

# L'écoute active empathique

Engager l'art de l'écoute  
active empathique : Un  
guide pour nourrir les  
relations à l'ère numérique  
et au-delà



**e-Safety**

NETWORK FOR PARENTS  
GUARDIANS & EDUCATORS

Erasmus+ : eSafety – eCreativity Network for Teachers, Parents and Guardians

code 2022-1-EL01-KA220-ADU-000088455

---



Erasmus+ : eSafety – eCreativity Network for Teachers, Parents and Guardians

Project Number: 2022-1-EL01-KA220-ADU-000088455

**Engager l'art de l'écoute active empathique : Un guide  
pour nourrir les relations à l'ère numérique et au-delà**

Erasmus+ : eSafety – eCreativity Network for Teachers, Parents and Guardians

code 2022-1-EL01-KA220-ADU-000088455

---

**Auteur(e)s:**

**Dorothea Thanopoulou**

**The Smile of the Child**

**Dionysia Tzamalouka**

**The Smile of the Child**

**Contributeurs:**

**UoC**

**GARE**

**EPA**

**GRNET**

**EU-ROM**

**Approuvé définitivement  
par:**

**Theodora Avraam**

**CSI**

**MEDION 7**

**PITCHIPOY**

**Date: 26/06/2024**



**Co-funded by  
the European Union**

Erasmus+ : eSafety – eCreativity Network for Teachers, Parents and Guardians

code 2022-1-EL01-KA220-ADU-000088455

---

Disclaimer



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project Number: 2022-1-EL01-KA220-ADU-000088455

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION ET LEXIQUE</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>LEXIQUE UTILE</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>INDEX</b>	<b>14</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE: THÉORIE</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>SAISIR L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE*: UN CADRE THÉORIQUE</b>	<b>16</b>
<b>ATTITUDES CLÉS &amp; STRATEGIES PRATIQUES POUR UNE ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE RÉUSSIE*</b>	<b>21</b>
<b>STRATEGIES PRATIQUES D'UNE ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE*: ANNOTATIONS EMPATHIQUES - QUESTIONS PRODUCTIVES – PARAPHRASE (LA TECHNIQUE "LAFF")</b>	<b>23</b>
<b>DEUXIÈME PARTIE: PRATIQUE</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>APPLIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE* DANS LES INTERACTIONS QUOTIDIEN: EXEMPLES DE L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE DANS DIFFÉRENTS CONTEXTES</b>	<b>27</b>
<b>METTRE L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE* EN ACTION: SCÉNARIOS RÉELS ET JEUX DE RÔLE POUR PRATIQUES LA MÉTHODOLOGIE</b>	<b>39</b>
<b>SCÉNARIOS RÉELS ET COMMENT APPLIQUER LES TECHNIQUES DE L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE*</b>	<b>40</b>
<b>LES JEUX DE RÔLE COMME OUTIL POUR PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE*</b>	

## CONCLUSION, ANNEXE, REFERENCES ET LIENS UTILES

45

# INTRODUCTION ET LEXIQUE

## INTRODUCTION

La valeur de l'écoute dans la communication\* n'est souvent pas reconnue à sa juste valeur, encore moins à l'ère du numérique, dans un monde où le rythme de vie s'accélère, où les technologies progressent et où la façon dont nous communiquons change. L'acte d'écoute n'est pas simplement la transmission de mots, mais l'équilibre sensible entre la compréhension et la connexion.

Lorsque nous écoutons activement, nous ouvrons la voie à des échanges interpersonnels percutants qui peuvent devenir la clé de l'établissement de relations de confiance. L'empathie\* est la force motrice de l'écoute active\*. Elle implique la compréhension, la compassion et la connexion émotionnelle. Écouter les préoccupations d'une personne signifie lui donner un espace pour être entendue sans essayer immédiatement de résoudre ses problèmes.

Pour les parents, les éducateurs et les professionnels qui travaillent avec les enfants, l'écoute active empathique\* a le pouvoir de changer la donne. Elle permet d'instaurer la confiance et le respect, créant ainsi une base solide pour la Communication\*.



*L'acte d'écoute n'est pas simplement la transmission de mots, mais l'équilibre sensible entre la compréhension et la connexion.*

## LEXIQUE UTILE

Avant de commencer, il peut être utile de jeter un coup d'œil au glossaire ci-dessous, qui explique certains termes utilisés dans des parties importantes du guide.

### A

**L'Écoute active / Écoute active empathique** : L'écoute active implique un ensemble de compétences verbales et non verbales qui sont cruciales pour une communication interpersonnelle efficace\*. Parmi les pratiques et techniques d'écoute active bien connues, on peut citer : a) les annotations empathiques, b) les questions productives et c) la paraphrase des commentaires de l'interlocuteur pour montrer son attention et confirmer sa compréhension.

### B

**Bibliothérapie**: La bibliothérapie est une psychothérapie créative qui implique la narration et/ou la lecture de textes et de livres spécifiques. Elle utilise la relation de l'individu avec le contenu des livres et de la poésie, ainsi que d'autres textes écrits, comme méthode psychothérapeutique. La bibliothérapie est souvent combinée avec la thérapie par l'écriture. Elle ne doit cependant pas être confondue avec la psychothérapie<sup>1</sup> par les arts créatifs.

**Bro/Sis**: Utilisé dans le contexte du vocabulaire populaire de la génération Z. Il signifie « ami » ou « copain » .

### C

**Cheugy**: Utilisé dans le contexte du vocabulaire populaire de la génération Z. Il signifie « pas cool, essayant trop d'être cool ». Il signifie « pas cool, essayant trop fort d'être cool » et c'est un terme insultant utilisé dans les discours de haine\*.

**Communication**: La communication est le processus qui consiste à transmettre des informations et à parvenir à une compréhension commune entre les individus.

**Cyberintimidation ou Cyberharcèlement**: La cyberintimidation fait référence à l'utilisation répétitive et prolongée de méthodes de communication numérique\* pour cibler et blesser délibérément une personne qui n'est pas en mesure de se défendre. Les types de

cyberintimidation\* comprennent l'envoi de messages offensants, de courriels ou de messages directs au contenu malveillant, le partage malveillant de photos ou de messages pour harceler les autres, la diffusion de rumeurs et de fausses informations, les appels et les messages anonymes, la création de sites web avec des contenus diffamatoires et le partage de photos, ainsi que l'exclusion de groupes. Les caractéristiques particulières de la cyberintimidation\* sont la propagation rapide de rumeurs et de commentaires, l'anonymat de l'auteur du harcèlement, la difficulté de retrouver les traces électroniques sans connaissances spécialisées et l'absence de contrôle pour la victime, car la cyberintimidation\* n'est pas limitée à un lieu ou à une période spécifique (contrairement, par exemple, à l'harcèlement à l'école).

