BORGNE ET LE SAGE

Un sage tibétain frappa un soir à la porte d'un monastère réputé pour la qualité de son accueil. Le sage souhaitait passer quelques jours avec la communauté. Sa réputation y était d'ailleurs bien établie.

La coutume voulait pourtant qu'avant d'être admis, tout visiteur, fût-il un hôte de marque, passe avec succès l'épreuve d'une compétition oratoire avec l'un des moines. À vrai dire ce cérémonial, plus courtois que discriminatoire, tenait surtout lieu de rite d'accueil.

Le sort voulut que l'examineur dévolu à cette mission, fût, ce soir-là, un moine borgne, un peu simplet, que ses collègues encadraient d'une sollicitude un peu inquiète.

La règle étant la règle, le sage et le borgne furent introduits dans un parloir pour y faire mutuellement état de leur savoir.

L'entretien ne dura que quelques minutes. On entendit claquer la porte et le sage quitta le monastère à grandes enjambées. Surpris, l'hôtelier se précipita à sa suite et, l'ayant rejoint, lui demanda respectueusement la raison de ce départ précipité.

« Je savais, répondit le sage, que vous étiez des hommes remplis de sagesse. Mais l'examineur que vous m'avez désigné surpasse ce que je pouvais imaginer. Voyant qu'il me faisait un geste d'accueil et restait silencieux, j'ai compris qu'il m'invitait à m'exprimer le premier, et par signes. Décontenancé, et impressionné par une telle simplicité, j'ai levé un doigt pour signifier

que Bouddha est unique. Sa réponse a été immédiate. Il m'a montré deux doigts pour me faire comprendre que Bouddha était inséparable du peuple. Alors, j'en ai dressé trois : Bouddha, le peuple et les écritures. Doué d'une sagesse et d'une agilité d'esprit incroyables, il a aussitôt levé la main en joignant les doigts. Bien sûr, tous trois ne font qu'un. Tout était dit. Devant la pénétration de cet esprit et la rapidité de ses réparties, j'ai compris que j'avais le dessous et me suis senti indigne de demeurer plus longtemps parmi vous. »

L'hôtelier dut faire preuve de toute son ingéniosité pour persuader le sage de revenir sur sa disposition.

Il désirait mieux comprendre le déroulement de cet étrange entretien et s'en enquit auprès du moine borgne. Ce dernier était encore rouge de colère :

« Ne me faites plus rencontrer d'insolents de cet acabit ! Aussitôt entré à sa suite au parloir, je lui fais un geste de bienvenue. Lui, pour toute réponse, lève un doigt pour ironiser sur mon œil unique. Aussitôt, faisant preuve de bienveillance, je lève deux doigts pour répondre que lui, en tous cas, dispose de ses deux yeux. Et ce butor me montre alors trois doigts pour rétorquer qu'à nous deux, nous n'en avons jamais que trois. Je n'ai pu me retenir de lui montrer le poing et il a filé sans demander son reste ! »

Source : Louis Fèvre, Chantalle Servais, Gustavo Soto, *Guide du maître-praticien en PNL*, Paris, Chronique Sociale, 2008, p. 152-153.

Cette petite histoire a pour but d'attirer l'attention des animateurs sur le fait que, parfois, on se construit toutes sortes d'interprétations : sur les gens et sur ce qu'ils nous disent. Nous avons tendance à confondre nos interprétations avec la réalité et cela nous empêche de travailler ensemble. Les "exercices" qui vont suivre auront pour but d'apprendre à rester le plus objectif possible, à prendre du recul, à ne pas juger trop vite, à exprimer les choses dans le respect de l'autre, à se mettre à l'écoute de la « réalité » des autres.

## Éveil

15 min

Deux petits tests sont proposés aux animateurs (voir les annexes 1 et 2). On les distribue à chacun en demandant d'y répondre individuellement.

### MATÉRIEL

- Annexe 1 : *Faire le point sur ma capacité d'écoute* : un exemplaire par personne.
- Annexe 2 : *Faire le point sur mes attitudes habituelles dans mes relations* : un exemplaire par personne.

