



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed KHIDER Biskra
Faculté des Lettres et des Langues
Département des Langues Étrangères
Filière de Français



Mémoire élaboré Pour l'obtention du diplôme de Master

Option :

Didactique des langues étrangères

L'empathie comme modèle de communication en classe de langue.

**Cas des étudiants de première année licence de l'université Mohamed
Khider de Biskra.**

Présenté par :

MESSAIBI IKRAM

Encadré par :

GUERID KHALED

**Année universitaire
2019/ 2020**

Remerciement

En tout premier lieu, je remercie le bon Dieu, le tout puissant, de m'avoir donné la force et la patience pour accomplir ce mémoire.

Je tiens à remercier vivement mon directeur de recherche Monsieur GUERID KHALLED pour sa disponibilité, la confiance qu'il m'a accordée et ses précieux conseils qui m'ont permis de mener à bien ce travail.

Sans oublier d'adresser mes sincères remerciements et toute ma reconnaissance à : M. DJOUDI, Mme. OUAMANE et Mme. ZERARI pour leurs précieux conseils et leur soutien moral.

Un grand merci sera également adressé aux membres de jury qui ont accepté de lire et d'évaluer ce modeste travail.

Dédicace

Je dédie ce mémoire à :

Mon père Ben Bella

Grace à toi j'ai pu aller à l'école. En guise de reconnaissance, trouve ici mon amour filial.

Ma réussite est la tienne ! Qu'Allah t'accorde longue vie dans la santé !

Ma mère Wassila

Par les inestimables sacrifices que tu as consentis pour moi, tu as tant souhaité que je parvienne à ce but.

Je te serai reconnaissante toute ma vie, qu'Allah t'accorde longue vie dans la santé !

Mon cher frère Amin et mes belles sœurs Khaira et Loubna et mon neveu Djoud

Puisse Dieu vous donne santé, bonheur, courage et surtout la réussite.

Mes chers amis, qui sans leurs encouragements, ce travail n'aura jamais vu le jour : Hanin, Salah et Kousai.

Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet soit possible, je vous dis merci.

À toute ma famille et à tous ceux que j'aime.

Messaïbi Ikram

Le résumé:

L'enseignant est représenté non plus comme celui qui galvanise par le pouvoir de son rayonnement, ni comme celui qui dispose d'une technicité assise sur un savoir rationnel, mais comme celui qui aide à se libérer des diverses entraves et correspondant à un model communicationnel qui n'est centré ni sur l'éducateur ni sur l'éduqué, mais sur la relation qui se développe entre l'un et l'autre.

Aborder la relation à l'autre nécessite un savoir être, surtout lorsqu'il s'agit d'un public adolescent très attentif à la nature de la relation et au comportement de son entourage. Être attentif aux besoins de ses étudiants, leurs aspirations et leur attentes, c'est tout simplement être empathique. Pour cette raison, nous avons choisi de travailler avec des étudiants de première année licence de l'université Mohamed Khider de Biskra. Dans ce contexte, l'empathie est au cœur même de la communication. À cet égard, nous voulons mettre en lumière la nécessité de recourir à l'empathie en classe de langue, à dévoiler son apport dans la gestion de classe dans différentes situations, notamment dans les situations de blocages lors du processus de l'apprentissage.

Mot clés :

La relation empathie, model communicationnel, savoir être, besoins des étudiants, les étudiants de première année universitaire, classe de FLE.

المخلص:

يجب أن يسعى رجال التعليم إلى التعلم الفعال، الذي يكون فيه المتعلم مشاركاً في صنع الموقف التعليمي، ويكون فيه المعلم مهيمناً على تلاميذه و على نظامه، فمهمته تكمن في الإشراف و الإرشاد و المحاوره و جعل التلميذ محور اهتماماته، وليس الهيمنة و التسلط.

لإدارة الفصل يجب التفاهم مع الطلبة، والقدرة على التوجيه والإرشاد الجماعي والفردى، والاهتمام بقيمهم الروحية والأخلاقية، كذلك احترام مشاعرهم وحرية تعبيرهم، ومراعاة حاجاتهم الاجتماعية والعلمية والفردية، دون نسيان القدرة على الحفاظ عن النظام في الفصل، أيضاً القدرة على مواجهة المواقف المعقدة في الفصل، وتنمية انضباطهم الذاتى، واحترام أنظمة الفصل من خلال القدوة الحسنة، والعدل في المعاملة، خصوصاً عندما يكون جمهور المراهقين منتبهاً جداً لطبيعة العلاقة وسلوك من حوله. إن الاهتمام باحتياجات الطلبة وتطلعاتهم هو ببساطة أن يكون الأستاذ متفهماً، لهذا اخترنا العمل مع طلاب السنة الأولى من جامعة محمد خيضر في بسكرة. التواصل فن يكمن في حكمة المدرس ولباقتة في إدارة الحوار، وحسن تدبير الاختلاف وترشيده، من خلال انتقاء الكلام المناسب، والمقام المناسب، والأسلوب الأليق للتوجيه والمعالجة للأخطاء وإصلاحها، مما يساهم في كسب احترام التلاميذ وحبهم له.

الكلمات المفتاحية: علاقة تفاهم، نموذج الاتصال، احتياجات التلاميذ، تلاميذ سنة أولى جامعي، قسم اللغة الفرنسية.

Tables de matières

Tables de matières

REMERCIEMENS	
DEDICASES	
RESUMÉ	
TABLE DES MATIÈRES	
TABLE DES TABLEAUX ET DES FIGURES	
INTRODUCTION GÉNÉRALE	2
PREMIER CHAPITRE : LA COMMUNICATION EN CLASSE EN CLASSE DE LANGUE	6
Introduction	7
1. La communication : Éléments et définitions	7
2. L'évolution du concept	8
3. La communication et les nouvelles approches psychopédagogiques	9
3.1. Les nouvelles orientations psychopédagogiques pour la gestion de classe	9
3.2. Les principes fondamentaux de la psychopédagogie	10
4. La relation enseignant- apprenant	11
4.1. La relation affective	11
4.2. La relation empathique	12
5. Le rôle des relationnels dans l'acte pédagogique	12

Tables de matières

5.1. Le processus d'enseignement apprentissage	12
5.2. La motivation des apprenants	13
5.3. Le climat de la classe	14
5.4. L'évolution des apprenants	14
6. Le relationnel et la communication non-verbale	15
6.1. Les gestes pédagogiques	16
6.2. Le regard	18
6.3. Mimiques et sourires	19
6.4. Le ton et la voix	20
6.5. L'écoute active	20
Conclusion	21
	22
DEUXIÈME CHAPITRE : L'EMPATHIE COMME MODÈLE DE COMMUNICATION	
Introduction	23
1- L'empathie : Étymologie et définition	23
2- Les dimensions de l'empathie	25
3- L'empathie, faculté innée ou acquise	26
4. L'empathie une motivation altruiste	28
5. Quelques notions proches de l'empathie	29
5.1. Empathie VS sympathie	29
5.2. Empathie VS compassion	29
6- Les processus constitutifs neurologiques de l'empathie	30
6.1. Le circuit amygdale/cortex et le traitement de l'information	30
6.2. Une résonance motrice	30
6.3. Un codage commun et la capacité à percevoir la subjectivité d'autrui	30
7. L'empathie comme concept psychopédagogique	31
7.1. Le besoin de l'empathie dans la gestion e classe	32
7.2. La pratique de l'empathie en classe de FLE	33

Tables de matières

7.3. L'empathie au cœur des compétences émotionnelles	34
Conclusion	35
TROISIÈME CHAPITRE : CADRE PRATIQUE DE LA RECHERCHE. ANALYSES DU CORPUS ET COMMENTAIRES DES RÉSULTATS	36
Introduction	
1. L'enquête 1.1. Le terrain	37
1.2. Le public visé	
2. Les enseignants	38
Enseignant 1 Enseignant 2	
3. Les apprenants Les apprenants de la classe (1) Les apprenants de la classe (2)	39
4. Description de la classe	
Présentation détaillée de l'observation des deux classes	
4.1. Classe 1	40
4.2. Classe 2	41
5. DESCRIPTION D'OUTILS D'ANALYSE	42
5.1. L'élaboration de la grille d'observation 5.2. Le contenu de la grille	43
6. COLLÈGE ET ANALYSE DES DONNÉES	
6.1. L'analyse de la première grille d'observation	

Tables de matières

6.1.1. Le regard	44
6.1.2. Mimiques et sourires	
6.1.3. Le ton et la voix.	
6.1.4. Les gestes pédagogiques	
6.1.5. L'écoute active	
6.1.6. La sensibilité	
6.1.7. L'humour	
6.1.8. La sollicitude	
6.1.9. La sécurité affective	44
6.1.10. La cohésion du groupe	44
6.1.11. Le respect des rythmes	44
6.1.12. La motivation et la bienveillance	45
6.2. Grille d'observation concernant l'enseignant n°1	45
6.3. Grille d'observation concernant l'enseignante n°2	46
6.4. Commentaires	47
7. L'analyse de la grille d'observation pour les apprenants	53
7.1. Satisfaction	53
7.2. Progression	54
7.3. Implication et évolution des apprenants	54
8. Remarques découlant de nos observations	54
8.1. Le silence de m'enseignant	
Conclusion	55
SYNTHÈSE	56
CONCLUSION GÉNÉRALE	57
RÉFÉRENCE BIBLIOGRAPHIQUE	61

Tables des tableaux et des figures

Tables des tableaux et des figures

Tableau N° 1 : Les quatre types des gestes pédagogiques.....	17
Tableau N° 2 : distinction entre empathie / sympathie / compassion.....	29
Figure N°1 : Les quatre catégories Co verbaux de David Mc Neil	18
Figure N° 2 : L'ocytocine et l'empathie	19
Figure N °3: Les différentes catégories de mimiques	20
Tableau N° 2 : Les trois stratégies socio-affectives d'O'Malley et Chamot	32
Figure N° 4 : Les quatre éléments de l'empathie.....	33
Figure N° 5 : Les cinq compétences émotionnelles de Goleman.....	34

Introduction générale

Introduction générale

Dans la didactique de FLE, la qualité de vie change d'une classe à l'autre et d'un enseignant à l'autre, Certes, le métier exige de disposer des savoirs disciplinaires et méthodologiques avérés, mais d'autres compétences inhérentes aux « qualités psychologiques » de l'enseignant y sont constamment convoquées. L'environnement d'apprentissage d'une langue étrangère exige plusieurs facteurs comme le climat accueillant, les compétences et les conduites enseignantes qui permettent la création d'un contexte favorable à l'apprentissage. Dans ce sens, Mourice Tardif et Claude Lessard déclarent que : « *enseigner, c'est travailler avec des êtres humains, sur des êtres humains, pour des êtres humains* »¹. A cet égard, nous pouvons dire que la dimension humaine est une partie intégrante dans l'acte d'enseigner.

Enseigner implique donc un travail sur soi afin de mieux connaître sa personnalité et ses mécanismes psychologiques. En effet, aborder la relation à l'autre nécessite un savoir être surtout lorsqu'il s'agit d'un public adolescent très attentif à la nature de la relation et au comportement de son entourage. Être attentif aux besoins de ses étudiants, leurs aspirations et leur attentes c'est tout simplement être empathique.

Carl Rogers² avait compris dès le début du XXe siècle que l'omniprésence des émotions dans les relations et les actes ayant trait au contexte pédagogique et met l'accent sur la qualité de la relation et l'empathie qui sont indispensables pour le développement optimal de la personne, son bien-être et son identité. Introduire le bien être au sein de la classe et dans différentes situations, notamment celles de blocages, conditionne une compétence empathique de la part de l'enseignant. Il doit donc maîtriser un savoir faire spécifique pour la construction des relations étroites et saines au cœur de l'apprentissage, ce qui lui permet un nouveau regard sur la compréhension de l'apprenant et reconnaître ses propres émotions au niveau psychologique, afin de l'impliquer dans son processus d'apprentissage d'une langue étrangère. Cela s'inscrit dans le cadre de l'acte pédagogique qui est un acte basé fondamentalement sur la relation entre Enseignant/ Apprenant.

Plusieurs raisons nous ont amenées à porter la réflexion sur ce type de sujet. Ces raisons sont aussi pertinentes les unes que les autres. Le choix de notre thème est motivé par plusieurs variables. D'une part ; l'acte d'enseigner est un acte réflexif, il est aussi un acte interactif

¹ Jean-Jacques Richer, *De l'enseignant de langue(s) au professionnel des langues*, revue dans Éla. Études de linguistique appliquée 2011/1 (n°161), p 66.

² Ibid. p 78.

Introduction générale

basé sur la communication entre des personnes. D'autre part, nous savons que les apprenants ont un besoin impérieux et vital de relations apaisées ainsi que des enseignants qui les comprennent, les acceptent inconditionnellement avec leurs parts d'ombre et de lumière et leurs donnent confiance, soutien et encouragement quand ils entreprennent leurs différentes tâches scolaires. Bref, les étudiants ont besoin d'enseignants empathiques.

Les étudiants en quête de confiance, de sécurité psychique et d'appartenance à un groupe de pairs mais aussi de défi, de plaisir, de sentiment d'efficacité, de fierté, de respect, de valorisation et d'estime de soi, éprouveraient un malaise en se trouvant contraints de vivre des situations d'apprentissage qui ne tiendraient pas compte de leurs besoins et attentes. L'anxiété des apprenants a été souvent l'émotion la plus étudiée.

Dans une classe de langue, nous avons constaté que certains nombres d'apprenants trouvent des difficultés pour s'exprimer librement à cause de nombreuses variables telles que; l'anxiété qui regroupe la peur, la frustration, la tension et l'insécurité, le trac, l'oubli, la timidité, les jugements, les représentations... et qui les empêchent de prendre la parole aisément, c'est le filtre affectif qui va permettre de comprendre le comportement de l'apprenant pour éventuellement l'aider à en changer.

Dans ce sens, nous pouvons dire que l'empathie est conçue comme la pierre angulaire de toute relation, avec nous-mêmes et avec les autres, puisqu'elle nous permet de sentir et de comprendre nos propres émotions et celles des autres, elle est donc au cœur de l'éducation. Elle est inévitable, de ce fait, de créer un climat de confiance réciproque, une relation de qualité avec autrui et des liens d'affection, comme la considère Piccardo³ qui estime que le fait de stimuler les différents facteurs émotionnels, comme l'estime de soi, l'empathie, la motivation, peut faciliter considérablement le processus d'apprentissage d'une langue. Il s'agit donc de savoir créer des interactivités positives et mettre l'étudiant au centre de sa réflexion. Pratiquement, les qualités psychologiques de l'enseignant, ses capacités relationnelles et communicationnelles, sa maturité psychologique et son empathie exercent un certain impact sur l'engagement des étudiants, leur motivation et aussi leur rapport au savoir.

Ce constat nous a poussé à chercher la place de l'empathie prise comme un modèle de communication en classe de langue.

³ Op.cit. p 90

Introduction générale

Pour mieux éclairer notre sujet, nous allons formuler un certain nombre de questions :

- Comment la relation empathique que l'enseignant entretient avec l'apprenant impacte sa façon d'être et celle d'apprendre ?
- Quel est le rôle de l'empathie dans certaines situations de blocage ?
- Quel serait l'impact de l'empathie sur le processus de l'autoévaluation des apprenants?

Ce sont les raisons pour lesquelles nous avons émis les hypothèses suivantes :

- L'empathie permettrait de considérer l'apprenant comme un vrai partenaire, de renforcer sa confiance en soi, de le soutenir et d'identifier ses besoins et ses attentes.

- L'empathie favoriserait un climat positif en débloquent différentes situations engendrées par certains états psychologiques (trac, hésitation, oubli, renfermement, démotivation...)

L'objectif de notre recherche est, dans cette optique, double.

- Nous voulons mettre en lumière la nécessité de recourir à l'empathie en classe de FLE, à dévoiler son apport dans la gestion de classe dans différentes situations, notamment dans les situations de blocages.
- Découvrir et insister sur le rôle fondamental de l'enseignant (sa formation, ses conduites pédagogiques, ses impressions, ses interventions, ...) dans la création d'un véritable climat d'apprentissage.

Pour réaliser notre travail de recherche, nous avons jugé utile de faire une observation de classe, pour voir de près les attitudes et les comportements de l'enseignant. Pour ce faire, notre étude va donc se baser sur une approche descriptive et analytique.

