

SOMMAIRE

- Améliorer le climat scolaire et réduire la victimation au collège
- Tabagisme et précarité économique : agir dans le respect des choix de vie

Améliorer le climat scolaire et réduire la victimation au collège

note d'information 11-14 octobre

Résultats de la première enquête nationale de victimation au sein des collèges publics au printemps 2011

Au cours du printemps 2011, 18 000 élèves de collèges publics ont, pour la première fois, été invités à répondre à un questionnaire sur le climat scolaire et les atteintes dont ils ont pu être victimes. À 83 %, ces élèves se disent satisfaits du climat scolaire de leur établissement. Les résultats, les voix de fournisseurs scolaires et les moqueries sont les atteintes les plus évacuées. Très peu d'élèves déclarent des faits de violence graves telles que les menaces ou les blessures par armes. De façon globale, 6 % des élèves déclarent un nombre de victimations qui pourrait indiquer une situation de harcèlement. Cette « multivictimation » est plus fréquente pour les élèves de sixième que pour ceux de troisième. Elle concerne plus souvent les garçons que les filles. En revanche, l'effet est faible entre les élèves des collèges des réseaux académiques (RAI) et les autres, même si les premiers rencontrent plus de problèmes que les autres collègues et ont une opinion sur le climat scolaire un peu moins favorable.

Les résultats présentés ci-après sont issus de la première enquête nationale de victimation organisée par le ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative. Au cours du printemps 2011, 18 000 élèves, répartis dans un échantillon représentatif de 300 collèges publics de France métropolitaine, ont été invités à répondre à un questionnaire portant sur le climat scolaire et les atteintes dont ils ont pu être victimes depuis le début de l'année scolaire. Leur accord « Participation à l'enquête nationale de victimation en milieu scolaire » (Cmte Note) présente les premiers résultats obtenus à partir de ces données.

83 % des élèves se sentent bien dans leur établissement

De manière générale, les élèves ont un avis positif sur le climat de leur collège : 83 % s'y sentent bien et 18 % déclarent que les relations avec les enseignants sont bonnes ou très bonnes. Ils sont également 82 % à penser qu'on apprend plutôt ou tout à fait bien dans leur collège. L'opinion la plus négative concerne les punitions : ils ne sont que 67 % à trouver qu'elles sont justes (tableau 7).

Les problèmes de violence provoquent cependant un sentiment d'insécurité chez une majorité non négligeable d'élèves : 5 % disent ne pas s'être rendus au collège ou

moins une fois car ils avaient peur de la violence, et environ 15 % ne s'y sentent pas en sécurité.

Le bien-être au collège diminue avec l'ancienneté de l'élève

L'opinion des élèves devient moins favorable au fil de la scolarité (graphique 7). Alors que 5 % des élèves de sixième pensent qu'on n'apprend pas bien dans leur collège, ils sont 14 % parmi les élèves de troisième. De même, 23 % des élèves de sixième trouvent les punitions injustes contre 38 % des élèves de troisième. Les relations avec les enseignants se dégradent aussi : 13 % des élèves de troisième trouvent qu'il y a beaucoup ou plutôt beaucoup d'agressivité entre eux et les enseignants, soit près de deux fois plus que les élèves de sixième. Cette dégradation pourrait s'expliquer par un effet de « désobéissance » tendance à donner les réponses que l'on pense attendues plus fort chez les jeunes collègues, mais aussi par une distorsion qui s'accroît au fur et à mesure de la scolarité. Ces résultats peuvent être mis en parallèle avec ceux obtenus par Denis Meuret et Thierry Martinot à la fin des années 90 lors de leurs travaux sur les inégalités de bien-être au collège. (Les dossiers d'éducation et formations n°95, août 1997).

Le document

Il s'agit des résultats de la première enquête nationale de victimation organisée par le ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative. Au cours du printemps 2011, 18 000 élèves, réunis dans un échantillon représentatif issu de 300 collèges publics de France métropolitaine, ont été invités à répondre à un questionnaire portant sur le climat scolaire et les atteintes dont ils ont pu être victimes depuis le début de l'année scolaire.