## Apport

20 min

Le premier test (annexe 1) permettait d'analyser les forces et faiblesses de chacun en matière d'écoute. Chaque proposition de A révèle une compétence précise liée à l'écoute (si je prends souvent le temps d'écouter, je suis disponible), chaque proposition de B révèle des difficultés dans cette compétence (si je suis souvent capable d'écouter en faisant autre chose, je ne suis pas vraiment disponible).

### Il y a donc des éléments qui favorisent la capacité d'écoute.

- Présence à soi et acceptation de la dimension émotive (A 1-2-3)
  - Être capable de réaliser ce qui se passe en moi, d'identifier les émotions que je ressens durant une conversation, de gérer ces émotions et ces pensées.
  - Admettre qu'il y a toujours une part de la discussion qui nous implique personnellement, que les émotions ressenties sont inévitables et font partie de tout ce qui peut influencer une discussion.
- Tolérance à l'ambiguïté (A 4-5 + le contraire de B 7-8-9)
  - Accepter que les choses ne sont pas ou noires ou blanches, qu'on peut atteindre des compromis, que les circonstances peuvent varier, que les nuances sont nécessaires...
- Valorisation des différences (A 6-7-8 + le contraire de B 4-5)
  - Être capable d'admettre que des points de vue différents, voire opposés, peuvent coexister, que mon avis n'est pas nécessairement le meilleur.
- Disponibilité effective (A 9-10 + le contraire de B 1-2-3-10)
  - Pouvoir consacrer du temps pour une présence physique et "mentale" auprès de l'autre. Donner la possibilité à l'autre de faire plus que "déverser son flot de paroles" sans aller plus loin ; s'intéresser vraiment aux propos de l'interlocuteur et ne pas penser que l'on détient déjà la solution.



**Il existe deux autres compétences fondamentales pour que la communication soit réellement constructive entre deux personnes.**

- La capacité à faire la distinction entre la personne et son comportement
  - Lors d'une discussion tendue, lorsqu'on a une remarque à faire à quelqu'un, il est parfois difficile de ne pas tout mélanger. Il est souvent plus simple de soulager sa colère en collant une étiquette (« Kevin, t'es vraiment pas doué pour la cuisine, tu as encore fait foirer le repas, tu n'es qu'un bon à rien ! ») que de remettre les choses à leur juste place (« Mince alors, Kevin, on dirait que tu as raté la mayonnaise ! »).
  - Recevoir une étiquette, entendre des conclusions généralisantes sur sa personne, ce n'est jamais bien digéré. Et ça ôte parfois l'envie de faire un effort pour casser l'étiquette, tant elle semble bien coller.
- La tendance à l'observation plutôt qu'au jugement
  - Juger les comportements et non les observer de manière neutre, c'est une autre façon de généraliser abusivement. Cela n'aide pas au dialogue : celui qui juge se met dans une position peu réceptive aux arguments de l'autre ; celui qui est jugé ressent de la colère face à ce qu'il perçoit comme une injustice.

Ces apports aideront aussi les animateurs dans leur relation avec les scouts.

**MATÉRIEL**

- Annexe 1, déjà remplie par les participants lors de la phase d'éveil.

## PREMIÈRE PHASE

### Formuler une critique constructive :

Chaque participant reçoit un exemplaire de l'annexe 3 et essaie de reformuler certaines critiques sans généraliser, en essayant de ne pas viser la personne mais son comportement.

**Exemple :** Ne dites pas « *T'es qu'un gros lourd avec tes feintes débiles !* » ; dites, par exemple, « *Cette blague-ci n'est pas très drôle* ».

Voici des propositions de solutions :

### NE DITES PAS

1. Natacha, quand seras-tu enfin moins laxiste avec les baladins ?
2. Alexandre, tu es le louveteau le plus mal élevé que j'aie connu !
3. Hé ! Gaston Lagaffe, t'es vraiment nul en constructions !
4. Ysatis, je trouve que tu n'as pas la main avec les éclaireurs, tu es trop autoritaire.
5. Mais enfin, Harfang, tu ne peux pas t'empêcher de crier ? Espèce de colérique...
6. Évidemment, toi, John, si tu n'es pas d'accord, c'est par esprit de contradiction.
7. Encore en train de fumer dans ton coin pendant qu'on prépare le jeu ? Quel tire-au-flanc tu fais, mon pauvre Puma !
8. Des flemmards comme toi, Koala, y en a pas deux !
9. Igor, arrête de faire ton asocial !
10. Julien, tu n'es qu'un égoïste !