Afin d'y parvenir notre travail sera scindé en deux parties complémentaires, une partie théorique et une partie pratique. Dans la première partie, deux chapitres seront réservés aux fondements théoriques de notre travail de recherche.

Dans le premier intitulé « la communication en classe de langue », nous nous pencherons sur la dimension communicationnelle en classe de FLE et plus précisément sur les comportements non verbaux des enseignants pouvant être rapprochée d'un modèle orchestral de la communication. On met l'accent ici sur la nécessité des relations affectives et empathiques entre l'enseignant et l'apprenant et leurs impacts dans la création d'un contexte favorable à l'apprentissage d'une langue étrangère.

Introduction générale

Dans le second intitulé « l'empathie comme modèle de communication », nous aborderons tout à tour le volet définitionnel de l'empathie, son origine, ses différentes dimensions fondamentales et neurologiques, en la distinguant de celles qui lui sont proches. Nous mettons l'accent aussi sur les facteurs et les raisons de son développement.

Le cadre pratique de notre recherche sera réservé à la description et la présentation de l'enquête que nous allons mener avec une observation directe et non participante de deux classes que nous avons choisies comme corpus de notre enquête. De plus, il sera également question de l'analyse des données recueillies grâce à des grilles d'observations référées par des spécialistes pour bien étudier notre objectif de recherche.

Enfin, nous terminerons notre travail de recherche par une conclusion dans laquelle nous évoquerons une synthèse de résultats, avec l'affirmation ou l'infirmité des hypothèses citées auparavant.

Premier chapitre :
**La communication en classe
de langue**

Introduction

Dans le présent chapitre, intitulé « la communication en classe de langue », nous allons focaliser sur la dimension communicationnelle en classe de FLE et plus précisément sur les comportements non verbaux des enseignants pouvant être rapprochés d'un modèle orchestral de la communication. Nous mettons l'accent sur la nécessité de la relation affective et empathique entre l'enseignant et l'apprenant et son impact dans la création d'un contexte favorable à l'apprentissage d'une langue étrangère.

1. La communication : Éléments et définitions

Selon Jean Pierre Cuq, la communication implique des significations en rapport avec les constituants de sa situation :

« Le terme communication n'est pas à l'origine une notion ou un terme scientifique. Il appartient au vocabulaire usuel et désigne une fonction à première vue évidente des langues: les langues sont des instruments de communication. [...En didactique des langues, l'évolution des concepts de la communication, implique de s'intéresser non seulement à l'émetteur, au canal, au message et au récepteur mais aussi à l'interprétation et aux effets produits sur celui-ci. On insiste dorénavant sur le rôle actif du récepteur, car la communication humaine dépend largement de son activité interprétative. A son tour, il peut devenir émetteur et c'est donc finalement la conception de la communication comme un aller-retour, un échange que l'on retient. »⁴

Dans le modèle de communication empathique⁵, l'enseignant se positionne comme partenaire devant l'apprenant. Ce rapprochement entre les deux acteurs ouvre ainsi la porte à la réciprocité. De ce fait, il n'y a pas de barrières au niveau de la communication qui empêchent le processus d'apprentissage. En effet, la communication empathique est envisagée au sein d'une classe afin de permettre à tous les acteurs d'évoluer en toute quiétude et de participer à toutes les tâches pédagogiques dans un climat d'entente et de convivialité.

D'après J. Devito (1993) dans son livre les Fondements de la Communication Humaine :

⁴ Cuq, J.P, « Dictionnaire de didactique du français langue, étrangère et seconde » ASDFLE, CLE international, Paris, 2003, p 47

⁵Sylvie Allouche, *Communication empathique, télépathique et symbiotique*. Hermès, la Revue 2014/1(n°68), p 150.

« Il ya une communication quant on émit ou on reçoit les messages et lorsqu'on donne une signification aux signaux d'une autre personne. »⁶

2. L'évolution du concept

Ne pouvant vivre seul, l'homme a toujours eu le besoin de communiquer. Ce besoin est également vital concernant les différents contacts à distance, comme le montrent les propos suivants :

« Depuis ses premiers temps, l'homme a éprouvé le besoin de s'adresser à ses semblables, de leur dire ce qu'il sait, ce qu'il pense et de connaître ce que savent et ce que pensent les autres. Ce besoin, considéré comme vital, a amené l'homme à améliorer et à diversifier ses moyens de communication et plus tard à communiquer à distance. C'est ainsi que l'homme a utilisé plusieurs moyens pour transmettre ses messages .On peut citer ici le geste, la fumée, le feu et plus tard l'écriture. Celle-ci a eu avec le temps une singulière fortune puisqu'elle sert à fixer des messages et à consigner faits et pensées de façon durable. »⁷

L'Homme a tenté toujours de trouver les moyens d'avoir une communication plus rapide et efficace. En effet, les moyens de communication qu'on connaît aujourd'hui sont très différents de ceux du passé.

Tout d'abord, durant la préhistoire, les hommes utilisaient des sons et des gestes pour pouvoir transmettre une information à leurs destinataires. Mais les signaux de fumée ont été le premier signe de communication permettant de transmettre des messages simples à moyenne distance qu'ils sont apparus du temps de l'antiquité grec. De plus, le pigeon voyageur est le premier moyen de communication longue distance fut utilisé au moyen âge en Europe.

Le besoin de communiquer est un des caractères fondamentaux de la nature humaine. Mis à part le langage, qui est le premier moyen d'expression chez l'homme, nous apercevons qu'au cours des siècles l'homme a pu écrire, il a aussi pu communiquer en peinture ou en Morse. Il a pu également successivement grâce au télégraphe aérien de CHAPPE, puis au télégraphe électrique.

⁶ Yazid Nadjet, *l'interaction verbale et la communication orale dans les classes de langues*, cas de la 1^{ère} année secondaire. Option didactique de FLE. Université d'Oran. 2011. P 52

⁷Guerid Khaled, *La langue française dans la littérature algérienne : Entre arme de combat et butin de guerre* , In, Séminaire international sur : La littérature Maghrébine d'Expression Française « Pourquoi écrire et pour qui écrit-on ? », Université de Batna, décembre 2010.

3. La communication et les nouvelles approches psychopédagogiques

La psychopédagogie est une discipline charnière qui tente de comprendre les variables relatives au processus d'enseignement/apprentissage et leurs indicateurs respectifs, conduisant à une meilleure performance des apprenants et qui constituent, en quelque sorte, les connaissances, les habiletés et les attitudes.

*« ... La pédagogie et la psychologie marche côte à côte. La première ne dérive pas du tout de la seconde. Elles vont de pair, sans que l'une soit soumise à l'autre. Une méthode éducative doit donc être d'accord avec la psychologie, mais elle n'est pas nécessairement la seule qui réponde à cette condition. Plusieurs systèmes peuvent respecter également bien les lois psychologiques ».*⁸

Effectivement, parmi les stratégies pédagogiques favorables à l'engagement et à la motivation des élèves, le travail sur l'empathie, qui constitue un facteur protecteur puissant, considéré ainsi comme une condition de base qui permet aux enseignants d'intervenir, de comprendre, de se mettre à la place de ses apprenants pour mieux répondre à leurs attentes et à leurs besoins.

3.1. Les nouvelles orientations psychopédagogiques pour la gestion de classe

Les approches psychopédagogiques concernent tout ce qui se rapporte aux méthodes, aux techniques et aux procédés que l'enseignant utilise pour comprendre et analyser les situations d'enseignement/ apprentissage (Louis Not) .La pédagogie est donc la théorie et la pratique de l'éducation (Debesse).

La discipline de la classe qui se contentait autrefois d'un contrôle sur les élèves a fortement évolué pour englober l'ensemble des règles mises en œuvre pour maintenir l'ordre et le déroulement normal des activités dans une classe. Pour cela, il convient d'insister sur les différentes approches concernant « l'enseignant » et « les savoirs » par rapport aux approches qui concernent « l'élève et groupe de classe ». Selon Rosette Defise,⁹ ces nouvelles approches seront « un ensemble de mesures pris par l'enseignant afin de maitrise les différentes difficultés qui peuvent apparaitre dans le travail en classe. »

⁸Merieu. P, *Stratégie pour favoriser le transfert des connaissances*, revue « vie pédagogique » n° 96, 003/04 ; 1996, p122.

⁹ Idem, p 90.

Dans un premier lieu, Nault et Fijalkow (2002)¹⁰, se penchent sur l'idée que l'enseignant doit maîtriser les approches citées pour en faire parmi des compétences. En d'autres termes, il doit être capable de gérer sa classe dans différentes situations pédagogiques en insistant sur l'habileté à communiquer, à gérer l'action et les transitions en classe, à questionner, à s'adapter aux différentes structures de classe et à prévenir efficacement les écarts de conduite des élèves.

Dans un second lieu, nous prenons l'idée d'A. de Peretti¹¹ qui défend et prône pour l'existence de quatre principes pour la réussite de la gestion de classe :

- Il faut créer un sentiment de reconnaissance de l'apprenant en tant que personne de la part de tout son entourage.
- Le groupe de classe doit être structuré dans ses comportements collectifs et aussi individuels à partir de valeurs morales et de règles définies par le groupe en corrélation avec sa société ou son environnement physique et moral.

3.2. Les principes fondamentaux de la psychopédagogie

La psychopédagogie est un ensemble de méthodes utilisées par des spécialistes de l'éducation pour l'apprentissage et l'enseignement et qui reposent sur un certain nombre de principes. Ces derniers permettent de baliser son champ d'action et de mettre en valeur les différents paramètres qui entrent dans la gestion de l'acte pédagogique.¹²

Le principe d'anticipation

L'école est un espace en évolution constante. Elle évolue parallèlement avec l'évolution du monde en général. Si la formation des enseignants s'enracine dans un temps limité et bien déterminé, elle devrait aussi se projeter vers l'avenir afin de préparer les futurs enseignants à des temps incertains et prévoir ainsi des perspectives nouvelles dans le cadre de leur profession.

- **Les connaissances psychologiques**

¹⁰Benbrahim Samia, Belgacem Bentifour, Djilali Atatfa, « *Enseigner le français : approches et méthodes.* » Adresse: 04, rue Ouled Sidi Cheikh, El-Harrach, p : 147.

¹¹ Idem, p33.

¹²Bireau. A, *Les méthodes pédagogiques dans l'enseignement supérieur* .Paris, les éditions d'organisation .1990. p 52.

La formation des enseignants s'organisent autour de trois points:¹³

- Une vue d'ensemble des étapes du développement de l'enfant et de l'adolescent afin de pouvoir resituer l'action éducative par rapport aux possibilités moyennes des élèves selon leur âge ou leurs étapes de développement;
- Une connaissance approfondie de certains chapitres de la psychologie tels que l'apprentissage, la mémoire, le raisonnement, la perception...
- L'habitude de considérer les problèmes sous l'angle de l'individu qui constitue, dans tous les cas, une entité originale et irréductible rigoureusement à un modèle général.

4. La relation enseignant-apprenant

4.1. La relation affective

La dimension affective est présente dans toutes les relations humaines. Dans le domaine de l'éducation, la présence de l'émotion préconise une place primordiale pour tous les actes pédagogiques. Comme l'estiment FREDRIKSEN et RHODES¹⁴, la relation positive entre l'enseignant et l'apprenant est le vecteur de motivation, de mémorisation, de créativité, de coopération dans la classe. Cela permettra certainement le développement, le bien-être et l'épanouissement de l'apprenant, ce qui nous conduit à dire que toute relation pédagogique entre l'enseignant et l'apprenant repose sur des relations d'aides fournies par l'enseignant.

Dans ce sens, il est important de développer ce qui nourrit la relation enseignant-apprenant et ce qui peut favoriser le sentiment de sécurité et de confiance dans la classe. Hattie souligne que :

« L'activité neuronale – et par conséquent l'apprentissage – augmente en présence d'émotions positives, et est à l'inverse ralentie en présence d'émotions négatives ou de stress élevé. »¹⁵

Le métier d'enseignant demande donc des compétences multiples. Encore une fois, il n'y a pas d'opposition entre le souhait de diffuser des savoirs et celui d'aider l'apprenant à se construire, à réfléchir à ce qu'il est et à ses relations avec les autres. Cela l'aide aussi à évoluer dans un environnement à la fois apaisé et stimulant

¹³Develay. M : *Peut-on former les enseignants*, revue française de pédagogie. n° 111 du 26 Avril 1995 ; p116.

¹⁴ Idem. p 45.

¹⁵Vishkurti Silvana, *L'empathie au service de l'enseignement/apprentissage du FLE/FOS*. Centre des langues étrangères. Université polytechnique de Tirana, Albanie, article disponible sur le site https://ibn.idsi.md/en/vizualizare_articol/25456. Consulté le 12/05/2020, 13 :17

4.2. La relation empathique

Plusieurs auteurs ont défini l'empathie comme une conduite professionnelle indispensable à tous les intervenants en pédagogie. Si l'acte d'enseigner est un acte réflexif, il est aussi un acte interactif basé sur la communication entre des personnes.

Vouloir former un être, c'est chercher à se former soi-même, profiter d'un double pour se connaître et pour agir sur soi. Mais c'est aussi accepter de se détacher de soi pour vivre dans l'autre. Intuitivement, les apprenants ont besoin d'une relation qui leur permet de se sentir confiant, d'avoir envie d'apprendre, de comprendre et de progresser. Quand nous prenons le temps de nous interroger, nous savons que les apprenants ont un besoin impérieux et vital de relations apaisées, grâce à des enseignants qui les comprennent, les acceptent inconditionnellement, avec leurs parts d'ombre et de lumière, et leurs donnent confiance, soutien et encouragement.

Les neurosciences affectives et sociales nous confirment que cette démarche est parfaitement juste et que les relations empathiques soutenues sont la condition nécessaire au développement du cerveau de l'enfant et de l'adolescent, comme l'a confirmé Catherine Gueguen dans les propos suivants: « *l'empathie de l'enseignant reste un facteur clé dans l'amélioration des capacités cognitives de l'apprenant telle que sa compréhension, sa mémoire, sa motivation ou sa créativité.* »¹⁶

5. Le rôle des relationnels dans l'acte pédagogique

5.1. Le processus d'enseignement/ apprentissage

L'enseignement des langues reste traditionnel, laissant peu de place à l'interactivité et à l'échange langagier entre l'enseignant et l'apprenant ou entre pairs. L'évolution vers une attitude empathique de la part de l'enseignant conduit à une amélioration du climat de la classe et à l'implication des étudiants dans une démarche constructive et surtout interactive.

L'enseignant met l'apprenant en éveil, en le stimulant, en lui proposant des défis réalisables, en l'incitant à questionner, à s'évaluer, en l'écouter, en lui donnant des « retours » sur ses compétences, en l'exerçant à résumer, à synthétiser et en l'incitant à transmettre ce qu'il a compris.

En fait, la présence d'empathie dans la communication entre l'enseignant et ses apprenants apporte des bénéfices, non seulement au niveau de la relation pédagogique entre les deux

¹⁶ Gueguen Catherine, « *heureux d'apprendre à l'école, comment les neurosciences affectives et sociales peuvent changer l'éducation* », Paris : les Arènes : Robert Laffont, 10 jan 2018, p : 90.

partenaires, mais également au niveau de l'apprentissage qui devient éventuellement plus rapide et plus efficace selon un bon nombre de spécialistes tels que : (Rogers, 1959, 1977, 1984, Portelance, 1991, 1997, Gordon, 1981, Brunei et Dupuy-Walker, 1988, Postic, 1979)¹⁷. La compréhension des sentiments et des points de vue des autres est le fondement d'une bonne communication, d'un esprit d'équipe.

5.2. La motivation des apprenants

En psychologie de l'éducation, les tenants des théories de la motivation tels que (Weiner, 1986)¹⁸ soulignent le rôle fondamental des émotions dans l'apprentissage, en effet la nature du climat motivationnel instauré par l'enseignant participe à satisfaire ou à frustrer les besoins psychologiques fondamentaux des élèves qui, en retour, affectent la qualité de leur motivation et de leur engagement dans les apprentissages.

Pour construire un climat positif en classe, l'enseignant doit développer la cohésion du groupe afin que les apprenants aient une harmonie et partagent une même envie d'apprendre. Pour qu'un apprenant s'épanouisse, le climat de classe dans lequel il évolue doit également le permettre de satisfaire trois besoins psychologiques fondamentaux¹⁹:

- 1- Le besoin de compétence : le fait de se sentir capable de réaliser les tâches demandées par l'enseignant.
- 2- Le besoin d'autonomie : le fait d'être à l'origine de ses actions et de ces choix.
- 3- Le besoin d'appartenance sociale: le fait de sentir qu'il fait une partie de groupe.