#### E

**Empathie :** L'empathie est la capacité de comprendre les expériences d'une autre personne de son point de vue. En termes plus simples, c'est la capacité de « se mettre à la place d'autrui.

#### F

**FoMO (Fear of Missing Out) Syndrome:** Le syndrome de la peur de manquer quelque chose est un sentiment de tension, d'anxiété et de vide qui survient lorsqu'une personne est privée de se tenir au courant de la vie, des événements et des situations d'autres personnes en dehors de sa propre vie, en raison de son désir d'être constamment informée.

**Fire:** Utilisé dans le contexte du vocabulaire populaire de la génération Z. Il signifie « cool », « génial » ou « super ». Il signifie « cool », « génial » ou « super ».

**Flex:** Utilisé dans le contexte du vocabulaire populaire de la génération Z. Il signifie « se montrer aux autres ». Il signifie « se montrer aux autres ».

#### G

**GOAT:** Utilisé dans le contexte du vocabulaire populaire de la génération Z. Il signifie « le plus grand de tous les temps ». Il signifie « le plus grand de tous les temps ».

**Grooming:** Le Grooming est un sous-ensemble de la cyberexploitation, qui peut ou non impliquer des conversations

explicités de nature sexuelle, ou même la réalisation en ligne de fantasmes, mais qui relève toujours de la cyberexploitation parce que l'intention est d'abuser sexuellement d'un enfant dans le monde réel, mais que l'un des points de contact se situe dans le cyberspace. Le toilettage, qui a été défini dans la proposition de « législation anti-grooming\* » annoncée dans le Livre blanc de novembre 2022. Le livre blanc « Protecting the Public » de novembre 2022 fait référence à ce qui suit : "Un comportement adopté par un pédophile présumé, qui donnerait à une personne raisonnable des raisons de craindre que toute rencontre avec un enfant résultant de ce comportement se fasse à des fins illégales."<sup>2</sup>

#### H

**Hate Speech:** Le « discours de haine » se réfère à un discours offensant visant un groupe ou un individu sur la base de caractéristiques inhérentes (telles que la race, la religion ou le sexe) et qui peut menacer la paix sociale.

#### I

**Internet Addiction Disorder:** Le trouble de l'addiction à Internet se caractérise par une utilisation compulsive et problématique d'Internet qui peut avoir des effets négatifs sur les fonctions cognitives, les compétences sociales, le sommeil et d'autres aspects de la vie d'une personne. Bien qu'il ne soit pas officiellement reconnu comme un trouble, des études antérieures ont identifié des sous-types tels que le trouble du jeu sur internet\*, la dépendance au cybersexe et le trouble du jeu sur internet. Les types spécifiques de dépendance à Internet comprennent le cybersexe addictif, la cyberdépendance dans les relations, la dépendance aux jeux en ligne, l'utilisation addictive du web ou la surcharge d'informations, et la dépendance à l'ordinateur.

**Internet Gaming Disorder:** Le trouble du jeu sur Internet a été inclus dans l'annexe du DSM-5 par l'American Psychiatric Association. Le DSM-5 présente des critères de diagnostic, notamment la préoccupation pour le jeu, l'apparition de symptômes négatifs lorsque le jeu est restreint, la tolérance, les tentatives de contrôle infructueuses, la perte d'intérêt pour d'autres activités, la poursuite d'une utilisation excessive malgré les problèmes, la tromperie, l'utilisation de jeux pour échapper à des humeurs négatives et la mise

en péril de relations ou d'opportunités à cause du jeu.

**Internet Risks:** Les enfants qui utilisent l'internet peuvent être confrontés à des risques liés au contenu qu'ils voient, à la communication\* qu'ils adoptent et à leur comportement en ligne, notamment l'exposition à des contenus inappropriés, la cyberintimidation\*, le grooming\*, l'hameçonnage\*, le sexting\*, la sextorsion\* et les interactions négatives.

#### M

**Mid:** Used in the context of Gen-Z popular vocabulary. It means “average” or “mediocre” and it is an insulting term used in Hate Speech\*.

#### N

**No cap:** Used in the context of Gen-Z popular vocabulary. It means “for real”.

**Non-Verbal Communication\*:** Non-Verbal Communication\* encompasses all forms of Communication\* other than words, including body language, gestures, facial expressions, and tone of voice.

#### P

**Phishing:** Phishing is a network type attack where the attacker creates the fake of an existing webpage to fool an online user into eliciting personal information. Phishing is the combination of social engineering and technical methods to convince the user to reveal their personal data. It is typically carried out by Email spoofing or instant messaging. It targets the user who has no knowledge about social engineering attacks, and internet security like persons who do not take care of privacy of their accounts details (such as Facebook, Gmail, credit banks accounts and other financial accounts)<sup>3</sup>

#### S

**Salty:** Used in the context of Gen-Z popular vocabulary. It means “angry”.

**Sexting:** Sexting is the sending and receiving of sexually explicit text messages or media (photos, videos, audio messages). The images are often initially sent to romantic partners or interests but can find their way into hands of others, which ultimately is what creates the problems. While the public is most concerned about these behaviours

as they occur among adolescents, there is evidence that many adults are participating as well<sup>4</sup>.

**Sextortion:** Sextortion involves a request - whether explicit or implicit- to engage in sexual activity. It need not involve sexual intercourse or even physical touching, but could be any form of unwanted sexual activity, such as exposing private body parts or posing for sexual photographs<sup>5</sup>.

**Squad:** Used in the context of Gen-Z popular vocabulary. It means “group of friends”.

**Slay:** Used in the context of Gen-Z popular vocabulary. It means “to do something really well”.

#### V

**Verbal Communication:** Verbal Communication is the aspect of Communication\* expressed through spoken or written words.

# UN GUIDE POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE\* À L'ÈRE NUMÉRIQUE (ET AUDELÀ)

Ce guide est conçu pour permettre aux parents, aux éducateurs et aux professionnels de l'enfance d'acquérir les compétences nécessaires pour utiliser la méthodologie de l'écoute active empathique\* lorsqu'ils communiquent avec les enfants dans le contexte de la sécurité sur Internet et des risques liés à Internet\*. L'empathie\* est la force motrice de l'écoute active\*. Elle implique la compréhension, la compassion et la connexion émotionnelle. Écouter les préoccupations d'une personne signifie lui donner la possibilité d'être entendue sans essayer de résoudre immédiatement le problème.