### MATÉRIEL

- Annexe 3, photocopiée en autant d'exemplaires que de participants.
- Bics.

### DITES (par exemple !)

1. Natacha, laisser les baladins grimper aux arbres sans rien dire, c'est dangereux et ça leur fait croire qu'il n'y a pas de limites.
2. Alexandre, ici, on n'aime pas les gros mots : on les remplace par "bachibouzouk" !
3. Épervier, ta table à feu ne tiendra probablement pas le coup ; il faut la recommencer, peut-être en te faisant aider.
4. Ysatis, ta réaction était sèche et a eu pour effet de casser l'enthousiasme des éclaireurs.
5. Harfang, j'entends que tu es énervée. Puis-je faire quelque chose pour t'aider ?
6. Comment puis-je améliorer ma proposition pour qu'elle te convienne, John ?
7. Fumer d'accord, mais pas quand on doit préparer quelque chose. J'ai besoin de ton aide.
8. Se lever systématiquement 3 minutes avant le petit-déjeuner, c'est une habitude un peu flemmarde, non ?
9. Igor, je vois que tu pars râler dans ton coin. Veux-tu me parler de ce qui t'énerve ?
10. Julien, voudrais-tu veiller à ce que les plus jeunes louveteaux de ta sizaine soient servis avant de te servir toi-même ?



## DEUXIÈME PHASE

### Distinguer l'observation du jugement

Il s'agit d'un petit exercice pour s'exercer à faire la différence entre un jugement et une observation : pour chacune des phrases suivantes, le formateur demande aux animateurs s'il s'agit d'une observation ou d'un jugement.

- Il fait 3°C dehors. (O = observation)
- Denis s'énerve pour un rien. (J = jugement)
- Les jeux de Baloo sont nuls. (J)
- Puma continue à peler les patates pendant que je lui parle. (O)
- Akela a renvoyé toutes les inscriptions hier. (O)
- Denis s'énerve quand un éclaireur parle en même temps que lui. (O)
- Anne écoute attentivement. (J)
- Il fait froid. (J)
- Baloo prépare rarement les jeux qu'elle propose aux réunions. (O)
- Akela s'occupe consciencieusement des soucis administratifs. (J)
- Puma ne m'écoute pas quand je lui parle. (J)
- Anne hoche régulièrement la tête quand on lui parle. (O)

## TROISIÈME PHASE

### Prendre conscience que nos jugements sont des interprétations de la réalité

Former des groupes de 4 et chaque groupe reçoit l'annexe 4. Les petits groupes doivent tomber d'accord sur un chiffre qui, pour eux, exprime l'idée contenue dans les mots ou expressions figurant sur l'annexe.

#### MATÉRIEL

- Annexe 4, photocopiée en autant d'exemplaires que de groupes de 4.
- Bics.



## QUATRIÈME PHASE

### Trois attitudes possibles dans la communication : passivité ≠ assertivité ≠ agressivité

Voici un dispositif en quatre étapes pour comprendre ces trois attitudes et s'exercer à adopter celle qui favorise au maximum un échange ouvert et respectueux.

#### 1 Présentation : débriefing des résultats du second test (annexe 2)

Il y a différentes manières d'exprimer et de faire valoir son point de vue.

- **Passivité** : 1B, 2A, 3C, 4C  
→ j'implose, j'écrase, je rumine > fuite, évitement, abandon = auto-destruction.
- **Agressivité** : 1C, 2B, 3A, 4A  
→ j'explose, j'ironise, j'attaque > affrontement, compétition = destruction.  
Remarque : Parfois, l'agressivité dissimulée peut devenir de la manipulation.
- **Assertivité** : 1A, 2C, 3B, 4B  
→ j'écoute et je m'explique = recherche de compromis, adaptation, collaboration, concession...

Ces manières de fonctionner ensemble permettent de trouver des solutions où chacun ressort gagnant de la discussion.