Alors, si ces trois besoins sont satisfaits, l'apprenant développe un sentiment d'auto-efficacité, car il estime avoir ces compétences nécessaires pour répondre à des consignes données.

« (. . .) *l'empathie, l'aptitude à se motiver ou à persévérer dans l'adversité, à maîtriser ses pulsions et à attendre avec patience la satisfaction de ses désirs, la capacité de garder une humeur égale et de ne pas se laisser dominer par le chagrin au point de ne plus pouvoir penser, la capacité d'espérer* »²⁰.

¹⁷Michèle B. Tremblay, *L'empathie comme modèle de communication dans l'enseignement aux adultes : une recherche heuristique comme exigence partielle de la maîtrise en éducation*, université du Québec à Chicoutimi. Novembre 1999. P 122

¹⁸Lafortune Louise, P.A. Doudin, F. Pons, « *Les émotions à l'école.* » Presses d'université du Québec .2004.P 88

¹⁹Heutt Jean, *L'environnement optimal apprentissage : contribution de la recherche empirique sur les déterminants psychologiques de l'expérience positive subjective aux sciences de l'éducation et de la formation des adultes.* Sciences & Bonheur, 28 septembre 2017, p.88. Hal-01597551f.

²⁰Goyette Nancy, *Le plaisir d'enseigner chez des Enseignants chez du secondaire : quelle place pour les émotions ?*, université du Québec. Septembre 2009. P : 111.

La motivation est une force qui nous aide à avancer, à atteindre nos objectifs. Goleman (1998) décortique cette compétence en quatre composantes²¹ dont l'exigence de la perfection (l'effort investi pour atteindre ses objectifs), l'engagement (savoir partager les objectifs du groupe), l'initiative (être prêt à saisir les opportunités) et l'optimisme (poursuivre ses objectifs malgré les obstacles et les déconvenues).

5.3. Le climat de la classe

Créer un véritable climat chaleureux, de confiance et de sécurité affective, exige un enseignant capable de comprendre ses apprenants, de leurs mettre dans un environnement convivial qui leurs inculque la culture du travail coopératif et la confiance mutuelle, bien évidemment les élèves lorsqu'ils se sentent motivés et valorisés apprennent mieux. Alors, l'empathie de l'enseignant retentit sur l'atmosphère de la classe et favorise la conduite positive des apprenants, tant que Jacqueline Caron 1994 le montre dans les passages suivants :

« Le climat est la composante la plus importante à gérer, autant en classe régulière qu'en classe d'adaptation. De lui dépend l'apprentissage plus les élèves ont des difficultés d'apprentissage ou de comportement, plus il faut s'interroger sur le climat de la classe et chercher à l'améliorer »²²

En effet le climat de la classe fait partie intégrante de la pédagogie d'aujourd'hui. Pour l'enseignant, il doit accorder le dynamisme et la bienveillance dans la gestion de classe, en optant une attitude empathique qui doit constamment tenir compte et de s'ajuster aux variations et aux exigences de différentes situations d'apprentissages, aussi pour se comporter de façon éthique, et être capable de prendre des décisions enthousiastes et bien déterminées. Bien évidemment, le cortex orbitofrontal²³, ou COF, est une petite partie du cortex préfrontal, située au-dessus de nos orbites. Il se développe que si l'apprenant évolue dans un environnement bienveillant, empathique et soutenant. Cette région du cerveau, nous permet de réguler nos émotions, d'avoir un comportement éthique, d'être empathique et d'être capable de prendre des décisions.

5.4. L'évolution des apprenants

L'empathie offre à l'enseignant la possibilité de mieux comprendre l'étudiant du point de vue cognitif et affectif en évitant toute sorte de jugement dévalorisant, c'est pourquoi C. Rogers

²¹Michèle B. Tremblay, idem, p155.

²²Op.cit, p 66.

²³Gueguen Catherine, op.cit, p132.

(1956)²⁴ souligne que l'empathie n'est pas «un état», mais «un processus», en insistant ainsi sur le rôle constructif que joue ce phénomène dans les relations humaines établies dans l'espace-classe. Donc, l'enseignant recommande de développer ce qui nourrit la relation enseignante apprenante et ce qui peut favoriser le sentiment de sécurité et de confiance dans la classe.

Pour aller dans ce sens, l'enseignant évite les jugements négatifs. L'erreur est la bienvenue et n'est pas stigmatisée. Il célèbre l'apprentissage et la prise de risque. Il met l'élève en éveil, en le stimulant, en lui confiant des défis réalisables, en l'incitant à questionner, à s'évaluer, en l'écoutant, en lui donnant des « retours » sur ses compétences, lui apporte une conscience claire de ce qu'il sait ou ne sait pas, de la façon dont il doit s'y prendre pour acquérir telle ou telle donnée, de l'objectif à atteindre.

« Quand on sait ce que l'on ne sait pas, on peut apprendre »²⁵

Donc, le rôle de l'enseignant est déterminant car il doit identifier où se situent les difficultés de l'apprenant et lui en faire part.

6. Le relationnel et la communication non-verbale:

Dans un texte daté de 1977, Rogers²⁶ explique à cet effet que non seulement l'empathie mais également toutes les attitudes centrées sur la personne s'attrapent de façon expérientielle les unes des autres. À partir de cette idée, il est possible de croire que l'ouverture et la compréhension démontrée par un enseignant empathique puissent également se répercuter sur la capacité d'ouverture et de compréhension inter- relationnelle des apprenants. Comme le souligne Moulin Jean-François dans le passage qui suit :

«Le corps de l'enseignant émet en permanence un autre message, plus ou moins conscient, plus ou moins maîtrisé, qui crédite ou discrédite son propos didactique et qui exprime la qualité de relation au groupe de ses élèves »²⁷

Alors, il est important de comprendre le système et le fonctionnement des attitudes et comment peuvent être reçus vis-à-vis aux apprenants.

Des recherches révèlent que lorsque nous communiquons des sentiments et des attitudes, seul un faible pourcentage du message dans son ensemble est communiqué par les mots que nous

²⁴ Golse Bernard, « *Le développement affectif et cognitif de l'enfant.* » 5e édition. Paris.2015. P : 200.

²⁵Ibid, p22.

²⁶ Op.cit. P : 95.

²⁷ Moulin Jean-François, « *Le discours silencieux du corps enseignant* », Carrefours de l'éducation 1/2004(n°17)

utilisons. Notre message est transmis dans une proportion de 55 % par notre langage corporel. Le message est transmis dans une proportion de 38 % par le ton de notre voix. Seulement 7% de notre message est transmis par les mots que nous utilisons (Mehrabian, 2007)²⁸

En fait, le fait d'avoir animer un groupe est l'une des techniques qui favorise une communication empathique. Pratiquement l'enseignant doit avoir un langage multimodal²⁹ comme l'a confirme Winkin (le verbal et le non verbal). Certes il est important de ne jamais perdre de vue que si la communication non verbale parle plus fort que les mots, elle parle avec d'autant plus d'efficacité lorsqu'elle est en accord avec les mots, avec les intentions, avec les sentiments de celui qui communique et qu'elle accompagne le message et le renforce.

6.1. Les gestes pédagogiques

Dans la classe, l'information est transmise par le biais d'une multitude de supports concomitants et complémentaires qui sont saisis différemment par chaque apprenant. Le geste doit être considéré comme l'un de ces supports.

« Un geste est un mouvement du corps, en principe de la main, des bras, de la tête, porteur ou non de signification ; un geste de sentiment »³⁰.

Le geste pédagogique est principalement un geste des bras et des mains utilisé par l'enseignant dans un but pédagogique *« le geste pédagogique est celui que l'enseignant utilise dans le but de faire comprendre un item lexical verbal à ses apprenants »³¹.*

Dans cette optique, M. Tellier soulève que la gestuelle fait une partie intégrante du comportement professionnel de l'enseignant. Du même, la notion de geste peut avoir plusieurs significations en fonctions des éléments non verbaux étudiés. En s'intéressant principalement aux gestes Co-verbaux qui accompagnent le verbal. Dans ce fait M. Tellier se distingue quatre types³² :

Les gestes	Les gestes	Les gestes	Les battements
------------	------------	------------	----------------

²⁸ www.Strategiesdesentimentale.com/mmhm

²⁹ Chiss Jean- Louis, Filliolet Jacques. Interaction pédagogique et didactique des langues (de la classe de FLE de la classe de FLM). In : Langue française, n°70, 1986. Communication et enseignement. pp87-95

³⁰ Dictionnaire Larousse, 6e édition, Paris, Librairie Larousse, 2013, P. 504, disponible sur : <https://www.eyrolles.com/Loisirs/Livre/le-petit-larousse-illustre-2013-9782035867254/>, consulté le 15/01/2020, à 12 :55.

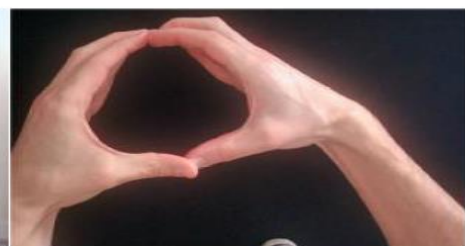
³¹ Marion Tellier. *L'impact du geste pédagogique sur l'enseignement/apprentissage des langues étrangères*. Thèse de doctorat, université de Paris 7- Denis Diderot .2004, p 77

³² Guerid Khaled, *Analyse des interactions en classe de langue et agir professoral*. Cours Master2didactique, université Mohamed Khider. Biskra.2019, p 5.

iconiques	métaphoriques	déictiques	
<p>Ces gestes ont une relation avec le contenu sémantique verbal dans lequel révèle l'image de la mémoire de la personne et aussi son point de vue par rapport à l'image mentale.</p>	<p>Ces gestes reflètent un contenu abstrait, ils ont souvent des relations avec les contenus grammaticaux qu'aux contenus lexicaux du message, on peut dire que c'est le contraire des gestes iconiques qui reflètent un contenu réel ; par exemple tendre la main vers l'avant pour démontrer le futur et en arrière pour exprimer le passé.</p>	<p>Ils présentent les gestes de pointage, c'est-à-dire pour savoir à qui on adresse la parole ou bien à qui on parle , ou bien guidé pour faire savoir une direction... tout en utilisant les mains et les doigts par exemple: pointer l'index pour montrer l'endroit demandé.</p>	<p>Présentent les divers gestes qui peuvent être utilisé soit avec la parole ou bien indépendamment, il s'agit des gestes en utilisant nos mains en titre d'exemple : pour faire le geste d'écoutez-moi, on pose l'index sur l'oreille, ils sont utilisés pour montrer les différentes étapes du discours, qui rythment le discours et en accentuent les éléments importants.</p>



(1)



(2)



(3)



(4)

Figure n° 1 : Les 4 catégories de Co verbaux de David McNeil³³

6.2. Le regard

Si le corps parle beaucoup, le visage possède, il est considéré comme l'un des outils de communication non verbale les plus puissants, selon Buscaglia (1983)³⁴ :

« Regarder quelqu'un, c'est une façon merveilleuse de lui confirmer la réalité et la qualité de ce qu'il est. »

Buscaglia veut dire que les yeux jouent un rôle primordial dans la communication affective, ils sont le siège de nos expressions, ils reflètent l'éventail de nos émotions, de nos intentions aussi notre degré de réflexion, d'attention et d'intérêt. Ils envoient donc des indications précieuses. Savoir lire, interpréter ce que disent les yeux est donc essentiel dans la relation enseignante apprenante.

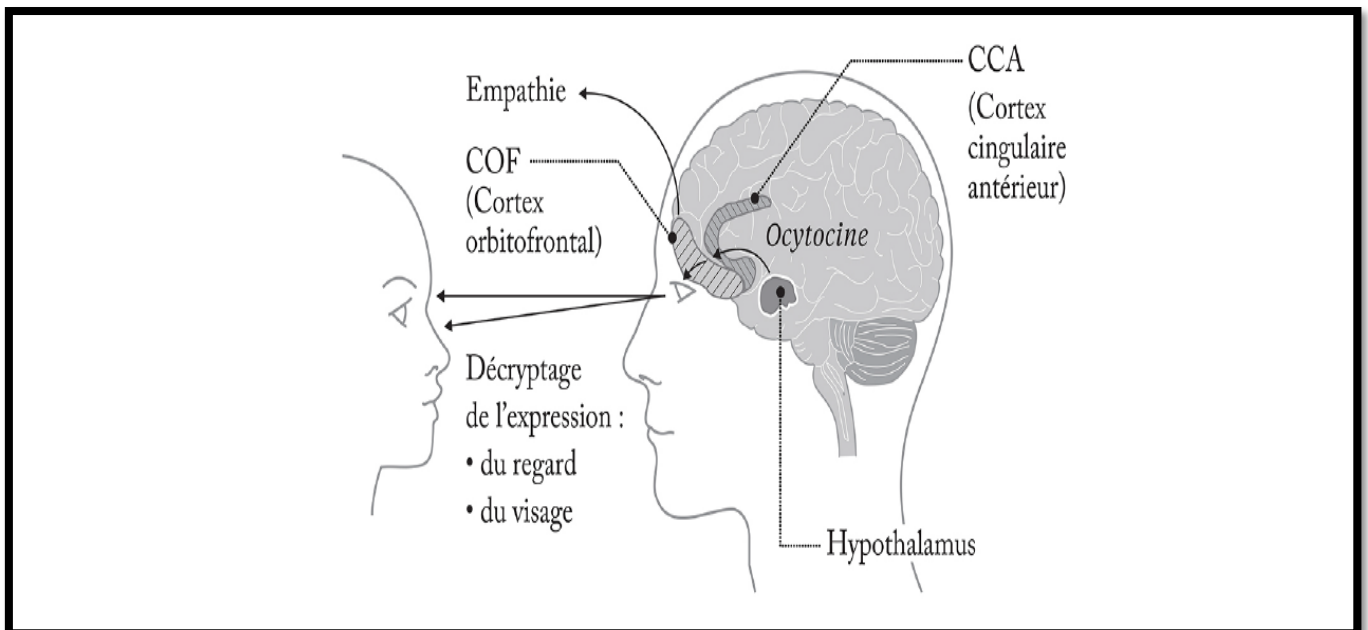


Figure : 02, Ocytocine et empathie. L'ocytocine sécrétée par les neurones de l'hypothalamus active le COF et le CCA. Elle permet de l'empathie.³⁵

Les yeux sont la seule émanation directe du cerveau. Il est intéressant de constater qu'ils sont reliés au cortex orbitofrontal (COF)³⁶ logé juste au-dessus de nos orbites, structure cérébrale

³³Ababsa Nesrine, Bendaas Maroua, *L'utilisation de la gestualité au service de la compréhension orale*. Cas des élèves de 3ème année primaire. Option : Didactique de FLE. Université de Larbi Ben M'hidi, Oum El Bouaghi. 2018, p 33.

³⁴Op.cit, p 69.

³⁵Op.cit. p 55

³⁶Op.cit. p 60

qui participe à la genèse, à la perception et à la régulation des émotions. Quand nous éprouvons de l'empathie, nous sécrétons de l'ocytocine, molécule connue comme « l'hormone de l'empathie » ou « hormone de l'affection ». Un simple échange de regards, quand il est bienveillant, fait sécréter de l'ocytocine chez celui qui regarde comme chez celui qui reçoit ce regard. Plus que l'enseignant sécrète d'ocytocine, plus il sera capable de lire ce qu'éprouve l'apprenant, plus il le comprend, et plus ils entretiennent des relations satisfaisantes. C'est un véritable cercle vertueux.

6.3. Mimiques et sourires

Le visage est l'une des parties du corps qui fait passer plus de signes qu'une autre partie, la mimique facilite le décodage des messages de façon rapide, naturelle et immédiate qu'un contenu verbal, comme la définit Jean-Jacques Courtine : « *La mimique est à la tête ce que les gestes sont au corps : une manière de signifier par le mouvement.* »³⁷. On d'autre terme la mimique est le mouvement visible du visage, elle est le véhicule privilégié des sentiments, l'ensemble des expressions du visage et des expressions du regard.



