

Le modèle du sandwich pour gérer la communication

Pour qu'une intervention soit bénéfique, l'enseignant doit éviter de dire à l'élève ce que celui-ci veut entendre lorsque son comportement n'est pas approprié. L'enseignant doit plutôt lui dire ce qu'il pense, afin de corriger ce comportement. Il y a un moyen de passer le message avec délicatesse même si la rétroaction est franche. Il s'agit de le présenter sous la forme métaphorique d'un sandwich c'est-à-dire en trois étapes. On débute avec un énoncé spécifique positif, on poursuit en parlant du comportement inapproprié et l'on termine avec un énoncé général constructif.

En classe, le modèle du sandwich permet de faire passer efficacement une rétroaction qui aurait pu être perçue négativement par l'élève. L'élève est alors moins sur la défensive et plus réceptif au message que l'enseignant veut lui transmettre. De plus, lorsque l'enseignant encourage les élèves à adopter ce modèle de communication avec leurs camarades, ils sont forcés de trouver quelque chose de positif à formuler. Par conséquent, les élèves qui ont tendance à trouver à redire à tout deviennent plus

soucieux de leur attitude et peuvent orienter leur communication de manière plus constructive.

Le modèle du sandwich comporte les caractéristiques suivantes :

- ◆ Il permet de maintenir une relation ouverte, saine et intègre.
- ◆ L'élève peut s'améliorer car il sait exactement quoi faire.
- ◆ Il connaît les règles et les consignes formulées par l'enseignant.
- ◆ Il se sent moins menacé et plus respecté, ce qui favorise le changement.
- ◆ L'enseignant a l'occasion d'établir une communication orientée stratégiquement vers la réalisation d'un objectif préétabli.
- ◆ Les élèves entre eux apprennent à s'apprécier et à se respecter davantage.
- ◆ Ils apprennent à mieux écouter les autres et à communiquer leurs messages plus clairement.

Pour que la rétroaction soit significative et qu'elle crée l'effet voulu, il est essentiel qu'elle soit donnée à l'élève immédiatement à la suite d'un événement. Il peut s'agir d'un comportement à améliorer ou d'une attitude à modifier en vue d'obtenir plus de succès. La qualité de la rétroaction dépend de

la rapidité du retour de l'information, ainsi que des mots choisis par l'enseignant lors de son intervention auprès de l'élève. Elle dépend également de l'utilisation d'un langage verbal et non verbal approprié et cohérent. Les mots servent à éliminer des résistances et à tempérer une situation scolaire contraignante ou contrariante. Le langage non verbal de son côté sert à soutenir une communication axée sur les résultats.

Le fait pour l'enseignant de présenter un message sous la forme métaphorique du sandwich lui permet de bien se faire comprendre par l'élève sans le brusquer et tout en gardant un bon rapport avec lui. En particulier, l'énoncé général de la troisième étape permet à la mémoire de l'élève d'enregistrer une conclusion agréable. Ainsi, l'enseignant peut terminer un entretien avec l'élève en lui disant : « Je savais qu'on finirait par bien s'entendre », « Tu verras que cela ira beaucoup mieux la prochaine fois », « J'ai confiance en toi et je sais que tu es capable de réussir », « Il y a toujours moyen de s'en sortir » ou « Il y a une solution à tout problème ». Notons que ces commentaires doivent avoir un lien avec le comportement positif souhaité.¹

¹ Des mots et des phrases qui transforment, la PNL appliquée à l'éducation, David, Lafleur et Patry, Chenelière/McGraw-Hill, 2004.