#### 3 Exercice de reformulations assertives (Je... quand... parce que...)

- par rapport à une personne non présente (un conflit, un prof qui a été injuste, une sœur qui pique mes affaires, un copain qui m'a fait un "sale coup", un parent qui ne comprend rien...);
- par rapport à une personne présente (même staff ou CU), mais par écrit.

**Exemple** : Ne dites pas « Tu es toujours en retard, j'en ai marre, tu n'as aucun respect des autres ! » ; dites « Je suis énervé quand tu arrives en retard parce que j'ai l'impression que la préparation de la réunion n'a pas d'importance pour toi. »

Discuter de manière assertive, dans le respect de l'autre, c'est avoir plus de chances de sortir tous gagnants du débat, du conflit, de la négociation.

#### 2 Comprendre la différence entre ces trois attitudes

**Exercice** : Sur un tableau ou panneau, on fait 3 ou 4 colonnes (passivité, agressivité, assertivité + éventuellement manipulation). Chaque animateur reçoit quelques phrases (issues des annexes 5A, 5B, 5C et 5D). Il s'agit de venir placer chaque phrase dans la bonne colonne. On peut travailler par équipes.

**Débriefing** : Je suis assertif quand je suis capable d'exprimer ce que je ressens dans le respect de l'autre. Pour cela, il me faut :

- savoir ce que je ressens exactement par rapport à ce qui se passe ;
- savoir sur quels points je ne désire pas transiger ;
- savoir sur quels points je suis prêt à faire des concessions ;
- pouvoir exprimer mon point de vue et m'y tenir (du moins en ce qui concerne ce sur quoi je ne veux pas transiger) ;
- éviter de généraliser.

#### 4 Trouver une position commune en communiquant de manière assertive

Exercice de recherche de compromis : se mettre d'accord sur une attitude commune des membres d'un staff face à une situation. En annexe 6, on trouve des mises en situation et des propositions de réaction pour les six premières. Les animateurs discutent en petit groupe et font un choix parmi ces propositions. Les six dernières mises en situation font appel à l'imagination des animateurs.

#### MATÉRIEL

- Annexes 5A, 5B, 5C, 5D : découper les phrases et mélanger ; distribuer aux participants.
- Grand panneau à afficher au mur, avec quatre colonnes : passivité, assertivité, agressivité, manipulation.
- Annexe 6, photocopiée en autant d'exemplaires que de petits groupes.

Après avoir eu l'attention attirée sur certains aspects d'une meilleure communication et avoir fait quelques exercices, comment chacun se situe-t-il ?

## PREMIÈRE PHASE

### Photo-langage ou "mots clés"-langage :

1. Un panneau reprend des photos de gens en train de « communiquer » ou des mots ou petites phrases sur l'écoute (voir annexe 7).
2. Les animateurs vont faire un "+" vert à côté des photos / mots qui pour eux représentent une situation de bonne écoute / avec lesquels ils sont d'accord.
3. Ils font un "-" rouge là où ils pensent que la photo ne symbolise pas une vraie écoute / ils ne sont pas d'accord avec le mot ou la phrase.
4. Chacun a l'occasion de dire pourquoi il met un "+" ou un "-".

### MATÉRIEL

- Un grand panneau, avec des photos qui évoquent des situations de communication différentes OU les phrases de l'annexe 7 découpées.

## DEUXIÈME PHASE

Compléter le tableau ci-après : quelle mise en pratique pour notre conseil d'unité ? Que décidons-nous pour mieux communiquer en conseil d'unité ? En staff ? Avec les scouts ? Avec les parents ?

Que mettons-nous en place pour aider les scouts de nos sections à mieux communiquer ? Pouvons refaire avec eux certains des exercices présentés ? Voulons-nous établir avec les scouts une charte comm' ? Etc.