Figure : 03. Les différentes catégories de mimiques ³⁸

Le sourire est un fait plus facile, mais il laisse un effet très prestigieux sur l'auditoire. Il exprime une bonne disposition psychologique de l'enseignant devant les apprenants où elle provoque chez eux des conduites positives et d'apaisement en suscitant une ambiance particulière dans la classe.

³⁷Pujade-Renaud, C « *Le corps de l'enseignant dans La classe* ». L'harmattan. 2005, p 88.

³⁸Pujade-Renaud, C, idem, p 66.

6.4. Le ton et la voix

En classe de FLE, l'enseignant utilise son corps et sa voix comme outils de travail, à la fois en tant que moyen de transmission et un instrument de communication. Il peut moduler la puissance de sa voix en fonction des besoins et faire des adaptations en se servant d'un ton ferme, sécurisant, dynamique tout en étant chaleureux. La voix de l'enseignant apparaît comme un maillon important de la transmission du savoir, elle est directement connectée sur les émotions³⁹ et sur le ressenti, et que la voix exprime mieux que les mots les affects d'une personne à une autre.

Dès lors, la tonalité la plus possible empathique sera celle qui semblera la plus compréhensive, la plus ouverte, la plus réceptive ou, à l'opposé, la moins fermée, la moins partisane, la moins autoritaire.

De façon générale, nous pouvons dire que pour être empathique, la voix humaine doit inviter et accrocher l'autrui, le plus ouvertement possible, le plus positivement possible, à la compréhension et à la collaboration. Il est donc important de développer une voix mélodieuse, agréable, un débit rythmé et fluide, un charisme qui met en valeur le contenu des leçons.

6.5. L'écoute active

L'empathie est un besoin partagé par tous les êtres humains, à tout âge. Pour autant, nous avons rarement goûté la valeur et la puissance d'une écoute empathique. Le bienfait que nous retirons quand nous sommes écoutés nous met en lien avec nos semblables, nous permet de sortir de la solitude, de vivre le soulagement d'être compris et pris en considération. Quand nous pouvons partager nos préoccupations, nos impasses, nous retrouvons de la clarté et une dynamique pour sortir de nos blocages momentanés.

« Une écoute active, rehaussée d'empathie et d'une véritable volonté de comprendre les opinions et les points de vue des autres, est la forme d'écoute la plus efficace »⁴⁰

Aider l'apprenant à métamorphoser et à consolider sa confiance en soi est de lui prêter une oreille sincèrement attentive. Lorsque nous parlons d'écoute empathique, cela signifie se connecter aux sentiments de l'autre sans autre intention que d'accompagner et soutenir la personne qui s'exprime à déposer les difficultés qui l'encombrent à ce moment-là et les

³⁹Estela Klett, *La voix de l'enseignant et l'apprentissage d'une langue étrangère*. Synergies Argentine n° 4 - 2016, université de Buenos Aires, Argentine, p : 97.

⁴⁰Belagoun Radia, *Les stratégies d'écoute à la compétence communicative (le savoir être en question)*. Cas des étudiants du département de l'université de Batna, thèse de doctorat. 2006/2007, p 66.

transformer. L'écoute empathique ressemble à une écoute flottante pour accueillir les mots prononcés, l'intensité qui donne des indications sur l'état émotionnel de la personne et le non-verbal qui est une part importante de la communication.

Conclusion :

Dans ce premier chapitre nous avons essayé de mettre en évidence les qualités psychopédagogiques de l'enseignant, ses capacités relationnelles et communicationnelles, sa maturité psychologique et son empathie à travers des attitudes non verbales qui exercent un certain impact sur l'engagement des apprenants, leur motivation et aussi leur rapport au savoir.

Deuxième chapitre :
L'empathie comme modèle
de communication

Introduction

Dans le second chapitre intitulé « l'empathie comme modèle de communication », nous aborderons tout à tour le volet définitionnel de l'empathie, son origine, ses différentes dimensions fondamentales et neurologiques, en la distinguant de celles qui lui sont, nous mettons l'accent aussi sur les facteurs et les raisons de son développement.

1. L'empathie : Étymologie et définition

L'empathie est un concept « nomade »⁴¹ impossible à figer, à la fois compréhension et ressenti, nous échappe dès que l'on tente de la cerner d'un peu trop près. C'est la raison au quelle nous amène de mettre en valeur son contexte conceptuel et théorique spécifique et mettre en évidence ses différentes facettes et dimensions.

Du coup, cette notion existe depuis plusieurs siècles et a beaucoup migré d'une discipline à une autre. C'est pourquoi il est indispensable d'éclaircir cette notion en vérité complexe avant d'aborder ses fondements et d'autres aspects relatifs à son fonctionnement.

L'intérêt suscité par l'étude du concept d'empathie ne date pas d'hier, il vient du grec ancien. En effet, un premier terme précurseur du concept moderne d'empathie fut introduit en Allemagne et apparut au 19^{ème} siècle par Robert Vischer : « *Einfühlung* »⁴², terme qui s'appliquait à cette époque aux arts et à l'esthétisme. Cette théorie esthétique fut notamment développée par Theodore Lipps⁴³ (1903, 1905) qui aurait été le premier à introduire ce terme au domaine de la psychologie et l'utilisa plutôt pour désigner une compréhension interpersonnelle, compatible à la notion de sympathie. Par contre, Titchener⁴⁴ croyait plutôt que les deux termes (*einfühlung* et sympathie) avaient une signification différente et celui-ci qui introduisit ainsi le concept d'empathie comme traduction propre du terme « *Einfühlung* » en 1910.

⁴¹Decety J, *L'empathie est-elle une simulation mentale de la subjectivité d'autrui*. In : Berthoz A, Jorland G, éditeurs. *L'empathie*. Paris : Odile Jacob ; 2004. P 54.

⁴²Valérje Lecluse, *Évolution des bases neurobiologiques de l'empathie cognitive dans le vieillissement : apport de l'imagerie optique proche infrarouge*. Thèse de doctorat en psychologie. Université du Québec à Montréal, 2016, p 80.

⁴³Tisseron Serge, « *Fragments d'une psychanalyse empathie* ». Éditions : Albin Michel, 2013, p 10.

⁴⁴Idem, p 54.

Deuxième chapitre : L'empathie comme modèle de communication

Le terme « empathie » correspond à la francisation du terme anglais « empathy ». Il a été proposé en 1909 par le psychologue Edward Titchener⁴⁵ comme équivalent du terme allemand « Einfühlung ».

Le dictionnaire de la psychologie en donne la définition suivante :

« L'empathie, résonance, communication affective avec autrui, l'empathie est la base de l'identification et de la compréhension psychologique des autres »⁴⁶

Chaque être humain assume que l'autre pense, que cet autre pense qu'il pense et que ces pensées sont formellement compatibles, comparables et donc communicables, et a priori compréhensibles pour les uns et les autres. Alors la communication interindividuelle consiste non seulement à « échanger » des informations mais aussi à « partager » des représentations et des sentiments...

L'empathie est une attitude forte et complexe, dans ce sens Rogers (1975) a défini l'empathie comme suit:

« l'empathie est une manière d'être avec une autre personne qui implique que l'individu mette de côté ses propres valeurs et points de vue pour entrer dans le monde des perceptions de l'autre sans préjugés pour y acquérir une compréhension de ce qu'il éprouve, en oubliant ses propres perceptions et sentiments. »⁴⁷

Pour lui, l'empathie est la capacité de dissoudre la frontière entre soi et les autres, de s'inscrire dans le monde subjectif d'autrui pour le comprendre à l'intérieur. Cette attitude d'acceptation inconditionnelle donne une chance d'exposer pleinement son propos. Elle laisse à autrui le temps de son expression et la possibilité de dire. La positivité de cette attitude libère une énergie qui pourra être aisément réinvestie dans la tâche à accomplir.

Selon Hoffman (1987)⁴⁸, l'empathie est *« une réponse affective qui est plus en lien avec la situation d'une autre personne qu'avec la nôtre »*

Dans ce sens, nous pouvons détecter que Hoffman veut reconnaître deux dimensions ; tout d'abord la reconnaissance des états internes d'autrui tels que la pensée, la perception et les émotions. Puis, il y a la réponse affective vicariante.

⁴⁵Ibid. p 79.

⁴⁶Norbert Sillamy, « Dictionnaire de la psychologie Larousse ». N° 11159. Paris, 1982, p109.

⁴⁷Bernard Golse, « Le développement affectif et cognitif de l'enfant. » 5e édition. Paris.2015, p 155.

⁴⁸C. Trevarthen et Kenneth J. Aitken, *Intersubjectivité chez le nourrisson : recherche, théorie et application clinique*. Revue : dans Devenir. 2003/4 (Vol. 15), p ; 400.

Deuxième chapitre : L'empathie comme modèle de communication

Cette capacité qui nous permet de connaître de manière implicite les intentions de nos partenaires d'interaction est abordée dans une perspective différente par d'autres auteurs.

D'autres théoriciens tels que (Borke 1971, Deutsch & Madle 1975; Eisenberg & Lennon, 1983; Hogan 1969)⁴⁹ ont défini l'empathie comme suit :

« L'empathie c'est l'habileté à comprendre l'état affectif et, dans certains cas, l'état cognitif d'une autre personne. »

Les différentes écoles de psychothérapie et notamment l'école rogérienne, désignent l'empathie comme un construit multimodal où on tient compte de la composante cognitive, qui inclut la reconnaissance et la compréhension de l'émotion d'autrui, et de la composante affective, qui consiste dans le partage de l'affect.

D'après Daniel Goleman, *« L'empathie repose sur la conscience de soi ; plus nous sommes sensibles à nos propres émotions, mieux nous réussissons à déchiffrer celles des autres. »*⁵⁰

Autrement dire, la source de l'altruisme est à rechercher dans l'empathie. Cette capacité de lire dans le cœur d'autrui, être insensible aux besoins ou au désespoir d'un autre, c'est ne pas savoir aimer, c'est l'art de faire attention à autrui, de résoudre les conflits et le sens de la coopération.

2. Les dimensions de l'empathie

La majorité des théoriciens, psychologues et neurosciences décomposent l'empathie en un concept multidimensionnel comprenant deux facettes : affective et cognitive. La distinction entre ces deux dernières avait déjà été établie par Chlopan, McCain, Carbonell et Hagen (1985)⁵¹ :

- La première consiste à comprendre l'émotion de l'autre: c'est l'empathie émotionnelle ou affective. Est cette capacité à sentir et à partager les sentiments des autres, à en être affecté sans être dans la confusion entre les autres, dont elle s'installe dès la première année de la vie, elle est innée. Ce composant primaire de l'empathie (parfois appelé contagion émotionnelle) joue un rôle fondamental dans la communication non verbale,

⁴⁹ Kenneth J. Aitken et C. Trevarthen, *L'organisation soi/autrui dans le développement psychologique humaine*. Revue : dans *La psychiatrie de l'enfant* .2003/2 (Vol. 46), p : 471.

⁵⁰ Goleman Daniel, *« L'intelligence émotionnelle »*. Ed : Robert Laffont .S.A. Paris, 1997, p 92.

⁵¹ Denise Curchod-Ruedi et Pierre-André Doudin, *« L'empathie face aux conduites violentes : aspects émotionnels et cognitifs »*. Paris. Nathan, 1994, p44.

notamment dans les situations de détresse, souffrance ou tristesse. Donc le partage émotionnel est souvent considéré comme une forme rudimentaire d'empathie sur le plan évolutif de l'élève.

- L'empathie est considérée comme un puissant moyen de communication interindividuelle pour autant que la différence soit faite entre l'émotion perçue chez l'autre et sa propre émotion. C'est là qu'intervient la dimension cognitive de l'empathie au quelle se repose à comprendre comment l'autre voit le monde qui nous permet de comprendre les sentiments et pensées d'autrui, autrement dit son « point de vue » : c'est l'empathie cognitive, parfois également appelée « la théorie de l'esprit », qui inclut la reconnaissance et la compréhension de l'émotion d'autrui. Alors c'est la part de l'enseignant de prendre conscience sa manière d'enseigner d'un côté et comment l'élève reçoit cet enseignement d'un autre. Elle se déclenche dans les situations de face à face, de vis-à-vis ; elle passe par les corps en présence, car le corps n'est pas qu'un corps, il est également langage. Elle suppose donc un retentissement. Disons qu'en matière d'empathie affective, nous avons tous tendance à être affectés, autrement dit, à entrer en résonance émotionnelle avec autrui (Hartmut, 2012)⁵². Si vous souriez, j'aurai tendance à sourire également.

3. L'empathie, faculté innée ou acquise

L'empathie est un état mental complexe,⁵³ dont lequel différents processus perceptifs, cognitifs et motivationnels interagissent. Il n'existe donc pas de module de l'empathie ni de région cérébrale spécifique qui le sous-tendrait.

Les théories humanistes considèrent que l'empathie est une capacité innée⁵⁴ de l'être humain, tandis que d'autres considèrent l'empathie comme une capacité apprise de communication intersubjective (les théories béhavioristes)⁵⁵.

L'empathie repose alors sur deux composants majeurs : une disposition innée et non consciente à ressentir que les autres personnes sont «comme nous» et une capacité consciente à nous mettre mentalement à la place d'autrui⁵⁶.

⁵² Gilles Dieumegard, *Dimensions cognitives et sociales dans l'étude de l'activité des élèves*, Éducation et didactique, 5.3. 2011, p : 10. Article disponible sur : <https://doi.org/10.4000/educationdidactique.1103>, consulté le 11/11/2019 à 16 :16.

⁵³Famery Sarah, « *L'empathie l'art d'être en relation* ».Groupe Eyrolles, Paris. 2013, p30.

⁵⁴ Idem, p : 32

⁵⁵ Idem. P : 33.

⁵⁶ Jean. Decety, *Neurosciences : Les mécanismes de l'empathie*. Sciences Humaines N° 150. Juin 2004, p55.

Deuxième chapitre : L'empathie comme modèle de communication

Le premier composant apparaît dès les premiers stades du développement de l'enfant et plonge ses racines dans l'histoire évolutive de nos ancêtres les primates non humains. Ceux-ci possèdent en effet des neurones, nommés neurones miroirs⁵⁷, qui s'activent à la simple observation des actions de leurs congénères, tandis que le second composant est plus récent sur le plan évolutif et semble même être propre à l'espèce humaine. Il se développe plus tardivement au cours du développement de l'individu et nécessite des capacités de contrôle et de manipulation des représentations mentales (appelées ressources exécutives et situées dans le cortex préfrontal)⁵⁸.

Enfin, un dernier élément important de ce modèle est que cette compréhension de l'état subjectif d'autrui se réalise sans confusion avec le nôtre. Nous pouvons avoir de l'empathie parce que nous sommes des êtres conscients de nos émotions, de nos sentiments et que nous nous distinguons des autres personnes. Nos capacités d'empathie sont par ailleurs modulées par notre attention et notre motivation. En effet, nous ne ressentons pas systématiquement d'empathie dans nos interactions avec les autres et la plupart du temps notre capacité de résonance affective est inhibée.

D'ailleurs, il peut sembler paradoxal d'évoquer l'empathie comme une «compétence»⁵⁹. De ce fait, l'empathie est une aptitude innée⁶⁰ et naturelle, qui plonge extrêmement de notre identité d'être humain et qui nécessite avant tout une réelle attention à l'autre et la reconnaissance de ce qu'il est, pour cette raison J. Decety⁶¹ prouve que :

« L'empathie une compétence innée qui permet de détecter et de répondre aux signaux émotionnels d'autrui, capacité nécessaire pour survivre, se reproduire et avoir du bien-être. »

Même si nous n'en faisons pas toujours preuve notamment en milieu professionnel, l'empathie est un phénomène inné inscrit au plus profond de notre identité humaine. Elle est liée au fonctionnement de notre cerveau, qui nous permet de ressentir et de comprendre, du moins en partie, les états émotionnels d'autrui et voire de les anticiper.

⁵⁷ Nicolas Georgieff, *L'empathie aujourd'hui : au croisement des neurosciences, de la psychopathologie et de la psychanalyse* ». Dans [La psychiatrie de l'enfant 2008/2 \(Vol. 51\)](#), p : 357.

⁵⁸ Idem, p15

⁵⁹Famery Sarah, *« Le pouvoir de l'empathie. Comment obtenir le meilleur et éviter le pire ? »*.Ed ; EYROLLES. Paris, 2014, p20.

⁶⁰Colette Daniel, *Évaluation des effets d'un programme de développement de l'empathie chez des enfants présentant des difficultés relationnelles*, thèse de doctorat en psychologie, université du Québec à Montréal. Juin 2008, p 144.