La notion de climat scolaire correspond à l'atmosphère qui règne dans les rapports sociaux et aux valeurs, attitudes et sentiments partagés par les acteurs dans l'établissement scolaire. La victimation quant à elle définit le fait de subir une atteinte, matérielle, corporelle ou psychique et d'en être conscient.

Le lien entre climat scolaire et victimation a été établi et vérifié depuis longtemps (par exemple par l'équipe de Gottfredson aux États-Unis dès 1985, par Debarbieux en 1996 ou encore par Benbenishty et Astor en Israël en 2005). L'enquête nationale de 2011 visait à vérifier ce lien en posant des questions à la fois sur les « faits » rapportés (les victimations) et sur l'appréciation du climat scolaire par les élèves.

L'enquête nationale de victimation dans les collèges publics. / Note d'information - N°11.14 - octobre 2011 ; http://media.education.gouv.fr/file/2011/49/0/DEPP-NI-2011-14-enquete-nationale-victimation-colleges-publics_197490.pdf

Des connaissances...

○○○ Méthode de l'enquête

L'enquête a été réalisée dans 300 collèges du secteur public. Au sein de chacun de ces établissements, 60 élèves ont été tirés au sort aléatoirement, 15 par niveau, ce qui constitue un échantillon représentatif de 18 000 élèves interrogés.

Dans le cadre de l'enquête, un questionnaire anonyme a également été mis en ligne à l'intention des personnels des établissements tirés au sort.

Les questionnaires s'articulaient autour de cinq grands thèmes : le climat scolaire, les comportements (insultes, menaces, bagarres), les violences à caractère sexuel, les vols et les jeux dangereux.

Le taux de réponse des élèves à l'enquête 2011 s'est élevé à 78,9 %.

○○○ Résultats

● *Le climat scolaire*

Les résultats obtenus sont massivement positifs : les collégiens interrogés expriment un fort sentiment de satisfaction quant à leur présence au collège avec une vision un peu moins positive des élèves relevant de l'éducation prioritaire.

Une minorité d'élèves (10 %) estime difficile les relations avec leurs enseignants (15 % en Réseau Ambition Réussite ou RAR), 9 % se sentent mal dans leur classe, 14% ne se sentent pas en sécurité et 5% déclarent avoir manqué l'école par peur de la violence (10 % en RAR).

Cependant, il existe également une minorité d'élèves assez importante qui cumulent les difficultés (10 à 12%)

Enfin, reste le problème des « punitions » qui apparaissent injustes à 32% des collégiens (plus de 36 % en RAR dont 13% très injustes).

...vers la pratique

● Diagnostic

Faire un diagnostic de la situation initiale au sein de l'établissement scolaire permet de mieux orienter l'action et de préparer son évaluation : l'amélioration du climat scolaire, la diminution du nombre de victimes et de la dureté des agressions peuvent être mesurées si l'on dispose d'un diagnostic préalable.

Pour analyser le climat ressenti par les élèves et les personnels, le guide «**Aide au diagnostic de sécurité en milieu scolaire**» (DESCO, 2004)¹ propose une méthodologie construite sur trois temps: l'étude du contexte de l'établissement, le recueil des attentes et des besoins des différents acteurs, l'opérationnalité des actions.

Un **instrument d'autoanalyse du fonctionnement des établissements secondaires** (Berengue, 2002)² propose de considérer le climat scolaire comme l'un des indicateurs d'évaluation et fait du consensus et du partenariat les constituants principaux de ce climat.

L'université de Montréal a mis au point un «**Questionnaire d'évaluation de climat socio-éducatif**» (Q.E.S)³. Il est destiné aux établissements scolaires primaires et secondaires.