(2)

## ÉTAPE 2 : QUELLE MISE EN PRATIQUE POUR NOTRE CONSEIL D'UNITÉ ?


### Décisions prises en conseil d'unité

Pour mieux communiquer en staff, conseil d'unité, avec les scouts, avec les parents, etc. :

SECTIONS	DÉCISIONS
BALADINS	
LOUVETEAUX	
ÉCLAIREURS	
PIONNIERS	

Pour mieux communiquer, noter ici les décisions prises en conseil d'unité :

**DÉCISIONS DU CONSEIL D'UNITÉ**

A large empty rectangular box with a solid black border, intended for recording the decisions taken in the unit council. The box is currently blank.

# Plan d'action

	BALADINS	LOUVETEAUX	ÉCLAIREURS	PIONNIERS
LISTE DES ACTIONS RÉALISÉES				
ÉCHÉANCE				
RESPONSABLE				
LISTE DES ACTIONS À MENER				
RESSOURCES INTERNES / EXTERNES				
OBJECTIFS À ATTEINDRE				



## RESSOURCES POUR LE FORMATEUR

- Sylvie GRIVEL, *Être soi dans ses relations : développer son assertivité en entreprise*, Eyrolles, 2014.
- Liste générale du matériel pour ce dispositif :
  - Bics.
  - Feuilles de papier.
  - Copies des annexes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 en nombre suffisant.
  - 2 grands panneaux à afficher au mur.
  - Photos qui évoquent des situations de communication différentes.

Éditrice responsable : Christelle Alexandre  
Édition : novembre 2016

# FAIRE LE POINT SUR MA CAPACITÉ D'ÉCOUTE

A. CE QUI FAVORISE L'ÉCOUTE	PAS DU TOUT	PARFOIS	SOUVENT/ TOUJOURS
1. Quand quelqu'un me parle, je réussis à faire abstraction des pensées qui me traversent à ce moment-là.			
2. Je sais quels mots ou quelles idées provoquent chez moi des réactions fortes (émotion, colère, indignation, tristesse...)			
3. J'ai conscience des moments où je suis sur la défensive.			
4. J'admets que des problèmes puissent ne pas avoir de solutions.			
5. Je fais l'effort de comprendre des paroles qui, au départ, me paraissent plutôt surprenantes, farfelues, "à côté de la plaque", idiotes...			
6. J'aime essayer de comprendre des idées très différentes des miennes.			
7. Je ne donne pas facilement des conseils.			
8. J'accepte que l'avis et les paroles de l'autre puissent m'influencer.			
9. Je fais ce qu'il faut pour être disponible.			
10. Je prends le temps d'écouter.			

B. LES LIMITES À MA CAPACITÉ D'ÉCOUTE	PAS DU TOUT	PARFOIS	SOUVENT/ TOUJOURS
1. Je prépare déjà ma réponse pendant que l'autre parle.			
2. Je fais semblant d'écouter même si je ne suis pas vraiment attentif.			
3. Je crois savoir ou deviner ce que l'autre veut dire.			
4. J'aime prouver que j'ai raison en argumentant, justifiant, expliquant...			
5. Je tiens à sortir gagnant d'une discussion.			
6. J'essaie de rester très objectif et rationnel dans mes discussions.			
7. J'aime quand on ne tourne pas autour du pot, quand on va droit au but sans s'étendre longuement sur le sujet.			
8. Je n'aime pas les propos ambigus, pas clairs, qui peuvent être interprétés de plusieurs façons.			
9. Je cherche rapidement à trouver des solutions.			
10. Je suis capable d'écouter quelqu'un tout en faisant autre chose.			



# FAIRE LE POINT SUR MES ATTITUDES HABITUELLES DANS MES RELATIONS

1. Lors d'un conseil, un scout se plaint que tu ne lui accordes jamais la parole :
  - Tu prends note de sa remarque. = **A**
  - Tu te confonds en excuses et lui accordes immédiatement 10 minutes de parole pour compenser. = **B**
  - Tu revendiques le droit d'accorder la parole à qui bon te semble. = **C**
  
2. Pendant une réunion de staff, tu expliques une idée de jeu que tu as eue. Pendant ce temps, un autre animateur du staff semble raconter quelque chose à son voisin à l'autre bout de la table :
  - Tu l'invites à discuter après ou à sortir prendre l'air. = **A**
  - Tu declares de façon impersonnelle : « J'ai horreur qu'on me dérange pendant que je parle. » = **B**
  - Tu dis : « X., je suis gêné par tes discussions, pourquoi ne raconterais-tu pas ça à haute voix ? » = **C**
  