Dans le paysage numérique actuel, établir une communication\* forte entre les adultes et les enfants revient à construire un pont solide. Alors que les enfants naviguent dans le monde en ligne, plein de stimuli bénéfiques et de pièges potentiels, ils doivent non seulement comprendre comment reconnaître les risques, mais aussi se sentir en confiance pour s'adresser à des adultes en qui ils ont confiance lorsqu'ils ont besoin d'aide. Mais plus encore, il est essentiel de créer une base solide de confiance qui aille dans les deux sens. Cette base repose sur quelque chose de simple mais de puissant : s'écouter vraiment les uns les autres. Une écoute authentique peut créer un espace sûr où les enfants se sentent en confiance pour partager leurs pensées et leurs inquiétudes, même si les adultes n'ont pas toutes les réponses. Ce mode de communication particulier\* est un outil précieux. Elle permet aux adultes et aux enfants de se rapprocher profondément, non

seulement dans les moments faciles, mais aussi dans les moments difficiles. Dans ce contexte, dans un monde de plus en plus numérisé, la méthodologie de l'écoute active empathique\* peut servir de guide pour aider les enfants et les adultes à parler honnêtement de tout, y compris de l'exploration du monde numérique. En outre, il convient de souligner que la méthodologie de l'écoute active empathique\* va au-delà du contexte spécifique de la sécurité et des risques liés à l'internet. L'essence de cette technique peut être un outil puissant pour construire et renforcer les relations adulte-enfant dans divers aspects de la vie.

Que vous soyez un parent discutant des difficultés scolaires avec votre enfant, un enseignant abordant les problèmes de la classe ou un mentor guidant un jeune à travers les complexités de la vie, l'écoute active empathique\* favorise la confiance et la connexion. Elle permet aux adultes de créer un espace sûr où les enfants se sentent

écoutés et valorisés, non seulement dans le domaine numérique, mais aussi dans leur développement global. Bien que ce guide soit principalement axé sur le monde numérique, n'oubliez pas que les principes de l'écoute

active empathique\* peuvent constituer un atout fondamental pour favoriser des relations saines entre un adulte et un enfant dans n'importe quelle situation.

## INDEX

Voici un aperçu de ce que le guide propose dans quatre domaines clés:

### 1. SAISIR L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE\*

Explorer l'écoute active empathique\* en tant que concept et apprendre comment l'écoute active empathique\* peut avoir un impact significatif sur le bien-être des enfants en créant un environnement plus favorable.

### 2. ATTITUDES CLÉS ET STRATÉGIES PRATIQUES

Explorer une variété d'attitudes et de stratégies qui favorisent la compréhension et la connexion, établissant une base solide pour une communication efficace\* et l'épanouissement de l'écoute active empathique\*.

### 3. APPLIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE DANS LES INTERACTIONS QUOTIDIENNES : EXEMPLES D'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE DANS DIFFÉRENTS CONTEXTES :

Découvrez comment la méthodologie peut être utilisée dans les interactions quotidiennes, à l'aide d'exemples distincts qui seront pertinents pour les parents/tuteurs, les enseignants et les professionnels travaillant avec les enfants.

### 4. METTRE EN PRATIQUE L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE : SCÉNARIOS RÉELS ET JEUX DE RÔLE POUR PRATIQUER LA MÉTHODOLOGIE

Acquérez une expérience pratique en participant activement à diverses activités, telles que des discussions concrètes sur différents scénarios, des jeux de rôle, des quiz et des exercices de réflexion. C'est l'occasion de prendre en main votre parcours d'apprentissage et de mettre en pratique les acquis de l'étude du guide.

*You can click on  
the titles to jump  
straight to the  
chapter that  
piques your  
interest.*

# PREMIÈRE PARTIE: LA THÉORIE



Co-funded by  
the European Union

# SAISIR L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE\*: UN CADRE THÉORIQUE

Commençons par explorer quelques concepts de base liés à l'écoute active empathique\*.

## Communication verbale et non verbale\*

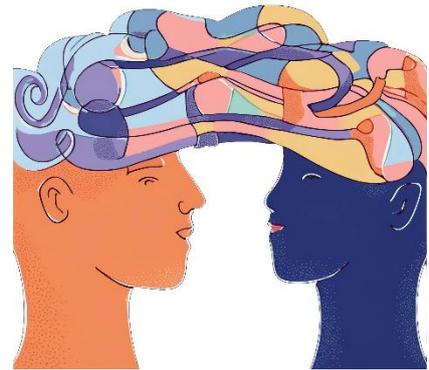
Les gens se méprennent souvent sur le fait que la communication interpersonnelle\* ne se limite pas aux mots prononcés. En fait, une étude récente menée par Gabor et al. révèle qu'à peine 7 % de la communication\* repose sur un contenu verbal, tandis que 38 % sont constitués de nuances vocales, ce qui laisse une part importante (55 %) à des indices non verbaux. Les conversations reposent sur moins de 35 % de communication verbale\*, les indices non verbaux prenant le dessus. C'est là que le terme « communication non verbale\* » entre en jeu.

La communication non verbale\* englobe l'ensemble des expressions et des actions d'un individu au cours d'une interaction, à l'exclusion des mots prononcés. Elle englobe un large éventail de signaux et de langage corporel utilisés pour transmettre des messages<sup>6</sup>. Elle réside dans les mouvements oculaires, les gestes du visage et des mains et le langage corporel d'un individu, qui véhiculent tous des émotions et des attitudes profondes à l'égard de l'information transmise<sup>7</sup>.