1 http://www.ac-toulouse.fr/automne_modules_files/standard/public/p3594_aee54fda6a67b3816d7a7a0b2dbf79a7guide_diagnostic.pdf

2 <http://membres.multimania.fr/jflipes/docu/BERENGUIERQUEST.PDF>

3 <http://f-d.org/climatecole/Janosz-article-1998.pdf>

● *Les atteintes*

La bonne qualité du climat scolaire repose aussi sur un niveau de victimation limité en moyenne.

Le véritable problème tient à une fréquence élevée de victimations mineures plus qu'à une délinquance dure. La violence verbale et symbolique et les petits vols sont communs, puisque 50% des élèves s'en déclarent victimes. Les violences physiques sont relativement fréquentes avec un jeune sur cinq rapportant avoir été frappé. Le racket et l'extorsion concernent entre 5,5 et 6,1% des élèves. Les blessures avec armes sont relativement rares avec 2 % de victimes.

Dans leur immense majorité, les faits de violence sont commis par des élèves sur d'autres élèves à l'intérieur de l'établissement scolaire. 96 % des cas de violence verbale et 98 % des cas de violence physique ont pour protagonistes des élèves d'un même établissement.

Les violences à caractère sexuel (5 % à 7 % des élèves) sont relativement peu fréquentes par rapport aux violences les plus courantes telles que les brimades (moqueries dues à la bonne conduite de l'élève, humiliations, mises à l'écart) et les bagarres qui touchent entre 10 et 30 % des élèves.

● *Les problèmes cumulatifs*

Plus de 6% des élèves ont connu au moins 5 faits de violence importante depuis la rentrée scolaire, cumulant les aspects psychologiques et physiques, ce qui peut évoquer une situation de harcèlement.

Les tendances dépressives, voire suicidaires, sont associées aux difficultés scolaires et au décrochage.

Les comportements violents s'inscrivent dans la répétition.

● **Stratégies d'intervention**

L'efficacité des programmes d'intervention repose d'abord sur une vision systémique du phénomène, nécessitant l'**implication de tous les membres de la communauté éducative en plus de l'intervention auprès des élèves** (Debarbieux, 2006; Wasserman et Miller, 1998).

Les approches d'apprentissage coopératif et les systèmes d'entraide par les pairs mis en place en milieu scolaire peuvent contribuer au développement d'habiletés de base qui leur permettront de s'engager dans des pratiques collaboratives à l'âge adulte. Par ailleurs, ces programmes semblent efficaces pour permettre aux élèves à apprendre à apporter du soutien aux autres et à demander de l'aide selon les situations, mais aussi à substituer des procédures de négociation à des stratégies agressives, ce qui a aussi des effets sur le climat général de la classe et de l'établissement (Walker, 2006).

Avec ce type de programme, les attitudes des élèves à l'égard du conflit et du climat scolaire sont plus positives en même temps que leur santé psychologique s'améliore et leur estime de soi s'accroît, les problèmes de discipline et d'exclusion diminuent, et les résultats scolaires s'améliorent.

●●● Les déterminants du climat scolaire

● *Caractéristiques des élèves et des adultes de l'école*

Les conflits au sein du personnel de l'école favoriseraient les comportements offensifs, antisociaux et violents des élèves (Debarbieux, 2002). Au contraire, la stabilité des équipes éducatives et leur régulation (Gottfredson, 2001) sont des facteurs explicatifs d'un climat scolaire satisfaisant.

Chez les adolescents, des liens sont établis entre la consommation de drogues et d'alcool, les problèmes de conduites, les actes délinquants, la violence et l'échec scolaire (Fortin et Favre, 1999). L'influence des pairs s'exerce également très fortement en cette matière.

● *Caractéristiques familiales*

Le climat scolaire est fortement impacté par l'importance accordée dans les familles à la réussite éducative, par le degré d'engagement des parents dans les activités scolaires de leur enfant, par leurs attitudes envers le personnel enseignant et par leurs pratiques éducatives, notamment en matière de discipline (Kazdin, 1995; Walker et al., 1995; Fortin et al. 2005).