3. Un animateur de ton staff t'adresse poliment des critiques sur ta façon de te comporter avec tel scout difficile :
  - Tu lui conseilles de commencer par balayer devant sa porte. = **A**
  - Tu acceptes ses critiques en lui demandant de t'expliquer un peu mieux ce qu'il veut dire. = **B**
  - Tu le laisses se défouler ; après tout, si ça peut lui faire du bien ! = **C**
  
4. Un scout critique en permanence les activités.
  - Tu le remets à sa place. = **A**
  - Tu renvoies le problème à l'ensemble du groupe. = **B**
  - La vengeance est un plat qui se mange froid : tu lui régleras son compte une prochaine fois. = **C**

## NE DITES PAS... / DITES...

NE DITES PAS	DITES
1. Natacha, quand seras-tu enfin moins laxiste avec les baladins ?	
2. Alexandre, tu es le louveteau le plus mal élevé que j'aie connu !	
3. Hé ! Gaston Lagaffe, t'es vraiment nul en constructions !	
4. Ysatis, je trouve que tu n'as pas la main avec les éclaireurs, tu es trop autoritaire.	
5. Mais enfin, Harfang, tu ne peux pas t'empêcher de crier ? Espèce de colérique...	
6. Evidemment, toi, John, si tu n'es pas d'accord, c'est par esprit de contradiction.	
7. Encore en train de fumer dans ton coin pendant qu'on prépare le jeu ? Quel tire-au-flanc tu fais, mon pauvre Puma !	
8. Des flemmards comme toi, Koala, y en a pas deux !	
9. Igor, arrête de faire ton associatif !	
10. Julien, tu n'es qu'un égoïste !	

# UN NOMBRE POUR LES ACCORDER TOUS

<b>IDÉE</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>NOTE</b>
Rouler vite		
Tôt		
Un léger retard		
Un camp cher		
Trop de scouts		
Partir loin		
Vieux		

# MISES EN SITUATION ET PROPOSITIONS DE RÉACTION

1

## **Pendant un temps libre, deux scouts se disputent le seul jeu de cartes disponible.**

- « Avec eux, c'est toujours la même chose ! Ils ne sont pas capables de jouer sans se disputer. Il va encore falloir jouer à l'arbitre ! »
- « Bah, ils finiront bien par s'arranger... »
- Je discute avec eux. Ensemble, on cherche une solution de compromis.
- Je les entraîne à une partie de foot avec moi. « Comme ça, ils ne penseront plus à se disputer ».
- Je prends le jeu de cartes et leur montre qu'ils peuvent jouer ensemble. « Avec un peu de bonne volonté, on s'arrange ! ».
- Je tranche. Alex jouera 1/4 d'heure, Thomas après.
- « Qu'ils se débrouillent ! Je ne vais quand même pas me mêler de toutes leurs petites disputes ! ».

2

## **Au grand magasin, un client se fâche sur un des scouts qui vous avaient accompagnés pour les courses : il l'accuse de l'avoir bousculé dans les rayons.**

- C'est une bonne expérience. Après avoir calmé le client, je prends le scout à part et lui conseille de s'excuser.
- Je le laisse se débrouiller. Il faut qu'il apprenne à affronter les conséquences de ses actes.
- Je le laisse se débrouiller. Je suis certain(e) qu'il s'excusera s'il a eu tort et se défendra s'il est accusé injustement.
- Je m'approche. Je calme le client de façon à rétablir un dialogue. Ensuite, j'encourage le scout à exprimer son point de vue. S'il reconnaît ses torts, je lui suggère d'envisager comment les réparer.
- Je m'interpose et analyse la situation. Si je constate que le scout est en tort, je présente mes excuses au client et explique au scout qu'il doit en faire de même.
- Je m'interpose et présente mes excuses au client. Dans une telle situation, je ne pense pas que mon scout sera capable d'avoir une réaction responsable : il risque d'être soit impoli, soit démoli.
- Je me sens solidaire de tous les membres de mon groupe. Je m'approche et je participe à la discussion.