## Empathie\*

*Lorsque nous parlons d'empathie, nous entendons la capacité de ressentir les émotions des autres, de comprendre leur comportement et de leur communiquer cette compréhension.<sup>1</sup>*



Faire preuve d'empathie en communiquant avec une autre personne, c'est lui faire savoir que nous ressentons les mêmes sentiments que lui, en nous mettant à sa place, en entrant, l'espace d'un instant, dans son esprit.<sup>1</sup>, et saisir, du point de vue de l'orateur, ce qui nous est communiqué. Plus encore, nous devons lui faire comprendre que nous voyons les choses de son point de vue.<sup>2</sup>

Dans les relations entre adultes et enfants, l'empathie désigne la capacité des adultes à se mettre à la place des enfants, à voir le monde de leur point de vue et à comprendre leurs expériences. [Cela peut s'avérer plus complexe dans les relations adultes-enfants, car il s'agit d'appliquer cette compréhension empathique aux besoins spécifiques de développement des enfants.](#) Généralement, les enfants sont en phase de croissance et de développement, manquant souvent du vocabulaire émotionnel et des compétences cognitives nécessaires pour exprimer pleinement leurs sentiments. Cela signifie que les adultes doivent faire preuve d'une empathie très sensible, capable de combler l'écart entre la capacité d'expression limitée de l'enfant et la profondeur de ses expériences émotionnelles. Cependant, l'effort en vaut la peine, car en cultivant l'empathie comme un aspect fondamental de leur relation avec les enfants, les adultes peuvent leur offrir une base solide pour communiquer leurs expériences émotionnelles, ce qui peut avoir des effets positifs sur leur développement.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Gordon Training International, 2011

<sup>2</sup>Rogers et Farson, 1957

<sup>3</sup>Stern, Borelli et Smiley, 2015

## L'Écoute active \* & L'Écoute active empathique\* (1<sup>ère</sup> Partie)

### L'ÉCOUTE ACTIVE

est une technique de communication qui consiste à

Prêter une attention particulière aux signaux verbaux et non verbaux de l'autre personne, afin de mieux comprendre son point de vue.

ET

Exprimer notre intérêt réel à comprendre le message de l'orateur, en utilisant nos propres indices verbaux et non verbaux.



Cette technique a été nommée par Carl Rogers, l'un des plus grands psychologues du XX<sup>e</sup> siècle.<sup>4</sup> Avec ce type d'écoute, l'objectif principal de l'auditeur est de comprendre le point de vue de l'orateur. Il peut également essayer de se mettre à la place de l'autre

Mais en quoi l'écoute active est-elle différente de... l'écoute ? Tout se résume au terme « actif ». L'écoute passive, lorsque l'auditeur acquiesce sans poser de questions ni partager ses réflexions, est à sens unique. Elle peut laisser l'orateur se demander si son message a bien été compris. En revanche, l'écoute active change la donne. C'est lorsque l'auditeur non seulement entend les paroles de l'orateur, mais réagit également d'une manière qui montre qu'il saisit

véritablement ce qui se passe dans son univers. Comme l'ont écrit Rogers et son co-auteur Richard Evans Farson en 1957, en écoutant activement, l'auditeur « n'absorbe pas passivement les mots qui lui sont adressés. Au contraire, un auditeur actif s'efforce activement de saisir les faits et les sentiments contenus dans ce qu'il entend, et il tente, par son écoute, d'aider l'orateur à résoudre ses propres problèmes ».

<sup>4</sup>Owen, 2022

## L'Écoute active\* & L'Écoute active empathique\* (Part 2)

Un autre point à souligner à la lecture des propos de Rogers est l'expression « aider l'interlocuteur à résoudre ses propres problèmes ». L'écoute active consiste à écouter une personne avec un esprit ouvert, sans nécessairement avoir une solution immédiate à un problème. Néanmoins, cette technique peut effectivement entraîner des transformations positives. Comme le suggère Rogers, lorsqu'une personne bénéficie d'une écoute attentive et unique, elle tend à devenir plus mature émotionnellement, plus ouverte à ses expériences, moins sur la défensive et plus démocratique.

Lorsqu'on écoute avec sensibilité, on est plus enclin à prêter une attention plus vive à ses pensées et à ses émotions, ce qui facilite une expression plus claire. De plus, on craint moins les critiques et on se sent plus à l'aise pour les partager. Il est également important de noter que le processus d'écoute active incite également l'auditeur à entreprendre un changement personnel. Parmi de nombreuses activités, l'écoute se distingue comme un catalyseur de relations profondes et positives et possède le potentiel d'influencer positivement les attitudes de l'auditeur.<sup>5</sup>.

Simultanément, le processus d'écoute active\* incite également l'auditeur à opérer un changement personnel. Parmi les diverses activités, l'écoute se distingue comme un catalyseur de relations profondes et positives et possède le potentiel d'influencer positivement les attitudes de l'auditeur<sup>6</sup>.

*L'écoute active\* consiste à écouter une personne avec un esprit ouvert, sans nécessairement avoir une solution immédiate à un problème..*



<sup>5</sup>Rogers et Farson, 1957

*Imaginez un enfant qui partage sa journée d'école. L'écoute passive peut se résumer à un simple hochement de tête ou à un « Hmm » sans autre interaction. Mais l'écoute active va encore plus loin. C'est lorsque l'adulte dit des choses comme : « Waouh, on dirait que tu as passé une bonne journée à explorer de nouvelles choses ! » Cela permet à l'enfant de savoir que l'adulte n'entend pas seulement des mots, mais qu'il a un aperçu de ses expériences. Alors, pourquoi l'écoute active est-elle importante ? Elle nourrit un lien plus profond entre l'enfant et l'adulte. Elle indique à l'enfant que ses pensées et ses sentiments sont valorisés et compris.*

Dans ce contexte, il n'est pas surprenant que l'empathie soit un élément essentiel de ce processus, car elle permet de se connecter émotionnellement à autrui par l'identification, la compassion, la compréhension, le ressenti et la perspicacité. C'est pourquoi la littérature récente désigne l'écoute active par le terme « écoute active empathique ».

**L'écoute active empathique\* consiste davantage à établir des liens solides et à comprendre réellement ce dont les autres ont besoin, ce qu'ils veulent et ce qu'ils pensent.**

Il s'agit de comprendre le pourquoi et le comment des mots prononcés, ce qui nous permet de nous connecter à l'expérience émotionnelle de l'autre personne et d'étendre notre empathie\*. Ce type d'écoute ne s'arrête pas au sens évident ou même implicite, mais atteint les émotions sous-jacentes.

En pratiquant l'écoute active et empathique\*, nous créons un espace sûr où les individus peuvent s'exprimer en toute confiance. Cette base ouvre la voie à une communication\* sincère et ouverte entre l'interlocuteur et l'auditeur.

L'écoute active empathique\* est une méthode structurée qui comprend des façons particulières d'écouter et de poser des questions. Nous les étudierons dans le chapitre suivant.