⁶¹ Idem. P 12

« Les psychologues de l'enfance ont découvert que les bébés souffrent par empathie avant même d'être pleinement conscients qu'ils existent indépendamment des autres.⁶²

Donc nous pouvons déduire que les attitudes d'empathie semblent remonter à la prime enfance et tous les spécialistes ont abouti à la conclusion que l'empathie était innée.

« La meilleure manière de développer la capacité d'empathie d'un enfant, c'est de lui démontrer de l'empathie. »⁶³

Serge Tesson veut démontrer dans ses propos que même si l'empathie est innée, elle doit être encouragée. Le manque d'amour dans l'enfance et la violence au quotidien inhibent la capacité à reconnaître les émotions. L'empathie est une aptitude au départ mais c'est l'éducation qui va permettre à l'enfant de la cultiver et c'est l'accompagnement à l'empathie qui va développer l'empathie.

4. L'empathie une motivation altruiste

Même s'il est toujours possible de chercher à utiliser « le pouvoir » d'empathie pour manipuler, dominer et voire l'autre psychiquement, l'empathie relève d'une motivation essentiellement altruiste.

Goleman⁶⁴ illustre bien cette intention quand il décrit l'évolution du phénomène empathique chez l'enfant:

« Dès l'âge de deux ans, il peut par exemple, comprendre que le meilleur moyen d'aider un autre enfant à sécher ses larmes est peut-être de respecter sa fierté et de ne pas trop attirer l'attention sur elles. »

C'est parce que l'empathie comporte indéniablement ce caractère altruiste que Hoffman⁶⁵, psychologue, pense que les jugements moraux y trouvent leur origine, dont l'empathie relève d'autant plus d'une intention altruiste qu'elle n'est nullement une confusion entre l'autre et soi.

« Éprouver la même chose que l'autre, c'est se soucier de lui. »⁶⁶

La sensibilité ici n'est pas seulement l'identification des besoins que l'on peut soulager, ni l'acte de leur porter remède. Capacité à percevoir ce qui est important pour autrui, elle est

⁶²Ibid. P 25.

⁶³Izard, C. E, « *The psychology of emotions.* ». New York: Plenum Press. 1991, p 88.

⁶⁴ Idem. P : 33

⁶⁵ Idem. P : 52

⁶⁶Boimare Serge, « *l'enfant et la peur d'apprendre* ». 3ème édition : Dunod, 2014. Paris p 74.

attention aussi à ce qui ne peut obtenir de réponse efficace par un geste portant à l'autre les choses du monde qui lui font défaut.

5. Quelques notions proches de l'empathie :

Croire qu'une relation empathique doive forcément être symétrique n'est pas le seul quiproquo courant à son sujet. Elle est souvent confondue avec la sympathie et la compassion, alors qu'elle s'en distingue sur plusieurs points.⁶⁷

Empathie	L'empathie consiste à se mettre à la place de l'autre sans forcément éprouver ses émotions, comme lorsque nous anticipons les réactions de quelqu'un. L'objet de l'empathie est la compréhension de l'autre.
Sympathie	La sympathie consiste à éprouver les émotions de l'autre sans se mettre nécessairement à sa place, c'est une contagion des émotions. L'objet de la sympathie est le bien-être de l'autre. La sympathie met en jeu des fins altruistes et suppose l'établissement d'un lien affectif avec celui qui en est l'objet.
Compassion	La compassion est un sentiment qui nous porte à être sensibles et touchés par ce qui arrive aux autres (leurs douleurs, leur souffrance, leur vécu, etc.). On ressent la souffrance. On est immergé par ce que vit l'autre comme émotions tellement qu'on cherche des façons de le soulager ou de le consoler. La compassion serait en fait la transformation de l'empathie sous forme d'action et exige une implication émotionnelle soutenue.

Nous pouvons dire que toutes ces notions proches partagent un ou plusieurs éléments de l'empathie, alors que cette dernière les requiert toutes en même temps. En effet elle implique le partage affectif, la flexibilité mentale pour adopter le point de vue de l'autre, la régulation émotionnelle qui permet d'identifier et se représenter les émotions de soi et d'autrui et

⁶⁷Tisseron Serge, « *l'empathie au cœur du jeu social* ». Éd : Albin Michel, 2010, p 62.

l'ensemble reposant sur la conscience de soi. Aucune de ces composantes ne peut à elle seule rendre compte de l'empathie, qui est donc une notion particulièrement complexe.

6- Les processus constitutifs neurologiques de l'empathie :

Les connaissances scientifiques et notamment neurologiques nous conduisent de savoir ce qu'est en lui-même le processus empathique et d'en connaître les origines.

Nous savons que tout individu est capable d'empathie par la structure même de son cerveau d'une part et par l'universalité des émotions humaines de l'autre.⁶⁸

- **Le circuit amygdale/cortex et le traitement de l'information :**

Les scientifiques ont établi que les mécanismes de traitement de l'information émotionnelle sont sous-tendus par un ensemble de circuits neuronaux spécifiques, notamment des connexions entre l'amygdale, centre de contrôle des émotions et siège de la mémoire affective et le cortex, ils sont à l'origine des processus liés à l'empathie.

- **Une résonance motrice**

Parallèlement à ce traitement de l'information, une résonance motrice ou « mimétisme moteur », semble être à l'origine du phénomène empathique.

D'après Titchener, « l'empathie dériverait d'une sorte d'imitation physique de l'affliction d'autrui, imitation qui suscite ensuite les mêmes sentiments en soi. »

C'est-à-dire une capacité automatique, peu contrôlable et non intentionnelle d'imiter mentalement les mouvements et les expressions des personnes avec lesquelles nous interagissons.

- **Un codage commun et la capacité à percevoir la subjectivité d'autrui**

Enfin, d'après les progrès des neurosciences, la capacité à se représenter les émotions d'autrui et à les comprendre proviendrait d'un codage commun existant au niveau du cerveau entre ce que l'on ressent si on a l'intention de mener une action et ce que l'on perçoit des conséquences de la même action menée par un tiers.

« Un même réseau neuronal s'active lorsque nous avons l'intention d'agir, lorsque nous pensons agir et lorsque nous regardons d'autres personnes agir »

⁶⁸ Idem. P 45.

Dans ce modèle, la perception des conséquences d'une action exécutée par une personne active dans le cerveau d'un observateur a une représentation similaire à celle qu'il aurait lui-même formée s'il avait eu l'intention de l'exécuter ».

Ce code commun est donc à l'origine des représentations partagées dont le rôle semble essentiel dans le phénomène empathique puisqu'elles permettent, dans la mesure où il n'est pas nécessaire d'avoir vécu un événement ou commis une action pour en connaître les conséquences, d'expliquer pourquoi ce qui touche autrui peut également nous toucher nous-mêmes.

Donc il n'y a pas une région cérébrale unique. L'empathie est un concept phénoménologique⁶⁹, regroupant plusieurs capacités : partage et compréhension des émotions d'autrui, mais aussi réponse adaptée. C'est donc une véritable symphonie psychique, qui repose sur un ensemble de mécanismes divers et présents dès la naissance.

7. L'empathie comme concept psychopédagogique

L'enseignant empathique stimule chez l'apprenant une clé de motivation intrinsèque, davantage intériorisée. Il s'agit là d'une appropriation de la démarche d'apprentissage par l'élève lui-même. La façon de communiquer entre les deux partenaires doit être basé sur le dialogue et la disponibilité.

L'apprenant a le droit d'être acceptée et comprise telle qu'elle est, là où elle est rendue dans son cheminement d'apprentissage. Pratiquement, l'empathie permet de se mettre « à la place » d'autrui pour le comprendre. Elle signifie se montrer sensible aux autres, à leur subjectivité, à leur façon de voir et de ressentir les choses en se plaçant de leur propre point de vue, sans interprétation ni analyse. L'apprentissage représente un mouvement d'avancement et d'appropriation de la connaissance de l'apprenant sous toutes ses formes, dont l'apprentissage se bâtit sur la confiance de l'apprenant qui entre dans un cheminement de croissance et d'auto-développement personnel. Cette confiance donne également accès à un climat d'ouverture et de coopération basé et nourri par une communication considérée ici comme un élément moteur de l'apprentissage. Ce climat de réceptivité a alors tendance à créer un apprentissage plus individuel et davantage personnalisé.

⁶⁹J. Decety et Guillaume, *L'acquisition de l'empathie*. Neurosciences. N° 63. 30 novembre 1999.

7.1. Le besoin de l'empathie dans la gestion de classe

Connaître les différentes émotions qui traversent l'apprenant, exige d'un enseignant compétent émotionnellement et socialement, qui sache les exprimer et les réguler, savoir comprendre l'autre, l'écouter, coopérer, résoudre les carences qui surgissent chez les apprenants et savoir entretenir des relations satisfaisantes. L'élève a toujours besoin d'un enseignant conscient à des stratégies socio-affectives, dont le but est de superviser la dimension émotionnelle accompagnant l'apprentissage d'une langue cible.

Pour cette raison, O'Malley et Chamot⁷⁰ proposent trois stratégies socio-affectives qui sont présentées comme suit :

Les questions de clarification et de vérification	La coopération	La question des émotions ou de la réduction de l'anxiété
C'est une stratégie qui s'exprime par des comportements actifs de la part de l'apprenant, elle consiste à demander de répéter, à solliciter auprès de l'enseignant, ou d'un autre apprenant, des explications ou des reformulations.	Il s'agit d'une démarche interactive, elle met l'accent sur le fait d'interagir avec les pairs en vue de la réalisation d'une tâche donnée ou de la résolution d'un problème envisagé à l'apprentissage.	Elle consiste à prendre conscience de la dimension affective entourant l'apprentissage d'une langue étrangère (confiance en soi, plaisir, peur, timidité,...etc.)

En fait, lorsque l'enseignant accorde à l'empathie une place prioritaire dans ses actes pédagogiques, il est mû par une foi inébranlable en la capacité humaine de trouver lui-même ses solutions. Pour l'enseignant, il est néanmoins complexe de gérer les émotions des apprenants dans la classe, attentif aux éventuelles difficultés des étudiants, il identifie les moments critiques et ceux qui, à l'inverse, facilitent la prise de parole. Mais cela représente un premier facteur de stress car prendre la parole dans une langue étrangère peut être déstabilisant. D'ailleurs, nous pouvons déduire que, affect et cognition sont donc

⁷⁰ Tardif, Jacques, pour un enseignement stratégique, l'apport de la psychologie cognitive, les éditions logiques ; Montréal (Québec), 1998, p.25

indissociables et la prise en considération de ce que ressent l'apprenant pendant l'apprentissage pourra lui permettre de développer ses compétences dans une atmosphère apaisée et surtout de prendre confiance en soi.

7.2. La pratique de l'empathie en classe de FLE

Le degré le plus élevé d'empathie est la possibilité d'anticiper l'émotion d'autrui, Pour anticiper le mieux possible, il reste à l'enseignant de tenir compte de ce que ses propres comportements, attitudes, réactions, émotions et pensées peuvent déclencher chez l'apprenant, particulièrement dans une situation a fortiori déjà stressante pour l'élève. Il peut même deviner ce que ses attitudes vont produire comme effet sur l'apprenant; c'est le degré le plus sophistiqué de l'empathie⁷¹.

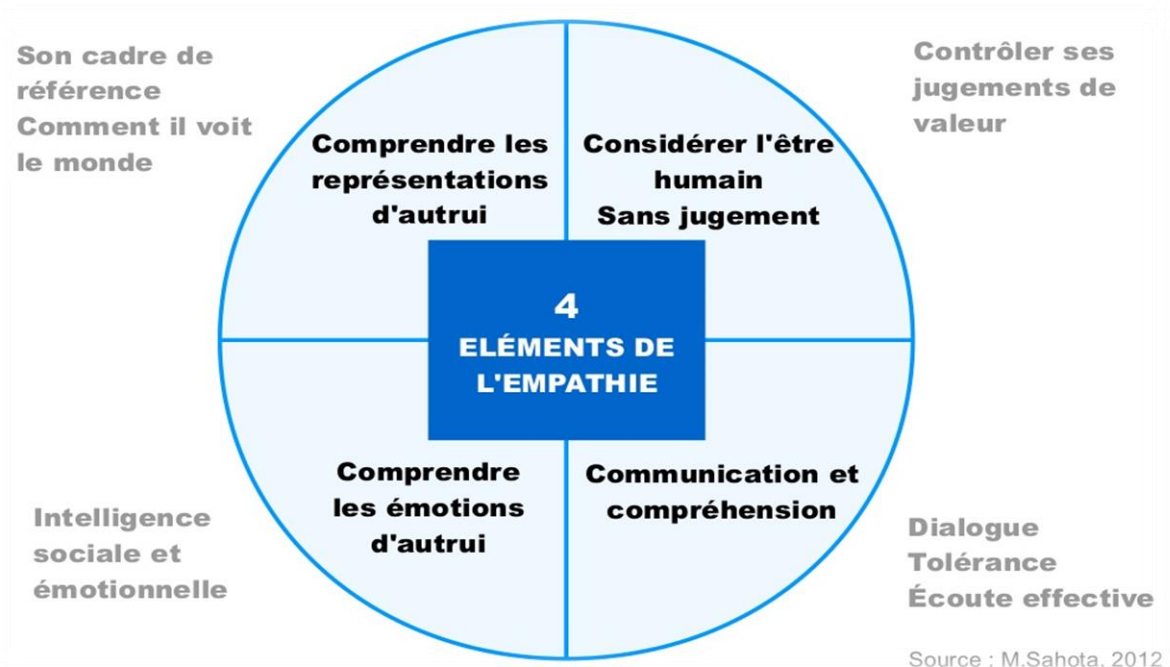


Figure N° 4 : les quatre éléments de l'empathie⁷²

Marshall Rosenberg mis en lumière le rôle crucial des émotions et a mis à la portée de tous une démarche appelée Communication Non Violente (CNV)⁷³, qui permet à chacun d'explorer, de découvrir ce que les émotions nous disent, et de vivre l'empathie pour soi-même et pour les autres ; autrement dit être capable de gérer les émotions, les accueillir, les accepter, savoir le cas échéant, les exprimer à l'élève, voire et essayer de comprendre ses

⁷¹ Figure N°4 « les quatre éléments de l'empathie », Ibid., consulté le 03/03/2020, 09 :00

⁷² Patricia Attigui, Alexis Cukier, « Les paradoxes de l'empathie ». Éd : CNRS. 2011, p : 322.

⁷³Nelsen Jane, « La discipline positive ». Éd du Toucan. Paris, 2012, p 145.

origines. C'est la conscience que l'enseignant adoptée dans sa manière de communiquer, dont il vise à intégrer la compréhension et le respect mutuel dans les interactions, donc c'est l'art du dialogue.

7.3. L'empathie au cœur des compétences émotionnelles

L'importance des compétences relationnelles et communicationnelles de l'enseignant qui soutienne le fait que les fonctions psychiques de l'être humain qui sous-tendent l'apprentissage ne se limitent pas à un développement biologique mais le dépasse et s'alimentent surtout par le biais de médiateurs socioculturels.