Enfin, certains problèmes graves pouvant exister chez les parents, tels que la criminalité, la dépression et la consommation abusive d'alcool et de drogues sont aussi associés aux conduites antisociales et violentes de leur enfant (Frick, 1998; Patterson et al., 1992).

Mieux vivre ensemble dès l'école maternelle



Le programme « Mieux vivre ensemble » (Fortin, 2001)¹ destiné aux enseignants des écoles maternelles et élémentaires se veut « une alternative à la violence dès l'école maternelle ». Il s'agit de favoriser l'attention et le respect que l'enfant porte aux autres, de favoriser le développement de compétences personnelles et sociales afin d'être capable de contrôler ses émotions et capable d'affirmer ses droits et sa personnalité. Ce programme vise une meilleure adéquation de l'établissement au public qu'il reçoit, permet d'atténuer l'impact de la violence extérieure (famille, quartier), et aide les élèves à gérer les antagonismes, par des procédures non agressives.

¹Mieux vivre ensemble dès l'école maternelle / FORTIN, Jacques. Hachette Education. Pédagogie pratique à l'école. 144 p.

● Les facteurs de protection

La collaboration entre adultes, la présence d'un système disciplinaire clair et cohérent, la stabilité des équipes d'enseignants et leur ancienneté, les activités communautaires pratiquées avec l'école ainsi que l'implication et la collaboration des parents sont souvent cités comme favorisant le maintien d'un climat scolaire sûr. Certaines compétences psychosociales des enfants et des enseignants constituent également des facteurs de protection bien identifiés : la résolution constructive des conflits, la gestion de la colère, du stress, l'affirmation de soi... (Benbenisthy et Astor, 2005; Gottfredson, Wilson et Najaka, 2002).

●●● Pour en savoir plus :

A l'école des enfants heureux... enfin presque. Une enquête de victimation et climat scolaire auprès d'élèves du cycle 3 des écoles élémentaires. Observatoire international de la violence à l'école., UNICEF France Paris : UNICEF France, 2011, 41 p.

Potes et Despotes



"Potes et despotes" est un outil pédagogique de l'Association départementale d'information jeunesse (Adij) des Côtes d'Armor. Il est destiné aux jeunes âgés de 11 à 17 ans. Il peut être utilisé hors cadre scolaire mais aussi dans le cadre d'une classe, à condition d'impliquer les enseignants et les parents d'élèves..

Inspiré par les techniques du théâtre de l'opprimé, l'outil se compose de 15 saynètes qui abordent les questions liées au respect, à la violence et aux différences en développant des thèmes tels que le rejet de l'étranger et des différences, le regard sur le handicap mental et physique, la discrimination sexiste, le racket, la pression du groupe dans les premières consommations de produits psychoactifs, les relations professeurs-élèves.

Plusieurs objectifs sont recherchés:

- Promouvoir un changement des attitudes et des comportements afin de prévenir le recours à la violence pour dominer et contrôler une personne.
- Faire prendre conscience des sentiments éprouvés par la victime.
- Faire prendre conscience de l'importance de se parler sans s'insulter, de négocier, de donner son avis, de s'autoriser à exprimer ce que l'on ressent lorsqu'on est agressé.
- Faire réfléchir à ce qu'est une réelle amitié, une vraie camaraderie.

En proposant des mises en situation proches du réel, il permet de mener une réflexion sur les positionnements individuels face aux pressions exercées par les pairs et aux violences qui en découlent. Chacun peut réellement se reconnaître dans les saynètes proposées, qu'il les ait vécues ou en ait été le témoin.

D'autres compétences personnelles et sociales sont travaillées: gestion de la colère et de la violence, savoir dire non, s'affirmer, développer sa confiance en soi et son estime de soi, empathie, écoute, résolution de problème...