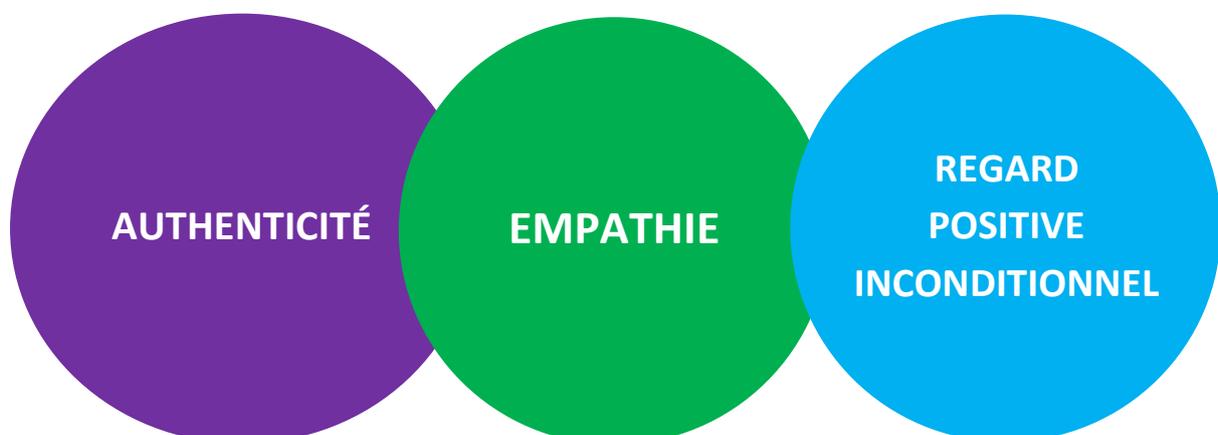
# ATTITUDES CLÉS & STRATEGIES PRATIQUES POUR UNE ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE\* RÉUSSIE

## Attitudes clés pour entretenir des liens empathiques : authenticité, empathie et un regard positif inconditionnel

Il convient de souligner que, pour être vraiment efficace, l'écoute active\* doit découler des attitudes fondamentales des adultes. L'écoute active\* ne peut être utilisée avec succès en tant que méthode si les croyances fondamentales des adultes sont en conflit avec ses principes essentiels. Dans ce cas, les actions qui en résulteront risquent de paraître insincères et vaines, et les enfants sont susceptibles de s'en rendre compte. <sup>8</sup>.

Il existe trois attitudes fondamentales que les adultes devraient adopter dans toutes leurs relations, y compris celles impliquant des enfants, avant de s'engager dans l'écoute active empathique\* : *l'authenticité, l'empathie et un regard positif inconditionnel*. Ces attitudes ont été initialement présentées par Rogers comme les « conditions fondamentales » nécessaires aux thérapeutes pour aider efficacement

leurs clients. Cependant, Rogers a également souligné que ces mêmes attributs devraient idéalement être présents chez une « personne pleinement fonctionnelle ». Par conséquent, ces trois qualités sont désormais associées à un cadre plus large de relations humaines et se sont révélées être des conseils inestimables pour les adultes cherchant à établir des relations enrichissantes avec les enfants.



Regardons de plus près :

## AUTHENTICITÉ

Selon Rogers, l'authenticité est la qualité la plus importante. Elle implique la capacité d'exprimer ouvertement ses pensées et ses émotions dans le cadre d'une relation. Elle permet aux enfants et aux adultes d'être eux-mêmes et de partager leurs idées et leurs expériences sans craindre d'être jugés. Cela crée un environnement dans lequel les deux parties peuvent s'influencer mutuellement et toucher la vie de l'autre, ce qui favorise l'ouverture et la connexion tout en établissant une base de confiance. Une relation authentique entre adultes et enfants signifie que les adultes guident les enfants au lieu d'essayer de les contrôler, leur laissant l'espace nécessaire pour découvrir leurs propres vérités et s'épanouir.

## EMPATHIE

Il n'est pas surprenant que l'empathie joue un rôle crucial dans la définition de relations où l'écoute active empathique peut s'épanouir. Les adultes empathiques s'engagent dans une écoute active et font un effort de comprendre les émotions et les expériences d'un enfant de leur point de vue.<sup>6</sup> Ils s'abstiennent d'imposer leur propre point de vue sur ce que l'enfant exprime ouvertement. Dans ce contexte, l'empathie peut contribuer au développement de liens émotionnels forts.

## REGARD POSITIVE INCONDITIONNEL

Le regard positif inconditionnel consiste à accepter et à apprécier de tout cœur un enfant sans aucune condition, indépendamment de son comportement et de ses actions. L'idée d'un regard positif inconditionnel met l'accent sur le respect chaleureux de l'unicité de chaque personne, ce qui signifie une véritable volonté d'établir un lien. Il est essentiel de cultiver une culture relationnelle fondée sur un regard positif inconditionnel, soutenu par des affirmations telles que la foi en la croissance malgré les erreurs.

*Plusieurs méthodes ont été proposées pour manifester un regard positif inconditionnel. Par exemple :*

*- Modifier les mots pour tempérer les critiques en rassurant l'enfant montre que malgré la désapprobation des actions, le respect fondamental demeure.*

*- Mettre l'accent sur les sentiments, guider les enfants pour qu'ils réfléchissent à leurs actions, favorise l'estime de soi. To manifest Unconditional Positive Regard, several methods have been suggested.*

---

<sup>6</sup>Rogers, 1980

# STRATEGIES PRATIQUES DE L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE\*: ANNOTATIONS EMPATHIQUES- QUESTIONS PRODUCTIVES - PARAPHRASE (LA TECHNIQUE "LAFF")

Quelques techniques d'écoute active largement reconnues consistent a) à utiliser des annotations empathiques, b) à poser des questions productives et c) à paraphraser les déclarations de l'orateur pour faire preuve d'attention et confirmer sa compréhension<sup>9</sup>.

Dans le cadre de ce guide, nous avons choisi de présenter une technique spécifique, à savoir la technique « LAFF », parce qu'elle est facile à mémoriser et à mettre en pratique dans les interactions quotidiennes.

La technique « LAFF », introduite et testée par McNaughton et al., offre un moyen pratique pour deux personnes de s'engager tout en valorisant leurs points de vue. Cette stratégie a été testée sur les relations enseignants-parents mais peut être appliquée dans diverses relations, dont celle adultes-enfants.