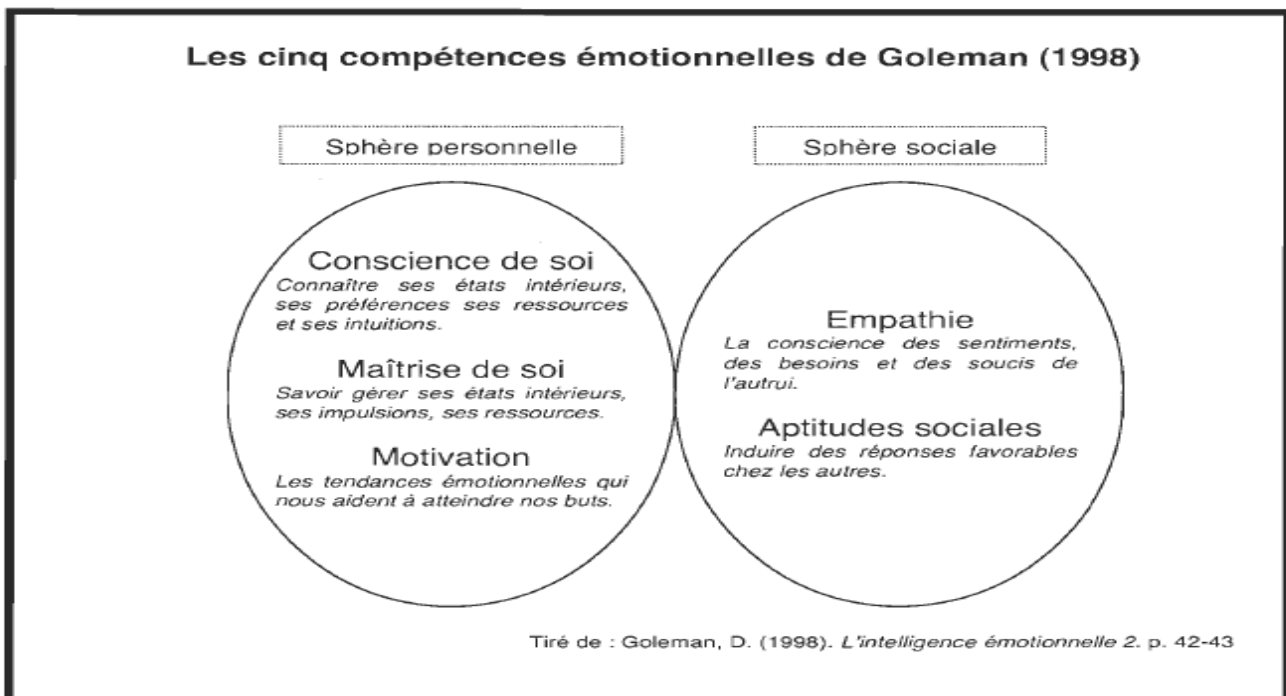


Figure N°5 : les cinq composantes de l'empathie⁷⁴

A la lumière de ce qui possède, D. Goleman veut montrer l'importance de développer des compétences émotionnelles pour atteindre cet état d'esprit ; dans cette optique, il se distingue cinq sphères : la conscience de soi, la maîtrise des émotions, la motivation, l'empathie et la capacité à entrer en relation. Selon lui, développer ces compétences émotionnelles améliorerait de beaucoup l'épanouissement des élèves dans leur parcours d'apprentissage et

⁷⁴Bernard Guévorts, « *Quelles sont les compétences de l'intelligence émotionnelle* ». 20 juin 2019, p78.

Deuxième chapitre : L'empathie comme modèle de communication

accentuerait chez ces derniers l'enthousiasme et le plaisir par rapport aux tâches à exécuter. Être empathique, c'est avoir conscience des sentiments d'autrui et de ses besoins.

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons tenté de mettre en lumière l'étymologie donnée par les spécialistes pour définir l'empathie, notamment ses fondements et ses origines neurologiques, la notion est en effet plus complexe qu'il n'y paraît. Enfin nous verrons que l'empathie a d'autres mécanismes sous-jacents que celles de connaître les émotions d'autrui.

Troisième chapitre :
Analyses du corpus et
commentaires des résultats

Introduction

Nous avons consacré ce troisième chapitre pour le travail de terrain, d'où notre étude vise à cristalliser l'aspect théorique afin de répondre à la problématique de notre recherche et d'affirmer ou infirmer les hypothèses de départ.

Pour mieux cerner le besoin des relations affectives et empathiques des enseignants dans la création d'un véritable climat d'interaction et de communication et leurs impact sur l'auto-évaluation des étudiants dans le processus d'apprentissage du français langue étrangère.

La réalisation d'un travail de recherche méthodique en terme scientifique, nécessite une méthode bien précise. Donc pour mener à terme cette recherche nous nous sommes appuyée sur la méthode « d'observation directe », qui représente un moyen pertinent pour étudier les comportements et les attitudes empathiques des enseignants dans la classe.

La technique d'observation nous a permis de voir directement ce qui se passe dans la classe. Notre activité expérimentale s'est déroulée dans une période d'un mois, nous avons observé six séances de la compréhension et l'expression de l'orale, partagées en trois séances dans chaque classe.

Pour mener à bien notre recherche, nous avons utilisé une grille d'observation dans laquelle nous avons distingué des paramètres ou des critères qui figurent sur la présente grille et qui portent les attitudes empathiques de l'enseignant et les réactions des apprenants que nous allons observer et analyser pendant les séances.

1. l'enquête

1.1.Le terrain :

Notre étude s'est déroulée à l'université Mohamed khider de Biskra et plus précisément à la filière de français du département des langues étrangères qui ouvert ses porte en 2001 et compte 1256 étudiants répartis dans les différents niveaux de licence et de master. Notre enquête s'est déroulée dans deux classes de première année licence. Ce niveau compte 246 étudiants répartis sur 05 groupes de classes.

Notre choix a porté sur le module de « la compréhension et de l'expression orales ». Ce choix est justifié par la nature même du module et des enseignements qu'il vise et qui sont en relation étroite avec les objectifs de notre enquête étant donné que le déroulement des différentes séances repose essentiellement sur l'interaction orale qui engage des comportements contextualisés de la part des différents acteurs, ce qui nous permettra d'étudier

les différentes facettes de cette interaction en prenant appui sur la technique de l'observation de classe.

1.2. Le public visé

Comme nous l'avons déjà évoqué, nous avons choisi de travailler avec les étudiants de la première année licence de « français langue étrangère ». Ce choix est justifié par de nombreuses raisons ; dans un premier temps, nous avons choisi d'effectuer notre enquête auprès d'enseignants appartenant à la filière citée, exerçant avec les apprenants cités plus haut et ayant en charge le même niveau.

Ce choix est justifié également par mon expérience personnelle en tant qu'étudiante de la langue française dans la même filière, nous avons remarqué plusieurs particularités qui caractérisent le déroulement des séances qui exigent une certaine conduite des enseignants basées entre autres sur l'empathie.

Dans le module de « la compréhension et de l'expression orales », l'interaction expose celui qui parle et le soumet aux regards des participants, que ce soit les élèves ou l'enseignant. C'est pourquoi, certains apprenants trouvent des difficultés à s'exprimer librement à cause de nombreuses variables qui entrent en jeu telles que (le trac, l'hésitation, l'oubli, le renfermement, la démotivation, l'inhabitude, ...). D'autres, au contraire, sont motivés et impliqués dans leur apprentissage grâce notamment au climat positif, affectif et empathique qui leur procure la sécurité et la confiance en soi.

Sur le plan pratique, le statut de la langue française pour eux est totalement différent. L'entrée à l'université marque ainsi pour l'étudiant algérien, un changement radical avec la formation antérieure. Par conséquent, il est appelé à s'adapter à un nouvel enseignement/apprentissage sans qu'il y soit réellement préparé aux changements institutionnels, méthodologiques. En effet, le français passe du statut d'une langue étrangère enseignée à celui de langue d'enseignement de disciplines ou implicitement langue véhiculaire du savoir universitaire.

2. Les enseignants

Notre choix des enseignants n'est pas arbitraire, nous avons choisi de travailler avec deux classes et avec des enseignants ont le même niveau à enseigner, à savoir la première année licence de français.

Enseignant 1

Pour le premier enseignant, il s'agit d'un homme cumulant 13 ans d'expérience dans l'enseignement du FLE à l'université, il est d'un caractère ambitieux et créatif.

Enseignant 2

Le deuxième enseignant avec lequel nous avons assisté est une femme, elle a plus de 11 ans d'expérience dans le palier universitaire, elle impose un caractère plus au moins autoritaire pour faire régner l'ordre mais engage des conduites qui favorise l'interaction et la créativité.

3. Les apprenants

Les participants qui constituent le public visé par l'enquête sont des étudiants de première année licence de l'université de « Mohammed Khider de Biskra ». Nous avons fait appel à deux classes d'un même niveau appartenant à une même filière, celle du français.

Les apprenants appartiennent à des environnements socioculturels plus au moins différents. En effet, on y trouve des étudiants habitants la ville de Biskra et d'autres venants des régions environnantes urbaines et rurales.

Les apprenants de la classe 01

La première classe que nous avons choisie, contient trente (30) apprenants et regroupant vingt trois (23) filles, et sept (07) garçons. Les étudiants ont obtenu, dans leur majorité, un bac de filière Lettres en 2019.

Les apprenants de la classe 02

La deuxième classe comporte vingt huit (28) apprenants, divisés en vingt sept (27) filles et un (01) garçon. On voit de ce fait le grand décalage entre les sexes opéré dans ce groupe.

4. Description de la classe

On ce qui concerne la classe (A), elle a la même morphologie que la classe (B), la salle se présente sous forme de laboratoire de langues, elle contient des postes équipés de matériel audio; des micro-ordinateurs, d'où son but qui consiste à faire participer activement les apprenants dans les exercices d'apprentissage des langues et de s'exercer davantage qu'il ne serait possible dans un environnement de salle de classe traditionnelle. Cependant, lors de notre présence, le matériel que la salle abrite n'a malheureusement pas été exploité à cause de quelques soucis d'ordre technique.

Présentation détaillé de l'observation des deux classes

Pendant notre expérimentation, dans les deux classes, nous avons noté un certain nombre de remarques divisées en trois points essentiels : les enseignants, les apprenants et les tâches demandées aux apprenants.

4.1. Classe 1

L'enseignant commence par une discussion avec ses apprenants au début de la séance dans une perspective d'imprégnation. Il se positionne comme un guide ou un manager. Il a de bonnes aptitudes en animation et une bonne qualité d'écoute active en ayant également une certaine flexibilité mentale et un sens de l'humour. Il s'affirme également avec assertivité et sans hostilité et donne un sens aux activités d'apprentissages en proposant des feedbacks constructifs et valorise ses apprenants et les félicite. Toutes ces remarques semblent être de bons indicateurs sur l'efficacité d'un enseignant dans son acte pédagogique.

Concernant le contact direct avec les étudiants, l'enseignant les connaît très bien et a une relation apaisée avec eux. Il favorise un climat positif qui leur donne plus d'assurance et de confiance. Globalement, nous pouvons dire que la dimension empathique est présente. Pour ce qui est des erreurs commises de la part des apprenants, elles sont corrigées d'une manière bienveillante et sans critiques et sans intentions moqueuses, ce qui permet à l'apprenant de concevoir ses erreurs comme une opportunité et une chance pour progresser et s'épanouir et s'inscrire ainsi sans difficulté dans les interactions.

Pour les apprenants, ces derniers rejoignent leurs sièges au début de la séance et peuvent discuter entre eux. L'enseignant tolère les échanges verbaux entre les élèves et peut même participer à quelques uns d'entre eux. L'attention est centrée sur l'enseignant qui met en place des stratégies non verbales pour capter l'attention des apprenants. Nous avons remarqué que la majorité de ces derniers est motivée, intéressée et suit attentivement l'enseignant. Il y a des échanges et des interactions, le sens de dynamisme est assuré grâce notamment au climat chaleureux et empathique qui leur permet de verbaliser, d'argumenter et de communiquer aisément.

4.2. Classe 2

L'enseignante débute la séance par la présentation d'une séquence vidéo sur une chaîne YouTube dans le cadre d'une phase de compréhension de l'oral. Il s'agit d'un support pédagogique qui permet à l'apprenant de travailler autrement que d'habitude avec les cours classiques. En effet, l'audiovisuel augmente la motivation des apprenants, les incite à participer activement dans la classe et éveille la curiosité. C'est une activité qui consiste à ancrer chez l'apprenant deux compétences : l'écoute et la compréhension d'un discours oralisé.

La séance se déroule avec des groupes d'apprenants constitués par l'enseignante dans une démarche de travail collectif et collaboratif. Cela nous a conduits à remarquer une omniprésence de la dimension empathique; les apprenants sont solidaires, partagent leurs idées et s'entraident dans une dynamique de coopération.

En ce qui concerne l'utilisation de l'audio-visuel en classe de FLE, ce dispositif aide l'enseignant à jouer plusieurs rôles : favoriser les investigations et les échanges entre les élèves, les aides à émettre des hypothèses, à les tester, à observer, à expliquer en argumentant et à faire des recherches documentaires. Le travail de groupe offre à l'enseignant l'occasion d'être au plus près du travail des élèves et d'exercer pleinement son rôle d'accompagnement. Ce rôle crée un climat de quiétude en permettant à l'apprenant d'être capable de produire, de reformuler, de résumer, de synthétiser et de prendre des notes.

Après la phase de compréhension orale, intervient le deuxième volet de la séance consacré à la phase de l'expression orale. L'enseignante y propose des questions autour des connaissances préalables ainsi que sur le contenu que renferme la vidéo, ce qui permet de libérer également la prise de parole et de vérifier le degré de la compréhension.

Quant aux apprenants, ils sont actifs et réagissent avec l'enseignante dans une dynamique favorisant à la fois les échanges et l'autonomie. Cette marge de liberté soutenue par les encouragements de l'enseignante a assuré un certain goût et un plaisir pour l'apprentissage (oraliser, débattre, argumenter, ...). Cela conduit à augmenter l'efficacité

cognitive des apprenants, notamment en termes de réception, de mémorisation et de réemploi.

5. Description de l'outil d'analyse

Notre principal outil de recherche se résume en une grille d'observation qui s'articule autour de critères sélectionnés à partir des données rassemblées grâce aux éléments traités dans la partie théoriques. Ces différents critères servent de base au développement de notre travail d'observation.

Nous avons choisi la grille d'observation comme un outil d'investigation, car elle nous a permis de collecter le plus possible de données qui nous ont conduites à des résultats et à des conclusions fiables.

Pour prouver la nécessité de l'empathie, comme modèle de communication en classe de langue, il est important d'analyser tout ce qui est en relation avec les comportements et les conduites de l'enseignant. De plus, ces éléments reflètent la pertinence du travail de l'enseignant en classe et aussi le degré et la nature de sa relation qu'il entretient avec ses étudiants. Pour cela, nous avons assisté à quelques séances et nous avons procédé à une étude descriptive afin d'observer tous ce qui se passe en classe, en suivant une grille d'observation dans le but est de mettre en oeuvre des dispositifs concrets : analyser les diverses conduites empathiques dans le processus de l'enseignement mis en œuvre par chaque enseignant.

Les grilles d'observation se fondent sur des paramètres relationnels et des attitudes empathiques de l'enseignant ainsi que sur les réactions avec et entre les apprenants. La grille d'observation construite pour décrire les comportements des enseignants contient deux critères :

Le regard de l'enseignant, ses mimiques et ses sourires, les gestes pédagogiques qu'ils adoptent, sa voix, son écoute attentive, ses réactions (répliques et encouragements), sa sensibilité et le sens de l'humour qu'il éprouve, sa dynamique en classe, sa capacité de créer un climat motivant, (bienveillance, le respect) et la centration sur l'apprenant. La présente démarche prend également en considération la réaction des apprenants, leurs implications leurs progressions et aussi leur sentiments (quiétude, satisfaction, ...)

5.1. L'élaboration de la grille d'observation :

Nous avons adopté dans la réalisation de notre travail de recherche trois grilles d'observation :

- concernant la première grille, nous nous sommes inspirés du schéma comportemental verbal et non verbal conçu par A. E. Scheflen (1981 : 147) et qui décrit différents canaux de communication. nous avons retenu les aspects généraux suivants : le regard, le ton et la voix, le mimique et sourire, le geste pédagogique et l'écoute active.
- Quant à la deuxième grille d'observation, nous nous sommes référés à des travaux de spécialistes ; Sarah Famery (2004), de Carl Rogers, John Hattie et de la théorie de Goleman « l'intelligence émotionnelle » ; fondateurs sur « l'approche centrée sur la personne et son développement » c'est-à-dire l'ensemble des attitudes empathiques et les relations humaines, ils sont recommandés pour développer ce qui peut nourrir la relation enseignant/apprenant et ce qui peut favoriser le sentiment de sécurité et de confiance au sein de la classe. Pour cela, nous avons mis l'accent sur les démarches pédagogiques suivantes : la sensibilité, l'humour, la sollicitude, la sécurité affective, le respect du rythmes, la cohésion du groupes, la motivation et la bienveillance.
- La troisième grille faite pour décrire et évaluer les comportements des apprenants contient trois critères suivants : progression, satisfaction et implication.

5.2. Le contenu de la grille

Notre travail de recherche vise à observer la dimension affective empathique des enseignants et plus précisément leurs comportements non verbaux dans la création d'un véritable climat d'apprentissage.

La présente grille comporte douze grands aspects : le regard, les mimiques et sourires, le ton et la voix, le geste pédagogique, l'écoute active, la sensibilité, l'humour, la sollicitude, la sécurité affective, la cohésion du groupe, le respect des rythmes, la motivation et la bienveillance.