● **Pour en savoir plus:**

• **La violence : Réfléchir et agir ensemble.Dossier** / BEAUMONT C., VERLAAN P., DERY M., et al. in : Vie pédagogique, n° 156, janvier 2011, pp 7-71.

• Deux guides pour lutter contre le harcèlement et le cyber-harcèlement en milieu scolaire (Ministère de l'éducation Nationale, de la jeunesse et de la vie associative, 2011) :

1. [le harcèlement entre élèves : le reconnaître, le prévenir, le traiter](#) (en pdf, 39 p)
2. [le guide pratique pour lutter contre le cyber-harcèlement entre élèves](#) (en pdf, 15 p)

Tabagisme et précarité économique : agir dans le respect des choix de vie



Le document

L'article paru dans la revue *Déviante et Société* « Comment les fumeurs pauvres justifient-ils leur pratique et jugent-ils la prévention ? » restitue les résultats de l'étude réalisée par Patrick Peretti-Watel (INSERM - UMR 912) et Jean Constance (ORS Paca) sur le tabagisme dans les populations pauvres et les effets sur ces dernières de la politique de dé-normalisation du tabac.

Comment les fumeurs pauvres justifient-ils leur pratique et jugent-ils la prévention?/ PERETTI-WATEL, P. & CONSTANCE, J. (2009). *Déviante et Société*, 33, p 205, Edition Médecine & Hygiène.

<http://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2009-2-p-205.html>

Des connaissances...

●●● Méthode de l'étude

Trente-et-une personnes ont été interrogées dans le cadre d'entretiens semi directifs d'une durée de 40 minutes à 1h30 explorant deux thèmes principaux: les dangers du tabagisme et la perception de la prévention.

Le déroulement de ces entretiens a permis l'émergence de nouveaux thèmes ou sous thèmes, qui ont été utilisés pour enrichir la grille de recueil.

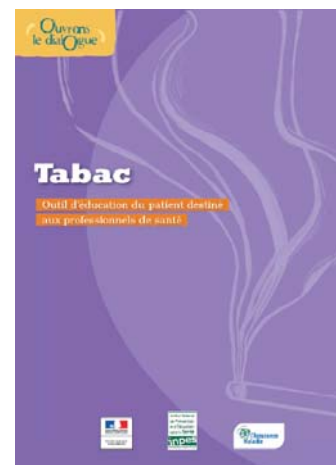
...vers la pratique

Le questionnement des usagers sur leur comportement tabagique et sur leur désir d'arrêt dans le cadre d'une intervention brève a fait l'objet d'une recommandation positive de l'ANAES dès 1998.

Les entretiens ont été poursuivis jusqu'à ce que la saturation thématique (c'est-à-dire l'absence de nouveaux thèmes ou sous thèmes émergeant lors des entretiens) soit atteinte.

L'outil «Tabac : ouvrons le dialogue »

L'outil «Tabac : ouvrons le dialogue » produit par l'Assurance maladie, le Ministère de la Santé et l'INPES en 2006, est destiné aux professionnels de santé. Il propose à ceux-ci un ensemble cohérent d'étapes et d'outils visant à les aider à conduire une démarche d'éducation pour la santé auprès de leurs patients selon les principes de l'intervention brève.



La démarche doit permettre :

- d'ouvrir le dialogue avec le patient ;
- si le patient le souhaite, de faire un point sur son usage de tabac ;
- et si le patient manifeste un souhait de changement, de construire un projet d'arrêt.

Si l'outil a été construit pour les professionnels de santé, la démarche peut également s'appliquer dans d'autres cadres d'intervention tels que l'intervention sociale ou l'économie sociale et familiale.

●●● Résultats

L'étude montre l'adhésion des personnes interrogées à l'idée que le tabac puisse être considéré comme une drogue, voire « une drogue dure ».