**3****Lors d'un jeu de piste, un scout plus âgé prend tous les messages et les décode tout seul.**

- Je l'engueule en lui disant que c'est inadmissible pour un plus grand de ne pas laisser participer les plus jeunes.
- Je le nomme « *voiture-balai* ». Comme ça, au moins, il sera occupé et laissera les messages aux autres.
- Je lui demande de ne plus aller chercher les messages mais je lui confie tous les messages trouvés.
- Je lui demande de prendre un plus jeune avec lui.
- Je lui fais la leçon et exige qu'il reste près de moi.
- Je lui fais part de ce que les autres râlent ou sont privés d'une partie du plaisir. Je lui demande ce qu'il pourrait faire pour qu'eux aussi s'amuse.
- Puisqu'il a tant d'énergie, je lui fais porter le goûter de tout le monde.

**4****Un scout qui a encore faim se fait remballer par un des cuistots. Il n'a pas eu sa deuxième portion. Le ton monte.**

- « *C'est normal qu'il ait faim, il est en pleine croissance !* ».
- « *Moi aussi, j'ai encore faim* ». Je vais réclamer aussi.
- Je l'aide, avec son accord, à négocier avec le cuistot ou à trouver une autre solution.
- « *S'il a encore faim, c'est normal qu'il réclame.* ».
- Il a eu sa part comme tout le monde. Qu'il attende le repas suivant ! Demain, il n'aura qu'à manger plus au petit déjeuner.
- « *Il y a des règles dans la vie collective. Il faut s'y plier !* ». J'interviens pour le rappeler à l'ordre.
- Je lui propose de finir l'assiette de son voisin. S'il a vraiment faim, il mangera.

**5****Tous les parents sont venus chercher leur enfant. Un seul scout reste en rade. Vous êtes crevés ; vous n'avez pas de voiture. Les parents ne répondent pas au GSM.**

- J'attends avec lui. Je ne vais quand même pas le laisser tout seul.
- J'en ai ras-le-bol. Tant pis ! Je le laisse attendre seul. Je vais m'installer dans le café d'en face pour garder un oeil sur lui. « *Ah ces parents qui ne sont pas à l'heure !* ».
- Je le charrie un peu... « *Et s'ils t'avaient abandonné pour partir en vacances sans toi ?* ».
- Je lui demande : « *À ton avis, que se passe-t-il ? Où pourraient être tes parents ? Sais-tu qui, à part tes parents, nous pouvons contacter ?* ».
- Je lui propose une partie de basket en attendant.
- Je mets un message sur la messagerie en disant que j'ai ramené le scout chez moi. Les parents n'auront qu'à venir le rechercher.
- Je sais qu'il doit être terriblement inquiet. J'essaie de le rassurer.

**6**

**Au dortoir, deux scouts parlent d'une chambre à l'autre assis à califourchon sur les rebords de la fenêtre.**

- « Il faudrait mettre des cadenas aux fenêtres ou, en tout cas, en interdire l'ouverture. »
- « Imaginez que vous tombiez par la fenêtre, qu'est-ce qui vous arriverait ? Vous tenez vraiment à finir votre vie en chaise roulante ? »
- Je les fais descendre et les punis pour avoir été imprudents. « Il ne faudrait pas qu'ils aient envie de recommencer ! »
- Je les fais descendre puis les emmène faire une promenade.
- Je les oblige à fermer les fenêtres. « C'est trop dangereux. »
- Je leur rappelle simplement d'être prudents.
- Je leur signale que c'est dangereux et leur exprime ma crainte qu'ils puissent tomber. Je leur conseille de discuter en s'asseyant à un autre endroit.

**7**

**À la gare, un scout a jeté sur les rails le paquet de chips entamé de son copain.**

...

**8**

**Durant la visite d'un château fort en ruine, un scout profite de ce qu'il est hors de vue pour s'éclipser. En te retournant, tu le vois disparaître derrière un mur.**

...

**9**

**Un scout a perdu son bonnet de bain dans la rivière. Celui-ci flotte et s'éloigne au fil du courant... Impossible de le récupérer !**

...

**10**

**Un scout, en aidant à mettre la table pour le souper-parents, a cassé une pile d'assiettes.**

...