6. Collecte et analyse des données

6.1. L'analyse de la première grille d'observation :

Les critères d'observation	L'enseignant (1)		L'enseignant (2)	
	Oui	Non	Oui	Non
Le regard	+		+/-	
Mimiques et sourires	+			-
Le ton et la voix	+		+	
Les gestes pédagogiques	+			-
L'écoute active	+		+	
La sensibilité	+		+	
L'humour	+			-
La sollicitude	+		+	
La sécurité affective	+		+	
La cohésion du groupe	+		+	
Le respect des rythmes	+		+	

La motivation et la bienveillance	+		+ / -	
-----------------------------------	---	--	-------	--

+ : Le critère existe

- : Le critère n'existe pas

+ /- : L'existence du critère est variable

Nous allons décrire et rapporter les attitudes de chaque enseignant et qui s'accorde avec ses volets et les réactions de ses apprenants.

6.2. Grille d'observation concernant l'enseignant n°1

Les démarches pédagogiques	Les attitudes de l'enseignant	Réactions des apprenants
Le regard		
Mimiques et sourires		
Le ton et la voix		
les gestes pédagogiques		
L'écoute active		
La sensibilité		

L'humour		
La sollicitude		
La sécurité affective		
La cohésion du groupe		
Le respect des rythmes		
La motivation et la bienveillance		

6.3. Grille d'observation concernant l'enseignante n°2 :

Les démarches pédagogiques	Les attitudes de l'enseignante	Réactions des apprenants
Le regard		
Mimiques et sourires		
Les gestes pédagogiques		
Le ton et la voix		

L'écoute active		
L'humour		
La sensibilité		
La sécurité affective		
La sollicitude		
La cohésion du groupe		
Le respect des rythmes		
La motivation et la bienveillance		

6.4. Commentaires

6.4.1. Le regard

Durant notre présence avec les enseignants (A) et (B) , nous avons constaté que l'enseignant (A) adopte un regard alterné, orienté et fixé vers l'apprenant pour qu'il puisse établir un contact harmonieux ; il opte pour la précision, d'où son regard porté indistinctement sur tous les étudiants et privilégie la participation de tout le monde. Quant à l'expression faciale, elle est bienveillante et correspond à celle du sujet qui semble accueillir les paroles des apprenants avec sympathie et compréhension.

Concernant l'enseignante (B) , nous avons été tout particulièrement attentif au fait que l'enseignante regarde indistinctement tous les étudiants. En effet, le regard du professeur

est la porte ouverte à la prise de parole de l'étudiant. Sans ce contact visuel, l'apprenant est indéfectiblement privé de toute possibilité de s'exprimer.

En fait, choisir l'autre, le regarder et lui accorder l'attention, représente la première stratégie empathique répertoriée par les spécialistes. Elle consiste à encourager l'étudiant et à créer un dynamisme particulier pour tout le groupe.

6.4.2. Mimiques et sourires

Pris comme la langue universelle de la bonté, le sourire est un moyen qui instaure la quiétude et la sérénité. Ce principe peut être considéré comme un critère évaluatif du comportement de l'enseignant. En ce qui concerne les mimiques et les sourires remarqués chez les deux enseignants, nous avons observé que ceux-ci adoptent des mimiques et sourires réactifs. Ils font donc partie des éléments contribuant à créer un climat détendu et invitant à la prise de parole en provoquant chez les apprenants des conduites positives et d'apaisement et suscitent une ambiance particulière dans la classe.

Pratiquement, l'enseignant (A) adopte des mimiques qui véhiculent les sentiments, facilitent le décodage des messages de façon rapide, naturelle et immédiate d'un contenu verbal. L'enseignante (B) possède un sourire encourageant, afin de soulager les situations d'hésitations et de trac.

6.4.3. Les gestes pédagogiques

Lors de notre observation des deux classes, nous avons remarqué que l'enseignant (A) utilise des gestes déictiques: du pointage pour s'adresser à un élève et des gestes métaphoriques; par exemple tendre la main vers l'avant pour démontrer le futur et en arrière pour exprimer le passé. Les deux enseignants se servent également des gestes de transmission, de gestion et d'évaluation afin d'aider l'apprenant à mieux comprendre les propos émis et aussi, à l'orienter dans son d'interaction. Ces types de gestes permettent à l'enseignant d'animer sa classe et de gérer les activités en rapport avec les interactions. Les gestes sont, de ce fait, indispensables pour les apprenants dans la mesure où ils permettent de les encourager, féliciter, approuver et signaler une erreur. L'apprenant sera plus réceptif, attentif et appliqué dans le travail de classe.

6.4.4. Le ton et la voix

Nous avons vu chez l'enseignant (A) et l'enseignante (B) que leurs tons et leurs voix dévoilent une attitude positive. En effet, ils étaient enthousiastes, compréhensifs et bienveillants, des qualités d'une importance primordiale aux yeux des apprenants étant donné qu'ils garantissaient un climat détendu dans la classe, ce qui leur assure une certaine extraversion et spontanéité dans leurs réactions. Le ton est donc décisif pour interpréter l'intention communicative de l'enseignant. Les deux enseignants modulent leur ton de la voix pour transmettre des messages agrémentés d'empathie.

Afin de vérifier l'impact de ces données en classe, nous avons observé que les deux enseignants adoptent une voix énergique ; ils varient les intonations pour capter l'attention, articulent et répètent pour valoriser le message, soufflent (diaphragme qui se bloque quand on stresse) qui favorise la confiance (timbre bas et chaleureux), même leurs rythme est ralenti sur une partie importante ainsi que le recours au silence pour accorder du temps aux interlocuteurs, leur faciliter la compréhension et enfin pour tout simplement, respirer et reprendre par la suite.

6.4.5. L'écoute active

L'écoute active c'est accueillir et valider les émotions des apprenants. Bien évidemment, les apprenants apprécient les enseignants qui les respectent, qui les écoutent et qui montrent de la joie dans leur travail. Parfois, La connexion passe par l'écoute de l'autre ainsi que par la certitude de se sentir pris en compte.

Concernant les deux enseignants, ils prêtent un œil attentif aux paroles des apprenants, avec attention portée à leurs propos. Ils éprouvent des moments de silence d'écoute, de brèves relances; des répétitions, de relais..., des reformulations pour encourager, valoriser et recentrer les apprenants sans jugements immédiat, ils réagissent aux idées et non à la personne et adoptent une posture de bienveillance.

6.4.6. La sensibilité

Lors de nos séances d'observation de classe, nous avons remarqué que les deux enseignants (A) et (B) sont sensibles envers ses apprenants, ils comprennent leurs

représentations et leur offrent plus de temps pour reprendre la parole, les aident d'une façon constructive et significative, les félicitent. Ils donnent des remarques, des conseils et suivent attentivement l'apprenant en répétant les bonnes expressions et en leur donnant l'occasion de corriger les erreurs en les percevant comme une étape de l'apprentissage. Ils partagent également leurs émotions et leur donnent l'occasion de s'exprimer à maintes reprises afin de les inciter à s'exprimer, à dépasser leurs handicaps et à libérer la prise de parole. Cette incitation est souvent accompagnée de compliments encourageants. Ce climat de confiance instauré au sein de la classe a permis de créer des relations de respect mutuel et de considération entre l'enseignant et l'apprenant et les apprenants entre eux.

6.4.7. L'humour

Le professeur peut être la source de rire éclatant dans la classe. Le rire peut être une manifestation de l'humour et sans aucune intention critique pour renforcer l'idée, faire passer l'information et faire entrer l'apprenant dans le bain. L'enseignant (A) Plaisante, rit pour soulager le stress et donner une énergie positive pour mettre l'apprenant en confiance et l'encourager à prendre des risques en s'impliquant davantage dans les activités d'apprentissage. Quant à l'enseignante (B), elle assaisonne une matière sérieuse par un zeste d'humour dans certains cas.

6.4.8. La sollicitude

Chaque enseignant a son propre caractère, mais en général, nous avons constaté que l'enseignant (A) et l'enseignante (B) adoptent une préoccupation particulière, une attention profonde portée sur l'apprenant. La centration sur l'apprenant et le considérer comme un acteur et un participant actif de son propre apprentissage relève du contrat didactique établi entre les deux partenaires.

Cependant, nous avons remarqué une légère différence entre les deux enseignants sur le plan relationnel adopté avec les apprenants. L'enseignant (A) adopte une attitude permissive à l'égard des apprenants ; ces derniers se conduisent d'une manière spontanée en classe faisant de ce milieu un terrain de liberté dans lequel ils évoluent d'une manière naturelle. Quant à l'enseignante (B) elle cultive la rigueur, la ponctualité, la régularité et l'assiduité.

6.4.9. La sécurité affective

Durant notre présence avec l'enseignant (A) et l'enseignante (B), nous avons trouvé qu'ils sont proches de leurs apprenants, aident ceux qui sont en difficulté, notamment l'enseignant (A) parce qu'il connaît bien ses apprenants, a une relation intime et amicale avec eux et sait comment répondre à leurs besoins fondamentaux. Cela met l'apprenant dans une atmosphère de confiance et de sécurité, il est soucieux de tout ce qui se passe avec les apprenants. Les deux enseignants se montrent patients et bienveillants, leurs relations avec les apprenants est amicale et empathique. Ils savent effectivement comment s'introduire dans le monde de l'apprenant, le comprennent en se mettant à sa place et l'aident dans les situations d'hésitations, de renfermement, d'oubli...

Ils construisent des relations apaisées basées sur la confiance et l'estime de soi : mettent en valeur les bonnes performances (éloges, remarques positives), optimistes devant les objectifs à atteindre. Le soutien et l'encouragement sont aussi de coutume chez les deux enseignants. Nous avons assisté à des scènes d'encouragement notamment quand il s'agit d'exprimer des idées et des sentiments personnels.

6.4.10. La cohésion de groupe

Chaque enseignant a sa manière de gérer sa classe, mais globalement l'enseignant (A) et l'enseignante (B) font travailler les apprenants en équipe et favorisent le travail coopératif qui facilite les relations interpersonnelles. Au niveau du choix d'activités, les deux enseignants préfèrent les activités d'apprentissage et d'évaluation appropriées, ils préconisent le travail connecté, la recherche documentaire à travers l'intégration des réseaux de collaboration pédagogique et de recherche. Ils traitent les sujets avec leurs apprenants d'une manière constructive, collaborative et interactive. Les apprenants travaillent ainsi en autonomie dans la mesure où ils deviennent capables de prendre la parole individuellement et réagir dans les différents contextes d'apprentissage en prenant des initiatives à la fois participatives et créatives. Le sens de partage et de travail collectif y est aussi avec une certaine harmonie qui consolide les rapports amicaux entre les éléments du groupe. Par cette conduite, les enseignants manifestent le désir de créer des échanges et des interactions à travers le dialogue qui implique la majorité des apprenants.

Il s'agit là d'une façon efficace pour libérer la parole et d'adopter des rôles aussi nombreux que variés

6.4.11. Le respect des rythmes

Nous avons noté durant notre observation que les deux enseignants ont toujours à l'esprit les principes déontologiques et éthiques, notamment celles de l'honnêteté et de l'engagement qui sous-tendent l'exercice de la profession enseignante. Ils donnent l'occasion à tous les apprenants pour se manifester, verbaliser et argumenter leurs capacités à agir et à interagir. Ils maintiennent des conduites justes, cohérentes et attentionnées et, à cette fin, ils mettent l'accent sur la maîtrise individuelle des apprentissages requis et le travail coopératif en équipe plutôt que sur des objectifs de performance dans un contexte de compétition. Concernant l'acceptation des erreurs ; l'enseignant (A) et (B) évitent les jugements et ne laissent pas les apprenants se juger entre eux, l'erreur est la bienvenue et n'est pas stigmatisée. Ils favorisent l'apprentissage et la prise de risque, mettent l'élève en éveil, en le stimulant, en lui confiant des défis réalisables, en l'incitant à questionner, à s'évaluer, en l'écoutant, en lui donnant des « retours » sur ses compétences, lui apporte une conscience claire de ce qu'il sait ou ne sait pas, de la façon dont il doit s'y prendre pour acquérir telle ou telle donnée et de l'objectif à atteindre.

6.4.12. La motivation et la bienveillance

À partir ce que nous avons vécu dans les deux classes, nous avons remarqué que : l'enseignant (A) est dynamique, suscite l'intérêt des apprenants pour le cours ; utilise des techniques de questionnement efficaces, motivantes et formule des questions d'un niveau cognitif approprié aux objectifs d'apprentissage pour dynamiser les apprenants, leurs donner le goût et le plaisir d'apprendre en assurant les conditions propices à l'apprentissage. Les sujets proposés par l'enseignant suscitent l'interactivité. Les apprenants interagissent entre eux de façon collaborative et dynamique. Ce qui favorise une atmosphère positive en classe.

Quant à l'enseignante (B), elle privilégie un climat coopératif, créatif et soutenant : presque la majorité des apprenants participent, les interactions enseignant/ apprenants et apprenant /apprenant sont, de ce fait, assurée

7. L'analyse de la grille d'observation pour les apprenants

Critères d'évaluation	Les apprenants	
	Enseignant (A)	Enseignant (B)
Satisfaction	+	+
Progression	+	+ / -
Implication et évolution des apprenants	+	+ / -

+ Le critère existe

- Le critère n'existe pas

+/- L'existence du critère est variable

7.1. La satisfaction :

Devant les conduites citées ci-dessus, la plupart des apprenants de l'enseignant (A) nous ont donné l'impression qu'ils se sentent reconnus, écoutés et acceptés, ils maintiennent l'intérêt à ce que dit l'enseignant et prennent une disposition immédiate à la réalisation des activités., c'est l'indice majeur qui montre l'intérêt que ces derniers éprouvent pour les séances. Ils ont souvent ce sentiment d'avoir compris, d'avoir accompli une tâche commune avec beaucoup d'intérêt et de dévouement. Quant à l'enseignante (B), le climat de la classe est détendu. Mais, nous avons remarqué que la majorité des apprenants sont passifs, il n'y a qu'un nombre limité des apprenants qui participent. Cela est du à la nature des thèmes

proposés et aussi au fait que tous les apprenants ne sont pas sollicités à prendre la parole, ce qui les conduit à prendre leur distance avec ce qui se fait en classe. Une tentative visant l'implication de tous les apprenants serait louable afin de briser les barrières qui les empêchent d'interagir en toute quiétude en classe.

7.2. La progression :

Nous avons remarqué que les apprenants de l'enseignant (A) et (B) ont un contact harmonieux et dynamique entre eux. Ils réagissent entre eux sans passer par le professeur, avec convivialité remarquable, Ils travaillent volontiers en tandem, en groupe ; avec un rythme de travail convenable qui ne laisse pas des temps morts dans la réalisation des activités et ou dans la prise de parole.

7.3. Implication des apprenants :

Concernant l'implication des apprenants, ces derniers réagissent selon la prédisposition des enseignants et la conduite qu'ils adoptent en classe. Ce que nous avons remarqué dans les deux classes, c'est que les étudiants manifestent leurs idées et s'absorbent régulièrement dans le travail. Ils collaborent avec le professeur ; répondent rapidement, obéissent aux consignes, et éprouvent une certaine extraversion, spontanéité, implication. Bref, une adhésion parfaite avec le professeur qui se manifeste à travers les réponses spontanées, les questions et les remarques, les demandes d'explications, prise des initiatives, proposition de démarche,

8. Remarques découlant de nos observations :

8.1. Le silence de l'enseignant :

Le silence, quand il est assumé par l'enseignant pendant le cours, est à nos yeux associé à l'implication de l'apprenant. L'effacement du professeur incite l'étudiant à s'impliquer, à être autonome, à prendre en main son propre apprentissage et ses initiatives passent par la parole. La bienveillance et la patience de l'enseignant ont aussi l'occasion de se manifester dans l'attente silencieuse plus ou moins longue des productions des apprenants. Le professeur peut être tiraillé dans son désir de fournir les mots dont a besoin l'élève (procédé du "soufflage") et son désir de lui laisser le temps de trouver les mots dont il a besoin par lui-même. Il se peut qu'un savant dosage soit nécessaire, pour

arriver en alternance à stimuler à la fois la production, rassurer l'apprenant et le pousser à se prendre en main et à se débrouiller avec ses propres moyens.