Les quatre lettres L-A-F-F correspondent aux quatre étapes de la technique en anglais :

**L**

Listen, Empathise and Communicate Respect  
(using empathetic annotations) Écouter, faire preuve  
d'empathie et communiquer Respect  
(en utilisant des annotations empathiques)

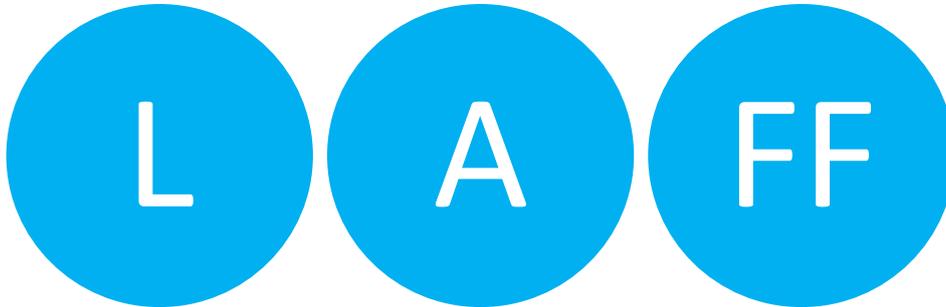
**A**

Ask Productive Questions - Poser des questions  
productives

**FF**

Focus on what has been shared (by paraphrasing)  
& Find a first step - Se concentrer sur ce qui a été partagé  
(en paraphrasant) & Trouver un premier pas

## Focusing on the “LAFF” Technique



### L

« L » pour écouter, faire preuve d'empathie et communiquer le respect (en utilisant des annotations empathiques)

En commençant par « L », les adultes doivent écouter, faire preuve d'empathie et transmettre du respect aux enfants. Cela implique d'écouter attentivement les préoccupations et de répondre avec empathie\*. Faire preuve de respect implique de remercier les enfants d'avoir tendu la main, de se concentrer sur eux et d'utiliser un langage corporel et des expressions faciales appropriés. Certaines expressions utiles que nous pourrions utiliser dans cette étape particulière sont les suivantes : « De quoi voudriez-vous parler ? », « Je peux comprendre pourquoi vous vous inquiétez, c'est un problème sérieux », « J'apprécie que vous soyez venu parler avec moi », etc.

### A

« A » pour poser des questions productives

L'étape « A » consiste à poser des questions et à recueillir des idées sur le problème partagé par les enfants. Cette enquête respectueuse aide à comprendre le point de vue des enfants. Comme l'obtention d'un aperçu ne peut se faire qu'en faisant avancer la conversation, il est conseillé d'éviter de poser des questions fermées qui ne nécessitent qu'une réponse « Oui » ou « Non » au cours de cette étape. Au lieu de cela, des questions de suivi telles que « Que pouvez-vous me dire de plus pour m'aider à comprendre ? », « Que verrais-je si j'étais là ? », « Parlons davantage de \_\_\_\_\_ (une personne/une situation/une action spécifique) ; qu'est-ce que \_\_\_\_\_ vous a fait ressentir ? », ou « Pourquoi pensez-vous que \_\_\_\_\_ (une personne/une situation/une action spécifique) s'est avéré/a agi/a réagi/parlé de cette façon ? », ou « Est-ce que cela s'est passé comme vous le pensiez serait? Pourquoi ou pourquoi pas? » sont des choix plus utiles à cette étape. Même si les enfants ne peuvent pas répondre à ces questions, ils sont encouragés à réfléchir davantage à ce qu'ils essaient de nous dire et à organiser leurs pensées afin qu'il leur soit

plus facile de s'ouvrir<sup>10</sup>.

## FF

### « FF » pour Focus sur ce qui a été partagé (en paraphasant) & Trouver une première étape

**En passant à deux « F », avec le premier « F », les adultes se concentrent sur l'examen du problème en paraphasant les informations partagées pour garantir leur exactitude, tout en démontrant une écoute active.** Un bon point de départ est d'utiliser une phrase d'avertissement, telle que « Donc, si je comprends bien, ce que vous dites est... ». Il est important de garder la paraphrase brève et précise, sans omettre aucun détail crucial et en veillant en même temps à ne pas insérer nos propres opinions, interprétations ou hypothèses. Pour conclure la paraphrase, une question du type « Suis-je sur la bonne voie ? est utile aux adultes pour confirmer s'ils ont saisi avec précision le sens voulu.

**Le deuxième « F » demande aux adultes de trouver un point de départ pour aborder le problème.** Une action immédiate est nécessaire si la situation est dangereuse, mais la plupart des problèmes gagneraient à recueillir plus de détails et à un examen attentif. À ce stade, il est normal que les adultes prennent le temps de réfléchir aux prochaines étapes au lieu d'agir immédiatement. Cependant, il est important de faire savoir aux enfants que nous prendrons effectivement des mesures pour les aider. C'est pour cette raison qu'il est très utile d'utiliser des formulations qui impliquent les mots « première étape », telles que « Je pense que la première étape consiste à obtenir plus d'informations et ensuite nous commencerons à réfléchir ensemble aux solutions possibles » ou « Comme première étape j'aimerais rencontrer \_\_\_\_\_ (ton professeur/les parents de tes amis/le directeur de l'école, etc.). Je veux découvrir ce qu'ils \_\_\_\_\_ (voir/vu/entendre/entendre/savoir). Après cela, nous élaborerons un plan pour les prochaines étapes. »<sup>11</sup>.

# DEUXIÉME PARTIE : PRATIQUE



Co-funded by  
the European Union



# APPLIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE\* DANS LES INTERACTIONS QUOTIDIENNES : EXEMPLES D'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE DANS DIFFÉRENTS CONTEXTES

Alors que Écoute active empathique\* peut sembler familier, sa mise en pratique n'est pas une tâche simple. Plusieurs obstacles peuvent survenir lorsque l'on tente d'écouter un interlocuteur de manière authentique, énergique et empathique. La complexité devient encore plus apparente lorsque ce partenaire n'est pas un adulte, mais un enfant.

Comme mentionné précédemment, c'est important qu'une écoute active efficace dépend d'un intérêt authentique pour l'orateur. Pourtant, les exigences et les obligations de la vie quotidienne, combinées au stress qu'elles engendrent, empêchent souvent les adultes de véritablement interagir avec les autres, y compris avec les enfants. La fatigue causée par une journée exigeante, des tâches banales ou des pressions professionnelles peuvent conduire à des réponses superficielles, laissant peu de place à une véritable écoute. Comme indiqué précédemment, ces interactions éphémères ne passent pas inaperçues auprès du locuteur, que ce soit au niveau conscient ou subconscient. Rogers affirme que si l'intérêt de l'auditeur ne semble pas sincère, cela peut décourager l'orateur de s'ouvrir à l'avenir.