« Cette dépendance, telle que les fumeurs la reconnaissent, se manifeste par ce qu'ils se disent prêts à faire pour continuer à fumer, malgré la forte hausse des prix. »

La dépendance associée à la consommation du tabac place souvent le consommateur dans une situation d'incapacité à envisager le changement pour lui-même. Le stigmate que la consommation de tabac constitue affecte négativement le consommateur par la culpabilisation qui l'accompagne et une conception péjorative de sa propre personnalité.

S'appuyant sur la sociologie de la déviance, les auteurs explorent dans le reste de l'étude les « *facteurs de neutralisation* », c'est-à-dire les motifs justifiant chez les fumeurs interrogés le maintien de la consommation de tabac malgré le stigmate qui en découle.

● La satisfaction de certains besoins

Les personnes interviewées évoquent l'usage du tabac, seul « loisir abordable », comme un moyen de lutter contre le stress ou l'ennui. Ces personnes trouvent aussi dans la consommation tabagique un soutien pour faire face aux situations de rupture : perte d'emploi, rupture affective, abandon d'une drogue « plus forte »...

● La relativisation du risque tabagique

Les interviewés relativisent le risque lié à leur consommation tabagique, le considérant comme un risque parmi d'autres.

Une seconde mise à distance du risque s'opère par le caractère immédiat des bénéfices, au regard de conséquences « lointaines » et probabilistes.

L'outil « Tabac et précarité, et si nous étions tous concernés ... »

L'outil « Tabac et précarité, et si nous étions tous concernés ... », édité en Belgique en 2009 par le Fond des affections respiratoires (FARES ASBL), le Service d'Étude et de Prévention du Tabagisme (SEPTASBL) et l'Observatoire de la Santé du Hainaut, « propose des pistes de communication basées sur une démarche de promotion de la santé et d'entretien motivationnel ».

<http://www.fares.be/documents/brochureprecarite.pdf>



Illustré de nombreux verbatims, cet outil s'adresse aux « *intervenants de première ligne auprès de personnes en situation de précarité* », car ils entretiennent avec eux une relation privilégiée et peuvent être « *témoins de leur intention de s'engager dans un processus de changement.* »

S'inscrivant dans le modèle des étapes du changement de comportement de Prochaska et Di Clemente, l'outil propose aux intervenants :

-«*d'ouvrir le dialogue et de susciter le questionnement,*

-*de respecter le rythme et l'autonomie de la personne sans brûler les étapes ou la diriger trop rapidement vers le changement,*

● La disqualification des politiques de lutte anti-tabac

« De nombreux fumeurs interrogés dénoncent l'hypocrisie d'un Etat qui pointe les dangers du tabac, chasse les fumeurs de l'espace public, mais continue à s'en mettre plein les poches »

L'étude met ainsi en lumière **l'ambivalence** des personnes interrogées, qui à la fois reconnaissent la dépendance et le risque sanitaire liés à la consommation de tabac, et présentent le produit comme « *une ressource nécessaire au soutien de soi, tout en relativisant le risque que celle-ci représente pour leur santé, et en renvoyant la prévention à ses propres contradictions* ».

La prise en compte de cette ambivalence du consommateur est au cœur du **modèle des stades de changement de Prochaska et Di Clemente, et de la méthode de l'entretien motivationnel**.

L'approche centrée sur la solution, issue de la théorie systémique et des idées de Milton Erikson quant aux ressources des individus, vise à travailler sur les potentialités et les ressources mobilisables des personnes. Cette approche est reprise dans le modèle de l'intervention brève, notamment par Steve de Shazer et Insoo Kim Berg.¹

Ces deux approches largement utilisées dans la prise en charge addictologique posent le principe de l'ambivalence naturelle de la personne face au changement, et explorent les mécanismes de résolution de cette ambivalence.