Conclusion

En conclusion, un bon climat d'apprentissage alliant sécurité, sérénité et plaisir va multiplier les chances pour un apprentissage efficace. En effet, cela permet à l'apprenant de travailler dans un climat convivial et favorisant, d'avoir un rythme de travail qui permet une meilleure réception du savoir. Les apprenants apprennent mieux avec un enseignant médiateur, psychologue qui peut répondre aux besoins impérieux et vitaux de relations sereines et apaisées, bref ils ont besoin d'enseignants empathiques.

Dans ce chapitre nous avons observé tout ce qui concerne l'aspect relationnel, émotionnel et l'attitude empathique adoptés par les deux enseignants, pendant le déroulement de leurs séances face aux étudiants de la 1^{ère} année licence qui impact le rapport au savoir et par conséquent les apprentissages et la réussite des étudiants. Ce travail a été élaboré dans le but de vérifier nos hypothèses.

Nous avons essayé de voir comment la relation empathique que les deux enseignants entretiennent avec l'apprenant impacte sa façon d'être et celle d'apprendre. Nous avons remarqué que chaque enseignant adopte des comportements empathiques propres à lui. En analysant ce qui se produit en classe, les deux enseignants identifient les cas où l'empathie est recherchée, ainsi leurs expériences leurs permettent de choisir les meilleures pratiques d'apprentissage qui conjuguent l'assimilation de la langue et les savoirs professionnelles.

Enfin, et après l'analyse et l'interprétation des données nous avons jugé utile que l'attitude empathique constitue un préalable à toute communication pédagogique véritable parce qu'elle permet de favoriser l'interaction enseignant/apprenant. Selon la phénoménologie sociale de Laing (1969), lorsque deux personnes se rencontrent, en réalité, ce sont «deux mondes d'expérience qui s'affrontent»⁷⁵.

⁷⁵Codleanu, M., *Linguistique interactionniste et enseignement des langues*, in : *Synergie Roumanie 4*, revue du Gerflint, 2009, p200.

Il est désormais aussi nécessaire qu'indispensable de maintenir l'apprenant dans une ambiance «saine» et de lui présenter des activités motivantes pour favoriser la mobilisation des fonctions cognitives et par conséquent l'apprentissage.

Synthèse

Cette présente étude a porté sur l'étude des attitudes et des comportements empathiques mis en place par l'enseignant en classe de FLE. L'analyse qui a été faite sur la base des informations recueillies auprès des trois grilles d'observations, nous permet d'aboutir à la synthèse suivante :

- L'importance pour les enseignants d'apprendre à tenir compte de leur façon de communiquer avec leurs étudiants puisque la communication représente leur principal outil professionnel.
- Recourir à l'empathie dans leur acte pédagogique pour que la relation enseignant /apprenant devienne plus facilement instaurée, ce qui assure un climat de confiance qui s'installe graduellement dans la classe et rend l'apprentissage plus significatif.
- L'enseignant empathique a le désir profond et la volonté de comprendre le vécu et le parcours personnel et académique de ses étudiants. Il est ouvert et attentif à toutes les dimensions relationnelles qui s'établissent en classe. Il a également tendance à accroître sa maturité affective en faisant des efforts de développement personnel dans ce sens.

Pour conclure, nous estimons que les données recueillies lors de notre enquête confirment nos hypothèses de départ et que l'enseignement/apprentissage gagnera en efficacité si la dimension émotionnelle et empathique est intégrée dans la formation des enseignants qu'il s'agisse de la formation initiale ou continue.

Conclusion générale

Conclusion générale

Enseigner c'est établir une relation qui dépasse le fait d'acquérir des informations ou de surmonter des situations problèmes. Les apprentissages se déroulent dans un espace social où chaque apprenant est un acteur en quête de reconnaissance, d'écoute, d'attention, d'interaction, d'être différent, d'être accepté...etc. Il s'agit d'une panoplie de besoins psychologiques et psychosociologiques qui nécessite de la part de l'enseignant, outre ses compétences didactiques et son savoir savant, des qualités psychologiques, des compétences relationnelles, un savoir être et une ouverture d'esprit. Enseigner, c'est aussi éduquer, l'action éducative suppose que l'adolescent soit considéré comme une personnalité totale, et les diverses disciplines enseignées comme autant de contributions à une action éducative fondamentale.

Réussir c'est créer un climat convivial, le cultiver, l'entretenir, sans le détruire. Réussir c'est avoir la bonne humeur et le sourire, le sens de l'humour, le dynamisme dans la façon d'enseigner, l'écoute et la sensibilité de ce que vivent les apprenants, la patience, la compréhension et l'acceptation de leurs erreurs, et le goût de prendre le temps pour trouver avec eux les solutions aux difficultés rencontrées. Réussir c'est être empathique.

En optant pour l'empathie dans les relations interpersonnelles qui s'établissent entre l'enseignant et les étudiants, nous avons pu montrer à travers ce travail que l'enseignement s'éloigne de son caractère transmissif et unidirectionnel. Il s'ouvre davantage vers un échange communicatif qui éclaire et enrichit tour à tour les actions des deux pôles communicatifs en question afin de faciliter l'accès au savoir et son appropriation.

La réussite de l'acte d'enseignement/ apprentissage en classe de langue étrangère se trouve, donc, et comme nous l'avons vu, directement liée aux facteurs individuels, ayant trait aux émotions, et aux aspects relationnels divers qui caractérisent la situation de classe. C'est ce que confirme E. STEVICK, professeur à Harvard cité par Jane ARNOLD: « *Le succès dans l'apprentissage des langues étrangères dépend moins des*

Conclusion générale

matériaux, des techniques et des analyses linguistiques que de ce qui se passe dans et entre les personnes pendant la classe »⁷⁶

C'est pourquoi, notre travail s'est effectué autour de l'empathie comme modèle de communication en classe de langue chez les apprenants de la 1^{ère} année licence. Le but de notre étude était d'apporter un éclairage sur l'importance de cette dimension empathique en situation d'apprentissage dans une perspective d'efficacité des stratégies développées par l'enseignant. L'objectif était donc de voir comment réduire les dysfonctionnements qui se produisent en cours de langue étrangère et qui préoccupent les enseignants qui rencontrent de plus en plus de difficultés à intéresser les étudiants, à capter leur attention, à canaliser leur concentration et obtenir leur adhésion. L'empathie occupe ici une place considérable. Dans notre travail de recherche, il a été également question de voir comment cette relation pourrait-elle influencer sur le processus de l'autoévaluation des apprenants. L'étude de tous ces paramètres nous ont permis, au terme de notre enquête, à affirmer nos hypothèses précédentes en soulignant les points suivants :

- Adopter une attitude empathique permet à l'enseignant d'être pleinement centré sur l'autre, tout en étant en pleine conscience de soi. Cette « intelligence de la relation » lui permet de comprendre l'apprenant de l'intérieur et de reformuler ce qu'il ressent comme important, ses émotions, ses préoccupations et ses besoins.
- L'enseignant doit, donc, soutenir l'apprentissage et aider l'apprenant à apprendre et cela ne peut être possible sans une connaissance parfaite des multiples facettes de cet apprenant : ses besoins, ses attentes, ses centres d'intérêt, ses motivations ... et ses émotions.
- Une attitude empathique de la part de l'enseignant contribue à augmenter l'interaction des acteurs en langue étrangère. Par conséquent, les efforts des étudiants pour désigner les réalités qui les entourent, en se servant du français comme métalangage et outil d'expression et de communication entre eux, se trouvent multipliés.

⁷⁶ Jane ARNOLD, *Comment les facteurs affectifs influencent-ils l'apprentissage d'une langue étrangère ?* « Ela. Études de linguistique appliquée » 2006/4 n° 144

Conclusion générale

Ce modeste travail nous également et surtout permis de comprendre que le travail en classe est, certes, un déroulement d'un processus, celui de l'apprentissage mais aussi, une manière d'être, une vision du monde qui se traduit par un ensemble de comportement dont l'empathie est à classer au premier rang.

Références bibliographiques

1. Ouvrages théoriques :

- Benbrahim, S (al). *Enseigner le français : approches et méthodes*, El-Harrach : INFPE, 2006.
- Boimare Serge. *L'enfant et la peur d'apprendre*. 3^{ème} édition : Dunod. Paris, 2014.
- Famery Sarah. *L'empathie l'art d'être en relation*, éd : groupe Eyrolles, Paris, 2013
- Famery Sarah. *Le pouvoir de l'empathie*, éd : groupe Eyrolles, Paris, 2014.
- Goleman Daniel. *L'intelligence émotionnelle*, éd : Robert Laffont .S.A. Paris, 1997.
- Golse Bernard. *Le développement affectif et cognitif de l'enfant*. 5^e édition. Paris, 2015.
- Gueguen Catherine. *Heureux d'apprendre à l'école, comment les neurosciences affectives et sociales peuvent changer l'éducation*. Paris: les Arènes: Robert Laffont, 10 janvier 2018.
- Izard, C. E. *The psychology of emotions*, éd: Plenum Press. New York, 1991.
- Lafortune Louise, (al). *Les émotions à l'école*. Presses d'université du Québec, 2004.
- Nelsen Jane. *La discipline positive*, éd du Toucan. Paris, 2012.
- Patricia Attigui, Alexis Cukier. *Les paradoxes de l'empathie*, éd : CNRS, 2011.
- Pujade. Renaud, C. *Le corps de l'enseignant dans La classe*, éd : L'harmattan, 2005.

- Tisseron Serge. *L'empathie au cœur du jeu social*, éd : Albin Michel, 2010.
- Tisseron. Serge. *Fragments d'une psychanalyse empathique*, éd : Albin Michel, 2013.

2. Dictionnaires et encyclopédies :

- Cuq. J.P, *Dictionnaire de didactique du français langue, étrangère et seconde* ASDFLE, CLE international, Paris, 2003.
- Larousse, 6e édition, Paris, Librairie Larousse, 2013, P. 504, *disponible sur : <https://www.eyrolles.com/Loisirs/Livre/le-petit-larousse-illustre-2013-9782035867254/>*.
- Norbert Sillamy, *Dictionnaire de la psychologie Larousse*. N° 11159.Paris, 1982.

3. Mémoires et thèses :

- Ababsa Nesrine. Bendaas Maroua, *L'utilisation de la gestualité au service de la compréhension orale*. Option : Didactique de FLE. Université de Larbi Ben M'hidi, Oum El Bouaghi. 2018.
- Belagoun Radia, *Les stratégies d'écoute à la compétence communicative (le savoir être en question)*, thèse de doctorat, université de Batna, 2007.
- Colette Daniel, *Évaluation des effets d'un programme de développement de l'empathie chez des enfants présentant des difficultés relationnelles*, thèse de doctorat en psychologie, université du Québec à Montréal, juin 2008.
- Goyette Nancy, *Le plaisir d'enseigner chez des enseignants chez du secondaire : quelle place pour les émotions ?*, université du Québec, septembre 2009.

Références bibliographiques

- Marion Tellier. *L'impact du geste pédagogique sur l'enseignement/apprentissage des langues étrangères*, université de Paris 7- Denis Diderot, 2004.
- Michèle B. Tremblay, *L'empathie comme model de communication dans l'enseignement aux adultes : une recherche heuristique comme exigence partielle de la maîtrise en éducation*, université du Québec à Cfficutimi. Novembre 1999.
- Valérje Lecluse, *Évolution des bases neurobiologiques de l'empathie cognitive dans le vieillissement : apport de l'imagerie optique proche infrarouge*. Thèse de doctorat en psychologie. Université du Québec à Montréal, 2016.
- Yazid Nadjjet, *L'interaction verbale et la communication orale dans les classes de langue*. Option didactique de FLE. Université d'Oran, 2011.

4. Articles et revues :

- Bernard Guévorts, *Quelles sont les compétences de l'intelligence émotionnelle ?*, 20 juin 2019, p78.
- Bireau. A, *Les méthodes pédagogiques dans l'enseignement supérieur*. Paris, les éditions d'organisation .1990. p 52.
- Chiss Jean- Louis, Filliolet Jacques, *Interaction pédagogique et didactique des langues (de la classe de FLE de la classe de FLM)*. In : Langue française, n°70, 1986. Communication et enseignement. pp87-95.
- Codleanu, M, *Linguistique interactionniste et enseignement des langues*, in : Synergie Roumanie 4, revue du Gerflint, 2009, p200.

Références bibliographiques

- Decety J, *L'empathie est-elle une simulation mentale de la subjectivité d'autrui*. In : Berthoz A, Jorland G, editors. *L'empathie*. Paris : Odile Jacob ; 2004. P 54.
- Decety J et Guillaume, *L'acquisition de l'empathie*. *Neurosciences*. N° 63. 30 novembre 1999.
- Denise Curchod-Ruedi et Pierre-André Doudin, *L'empathie face aux conduites violentes : aspects émotionnels et cognitifs*. Paris. Nathan, 1994, p44.
- Develay. M, *Peut-on former les enseignants ?*, revue française de pédagogie. n° 111 du 26 Avril 1995 ; p116.
- Estela Klett, *La voix de l'enseignant et l'apprentissage d'une langue étrangère*. *Synergies Argentine* n° 4 -2016, université de Buenos Aires, Argentine, p : 97.
- Gilles Dieumegard, *Dimensions cognitives et sociales dans l'étude de l'activité des élèves*, *Éducation et didactique*, 5.3. 2011, p : 10. Article disponible sur : <https://doi.org/10.4000/educationdidactique.1103>, consulté le 11/11/2019, 16 :16.
- Heutt Jean, *L'environnement optimal apprentissage : contribution de la recherche empirique sur les déterminants psychologiques de l'expérience positive subjective aux sciences de l'éducation et de la formation des adultes*. *Sciences & Bonheur*, 28 septembre 2017, p.88. Hal-01597551f.
- Jane Arnold, *Comment les facteurs affectifs influencent-ils l'apprentissage d'une langue étrangère ?*, revue : *Ela. Études de linguistique appliquée*, 2006/4 n° 144.
- Jean. Decety, *Neurosciences : Les mécanismes de l'empathie*. *Sciences Humaines* N° 150. Juin 2004, p55.

Références bibliographiques

- Jean-Jacques Richer, *De l'enseignant de langue(s) au professionnel des langues*, revue dans *Éla. Études de linguistique appliquée* 2011/1 (n°161).
- Kenneth J. Aitken et C. Trevarthen, *L'organisation soi/autrui dans le développement psychologique humaine*. Revue : dans *La psychiatrie de l'enfant* .2003/2 (Vol. 46), p : 471.
- Merieu. P, *Stratégie pour favoriser le transfert des connaissances*, revue « vie pédagogique » n° 96, 003/04 ; 1996, p122.
- Moulin Jean-François, *Le discours silencieux du corps enseignant. La communication non verbale du maître dans les pratiques de classe*, *Carrefours de l'éducation* 2004/1 n°17, p150. Article disponible en ligne à l'adresse :
[Http://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2004-1-page142.htm](http://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2004-1-page142.htm)
- Nicolas Georgieff, *L'empathie aujourd'hui : au croisement des neurosciences, de la psychopathologie et de la psychanalyse*. Dans [La psychiatrie de l'enfant](#) 2008/2 (Vol. 51), p : 357.
- Sylvie Allouche, *Communication empathique, télépathique et symbiotique*. Hermès, la Revue2014/1(n°68).
- Tardif Jacques, *Pour un enseignement stratégique, l'apport de la psychologie cognitive*, les éditions logiques ; Montréal (Québec), 1998, p.25
- Trevarthen C et Kenneth J. Aitken, *Intersubjectivité chez le nourrisson : recherche, théorie et application clinique*. Revue : dans *Devenir*. 2003/4 (Vol. 15), p ; 400.

Références bibliographiques

- Vishkurti Silvana, *L'empathie au service de l'enseignement/apprentissage du FLE/FOS*. Centre des langues étrangères. Université polytechnique de Tirana, Albanie, article disponible sur le site https://ibn.idsi.md/en/vizualizare_articol/25456. Consulté le 12/05/2020, 13 :17

5. Cours :

- Guerid Khaled, *Analyse des interactions en classe de langue et agir professoral*. Cours Master 2 didactique, université Mohamed Khider. Biskra.2019, p 5.

6. Séminaires :

- La littérature Maghrébine d'Expression Française « *Pourquoi écrire et pour qui écrit-on ?* », Séminaire international en littérature maghrébine, Département de langue françaises, faculté des lettres et des langues Université de Batna, 10, 11 et 12 décembre 2010.