De plus, l'écoute active comporte des risques personnels. Comprendre les émotions et les expériences d'une autre personne au point de se débarrasser momentanément de ses propres croyances et schémas est un processus difficile et inconfortable. Cependant, ce processus, bien qu'exigeant, apporte des avantages. L'écoute active empathique favorise non seulement des liens profonds et positifs, mais catalyse également un changement transformateur dans les attitudes de l'auditeur, favorisant ainsi la croissance personnelle.<sup>12</sup>

*Alors que l'Écoute active empathique n'est pas facile, c'est certainement réalisable. Avec de la pratique et de la patience, nous*

*pouvons maîtriser cette compétence. Les récompenses s'étendent non seulement à nous mais aussi à tous nos interlocuteurs, qu'ils soient adultes ou enfants !*

# L'Écoute empathique active\* dans les contextes parentaux, éducatifs et professionnels

Comme mentionné précédemment, l'écoute active empathique est étroitement liée aux attitudes, à savoir l'authenticité, l'empathie et le respect positif inconditionnel, ainsi qu'à des stratégies comportementales spécifiques, comme la technique LAFF. Tous

ces facteurs sont considérés comme importants dans les relations que les parents, les enseignants et les professionnels qui travaillent avec les enfants construisent avec eux.

*Dans cette section, vous trouverez des phrases qui peuvent s'avérer utiles lorsque des adultes communiquent avec des enfants, ainsi que des exemples pratiques supplémentaires qui aident à comprendre dans quel contexte et de quelle manière les adultes peuvent appliquer les principes de l'écoute active empathique\* lorsqu'ils répondent aux enfants :*

– Dans le contexte de la **parentalité**

– Dans le contexte de **l'enseignement**

– et dans **les milieux professionnels**



## DES PHRASES QUI PEUVENT S'AVÉRER UTILES

OBJECTIF	PHRASE
Encourager notre interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Poux-tu m'en dire plus sur... ?</i> »</li> <li>- « <i>De quoi d'autre te souviens-tu ?</i> »</li> </ul>
Pour obtenir des éclaircissements supplémentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Pourrais-tu expliquer ce que tu entends par... ?</i> »</li> </ul>
Reformuler, montrer à l'autre personne que l'on est présent et que l'on comprend ce qui a été dit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>...semble assez difficile. Prenons le temps de voir comment nous pouvons nous en sortir.</i> »</li> </ul>
Montrer que l'on comprend les sentiments et le langage corporel de l'autre personne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Cela semble être très important pour toi</i> »</li> <li>- - « <i>Tu semble troublé/préoccupé par tout ce qui se passe</i> »</li> <li>- - <i>Vous devez être très fier de vous !</i></li> </ul>
Pour valider les informations reçues	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Juste pour être sûr que j'ai bien compris, ce que tu veux dire c'est que... »</i></li> <li>- - « <i>Corrige-moi si j'ai mal compris... »</i></li> </ul>
Créer un espace de communication* sûr	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Merci de partager avec moi... »</i></li> </ul>

Traiter des idées  
alternatives

- « Que pourrait-il se passer si... ? »
- « Que pourrions-nous essayer d'autre ? »

## EXEMPLES PRATIQUES POUR L'ÉDUCATION DES ENFANTS



### EXEMPLE 01

*Les parents de M. (9 ans) ont récemment remarqué des changements dans son comportement. Il refuse souvent d'aller à l'école et, parfois, son professeur les appelle par téléphone pour leur dire que M. souhaite rentrer à la maison avant la fin des heures de classe. Ils ont même remarqué des changements dans son appétit pour la nourriture. Il arrive souvent que M. ne parvienne pas à manger, parce que, comme il le dit, « il n'a pas d'appétit, il n'a pas faim ». Ces changements ont inquiété les parents de M., principalement parce qu'ils insistent sur l'heure. Plus précisément, ces comportements semblent être constants depuis un mois. C'est pourquoi les parents de M. ont tenté de comprendre ce qui se passait. Ils lui ont demandé si quelque chose le tracassait, s'il s'était passé quelque chose*

***à l'école ou au basket (une activité extrascolaire à laquelle il participe trois fois par semaine). Bien que M. ait longtemps évité de leur parler, un jour, alors qu'il était sous le coup de l'émotion, il a décidé de leur faire part de certaines de ses pensées. Il leur a donc avoué qu'il était triste parce que, depuis quelque temps, ses amis ne lui parlaient plus. Même lorsqu'ils jouent presque tous ensemble au football ou à la « pyramide » pendant les pauses, ils ne le laissent pas jouer avec eux. Et dans tout cela, il y a quelque chose qui l'a encore plus blessé. Il a été très contrarié lorsqu'il s'est rendu compte qu'il avait même été retiré du groupe de discussion que D1 avait sur Viber. Il ne comprend pas pourquoi tout cela arrive et se sent de plus en plus mal, jour après jour.***

Dans cet exemple, ce sont les parents qui remarquent des changements soudains dans le comportement et la routine habituels de l'enfant. Ils remarquent que leur enfant semble soudainement perdre l'appétit et qu'il essaie même d'éviter l'école, qui lui procurait auparavant de la joie. Ils tentent alors d'enquêter sur la situation et invitent l'enfant à entrer dans un processus de dialogue actif, en lui donnant l'occasion de parler de sa propre expérience et d'exprimer ses sentiments à ce sujet. Essayer de comprendre la situation de l'enfant et comprendre ses sentiments est la première étape cruciale du soutien. En utilisant la phrase « Moi aussi, je serais très triste dans cette situation », le(s) parent(s) valide(nt) les sentiments de l'enfant sans créer de doute. La détresse est une émotion humaine universelle et il est normal de la ressentir occasionnellement. Cette phrase illustre succinctement les concepts d'« authenticité » et d'« empathie\* ».

En outre, comme le suggère la technique LAFF, une méthode efficace pour le(s) parent(s) de démontrer une écoute empathique de leur enfant est de s'engager dans la conversation en utilisant le langage corporel. Par exemple, le fait de hocher la tête ou de maintenir un contact visuel pendant la discussion indique que le(s) parent(s) est (sont) présent(s) et activement attentif(s) aux préoccupations de l'enfant. En outre, pour comprendre les émotions de l'enfant, le(s) parent(s) peut(vent) poser des questions relatives à ses(leurs) sentiments, telles que « Comment te sens-tu par rapport à cela ? » ou « Y a-t-il quelque chose qui pourrait t'aider à te sentir mieux ? Grâce à ces approches, les parents établissent une zone de confiance et d'ouverture entre eux et l'enfant, ce qui permet à ce dernier d'exprimer librement ses sentiments avec ses propres mots.