1 « **Brief therapy : Focused solution development** »/ SHAZER S. (de), BERG I. K., LIPCHICK E. & all., , in Family Process, n°25, p 207 à 221, 1986. Traduction française, « Thérapie brève : un développement centré sur la solution », in « Stratégie de la thérapie brève », sous la direction de Nardone G. & Watzlawick P., Paris : EDITION DU SEUIL,

-de refléter et explorer l'ambivalence exprimée,

-d'épauler la personne dans son désir de changement. »

« **L'ambivalence**, c'est avoir des pensées et des sentiments opposés à propos de la même chose. L'ambivalence ne traduit pas un manque de volonté ni de motivation. »

Après avoir rappelé les principes de l'entretien motivationnel s'appliquant aussi bien en entretien individuel que dans l'animation d'un groupe, l'outil propose aux intervenants de respecter trois notions:

- « *la collaboration : éviter la persuasion et l'autorité ;*

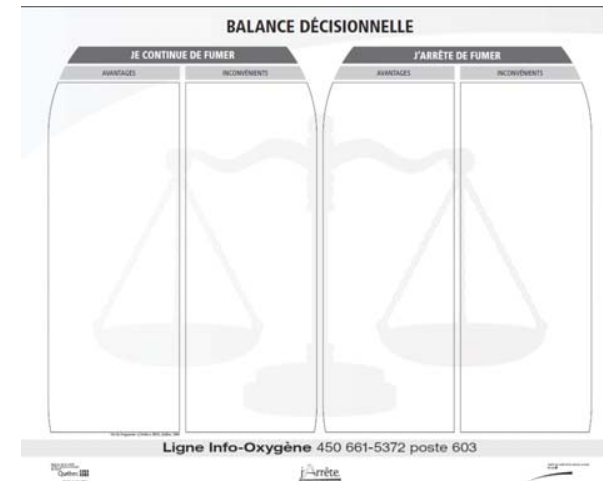
- *l'évocation : laisser le fumeur exprimer ses propres motivations en évitant de projeter nos propres représentations ;*

- *l'autonomie : laisser au fumeur son libre arbitre sans lui imposer le changement. »*

Constatant les difficultés importantes auxquelles sont confrontées les personnes en situation de précarité économique, l'outil prend en compte les besoins spécifiques auxquels répond chez elles la consommation de tabac. Plutôt que de centrer l'intervention sur un arrêt à tout prix, l'outil propose aux intervenants d'engager les personnes accompagnées dans des « *mini-défis* » à court terme dont la réussite leur apportera des « *gains symboliques* ». Ces derniers relèvent de « *la confiance en ses compétences* », de la valorisation de soi, et du renforcement d'un « *sentiment d'auto efficacité personnelle* ».

« *Dans pareil contexte, il n'y a pas d'échec et si le succès n'était pas au rendez-vous, ce n'est que partie remise* ».

A noter : Le Centre d'abandon du tabac de Laval au Québec diffuse un modèle simple de « balance décisionnelle » qui peut servir de base à l'échange sur la consommation tabagique.



La balance décisionnelle constitue l'un des principaux outils d'exploration avec le fumeur de son ambivalence vis-à-vis du tabac. Le modèle peut également s'appliquer à d'autres comportements de santé.

●●● Pour en savoir plus:

- **Transtheoretical therapy toward a more integrative model of change** / PROCHASKA, J.O. et DICLEMENTE, C.C. 1982). *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 19(3), 276-287.
- **L'entretien motivationnel : Aider la personne à engager le changement** / ROLLNICK Stephen, MILLER William R. - InterEditions, 2006. - 256 p.
- **Auto-efficacité** / BANDURA A. Ed. De Boeck, 2003.
- **Alcool, une approche centrée sur la solution** / BERG I. K, MILLER S. D. - Satas, 2009. - 336 p.

● Pour en savoir plus:

- **Pratique de l'entretien motivationnel. Communiquer avec le patient en consultation** / ROLLNICK Stephen, BUTLER Christopher C., MILLER William R. - InterEditions, 09/2009. - 256 p.
- **Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs : introduction à la communication non violente** / ROSENBERG Marshall B. - Editions La Découverte, 09/2004. - 259 p.