**11**

**Un scout a été surpris en train de fumer pendant la réunion, ce qui est contraire à la règle que vous aviez fixée ensemble.**

...

**12**

**Il faut choisir un nouvel intendant : quels sont les critères que nous exigeons ? Les petits copains peuvent-ils venir ? Et les anciens animateurs ? Etc.**

...



# PASSIVITE

1. Je me réfugie souvent dans le rêve.
2. Souvent je n'ose pas dire non même si j'en ai envie.
3. Je préfère ne pas exprimer mes idées en face de certains interlocuteurs.
4. Il m'arrive de perdre le fil de la discussion.
5. Je préfère m'abstenir plutôt que d'affronter un conflit.
6. J'abandonne souvent la discussion faute de savoir défendre mes idées.
7. Je prends rarement la parole spontanément.
8. Je regrette souvent de ne pas oser tout dire.
9. Même quand je suis consulté, il m'est pénible d'exprimer clairement ma position.
10. Il m'arrive de ne pas oser exprimer une idée qui me semble pourtant intéressante.
11. Je préfère me taire plutôt que de risquer de dire une bêtise.
12. Je me sens mieux en dehors du débat qu'au cœur de la mêlée.



# AGRESSIVITE

1. Je sais impressionner mon interlocuteur.
2. Celui qui parle le plus a l'avantage dans le débat.
3. Je sais que je vais gagner quand mon interlocuteur est pris de court.
4. Les arguments définitifs laissent l'autre sans voix.
5. Je sais imposer mes idées.
6. Je suis à l'aise dans le conflit.
7. Dans un dialogue, il y a un gagnant et un perdant.
8. Je ne crains pas d'embarrasser mon interlocuteur.
9. Je n'ai peur de personne.
10. La contradiction m'amuse.
11. Il faut savoir aussi se mettre en colère.
12. Dans une discussion, je veux sortir gagnant.





# MANIPULATION

1. Je cultive volontiers le paradoxe.
2. Je sais faire l'âne pour avoir du son.
3. Il faut savoir déstabiliser son interlocuteur.
4. Je sais faire parler les autres pour disposer d'un réseau personnel d'informations.
5. Je peux défendre brillamment un point de vue que je désapprouve.
6. Je sais dissimuler mes idées lorsque je pense qu'elles ne sont pas partagées.
7. Il est parfois utile d'être de mauvaise foi.
8. Nul n'est tout à fait insensible à la flatterie.
9. Je sens que parler le premier est un risque inutile.
10. Diviser pour régner est un principe qui est toujours efficace.



## ASSERTIVITE

1. Sans le chercher, je n'ai pas peur du conflit.
2. Je défend sincèrement et réellement mes idées.
3. Je reconnais le droit à l'erreur pour moi et mon interlocuteur.
4. Je suis capable de dire que je n'ai pas compris une idée.
5. Je défends mes idées avec conviction.
6. Je perds rarement mes moyens.
7. Je peux répéter une idée que je désapprouve.
8. Je n'ai pas de préjugé vis-à-vis de mes interlocuteurs.
9. Je suis attentif au propos de l'autre.
10. Je peux manifester calmement mon désaccord total.
11. Je suis capable de changer d'opinion sans me sentir manipulé.



## L'ÉCOUTE

1. Écouter, c'est rejoindre, partager ce que vit celui qui parle.
2. Parler, ce n'est jamais tout dire.
3. Négocier, c'est essayer de convaincre l'autre avec mon point de vue.
4. Écouter, c'est d'abord laisser de la place à son interlocuteur.
5. Écouter veut dire "comprendre intellectuellement".
6. Écouter, c'est apprendre à se taire.
7. Tomber d'accord, c'est abandonner une part de ses ambitions.
8. Parler vraiment, c'est laisser parler ses tripes.
9. Celui qui m'écoute doit m'aider à trouver la solution à mes problèmes.
10. Je préfère qu'on m'écoute sans donner son avis.
11. Quand quelqu'un se confie à moi, j'essaie de lui donner des conseils.
12. Il faut d'abord que j'exprime ce que j'ai à dire pour pouvoir écouter l'autre.