## EXEMPLE 02

***Enfant: J'ai arrêté de sortir avec mon ami. J'ai aussi dit aux autres élèves d'arrêter de le fréquenter. On l'a aussi retiré du groupe de discussion sur Viber. J'étais très contrarié qu'il/elle m'ait menti, et j'ai senti que je devais agir. Mais maintenant, il/elle est seul(e), sans parler à personne, et je me sens un peu coupable.***

Dans cet exemple, l'enfant partage quelque chose qui semble le troubler. Il ressent de la colère et éprouve probablement des remords face à la situation avec son ami. Mettre l'accent sur les émotions de l'enfant est, une fois de plus, une première étape cruciale. Il est essentiel que l'enfant reconnaisse et nomme ses propres émotions. Lui demander ce qu'il ressent face à ses actions, par exemple, peut l'aider à mieux comprendre ses émotions. Critiquer l'enfant pour ses sentiments a peu de chances d'obtenir les résultats escomptés. Le(s) parent(s) peut plutôt l'aider à se connecter à ses sentiments et à identifier les émotions que l'autre enfant pourrait ressentir dans cette situation.

## EXEMPLES PRATIQUES EN ENSEIGNEMENT

### ENSEIGNER



#### EXEMPLE 01

***Un enseignant, après avoir communiqué avec les parents de certains élèves, découvre qu'un groupe de discussion existe entre élèves sur une application de réseau social, comme Viber, par exemple. Dans ce groupe, certains camarades publient des photos d'un élève en particulier, accompagnées de commentaires moqueurs et désobligeants. En d'autres termes, l'enseignant est confronté à une situation de cyberharcèlement.***

Dans ce cas précis, il est fort probable que l'enseignant éprouve des sentiments mitigés à l'égard des élèves qui ont eu ces comportements et de l'élève qui en a été la cible. Cependant, il est crucial que l'enseignant reconnaisse ses propres sentiments et s'assure que

ses sentiments envers les élèves n'ont pas changé suite à leur comportement. Une approche utile que l'enseignant pourrait adopter initialement avec les enfants impliqués dans ces actes est la « modification des mots ». Au lieu de dire : « Votre comportement était embarrassant et inacceptable », l'enseignant pourrait dire : « J'apprécie votre attitude et je l'apprécierai toujours, mais je suis déçu par vos actions. » De cette façon, l'enseignant évite de critiquer directement les enfants et exprime sa désapprobation face à leur comportement spécifique.

De même, la technique LAFF peut être un outil précieux pour l'enseignant afin d'aborder l'élève victime de harcèlement. Comme mentionné précédemment, la première étape, essentielle, de la technique LAFF consiste pour l'enseignant à écouter attentivement l'élève en appliquant les principes de l'empathie. Des phrases telles que « Merci d'être venu aujourd'hui pour parler », « J'apprécie grandement votre confiance et votre volonté de partager avec moi » et « Vous êtes très courageux de parler de quelque chose d'aussi important » sont des affirmations qui témoignent du courage de l'élève à exprimer ses sentiments tout en démontrant la disponibilité de l'enseignant à l'accompagner. Par la suite, si l'enfant est disposé à parler de son expérience, l'enseignant peut poser des questions ouvertes afin de mieux comprendre son point de vue et ses sentiments. Ainsi, un espace sécurisant est créé où l'enfant peut exprimer ses émotions, tout en permettant à l'enseignant de comprendre comment il vit la situation actuelle. En suivant les principes de l'écoute active empathique, l'enseignant peut progresser vers les dernières étapes de la technique LAFF en résumant et en reformulant ce qui a été dit, en s'assurant d'avoir bien saisi la situation et en rassurant l'enfant sur sa volonté de mieux comprendre la situation et de trouver une solution. Cette approche permet d'établir un plan d'intervention et de soutien précis. L'exemple utilisé ici exige une action et une mobilisation immédiates de la part de l'enseignant. La recherche de sources d'aide appropriées est nécessaire pour garantir une intervention et un soutien adaptés à tous les enfants impliqués dans ce scénario hypothétique.

## EXEMPLE 02

***La cloche de la récréation sonne et A., onze ans, s'approche à contrecœur de son professeur, Mme K. Elle n'est pas sûre que ce soit la bonne chose à faire, mais elle ne sait pas ce qu'elle pourrait faire d'autre. Elle n'a plus d'amis à l'école depuis quelques mois et elle ne veut pas accabler sa famille avec des problèmes aussi insignifiants. Elle décide donc d'en parler à Mme K., qui est toujours gentille et prête à parler à tous les enfants de la classe. En prenant son courage à deux mains et en respirant profondément, A. explique à sa maîtresse qu'elle se sent très mal depuis deux mois. Elle a en effet découvert qu'un profil Instagram utilise son nom et d'autres données personnelles. La plupart de ces images ont été prises dans la***

*cour de l'école, à l'insu d'A., et sont accompagnées de remarques insultantes ; en fait, certaines images ont été modifiées. Le visage d'A. a été peint avec des moustaches, des lunettes et des grains de beauté, et des commentaires écrits tels que « Cheugy\* » ou « Mid\* » sont fréquemment inclus. A. a du mal à maîtriser ses larmes lorsqu'elle confie tout cela à son professeur. Elle ne sait pas comment supprimer cette page extrêmement douloureuse de son ordinateur. Elle ignore l'identité et les motivations de son créateur. Elle veut juste se réveiller un jour et que tout cela ne soit qu'une mauvaise blague !*

*(\*Ces mots sont utilisés dans le contexte du vocabulaire populaire de la génération Z. Vous pouvez consulter leur signification dans le glossaire fourni au début de ce guide. Pour vous faciliter la tâche, nous donnons également leur définition ici : « Cheugy\* » = pas cool, essayer trop fort d'être cool - un terme insultant / « Mid\* » = médiocre, moyen - un terme insultant)*

La petite A. fait beaucoup d'efforts pour parler à quelqu'un du défi important auquel elle est confrontée quotidiennement à la maison et à l'école. Il est possible que Mme K., l'enseignante de l'enfant, ait elle-même ressenti des émotions fortes, telles que l'anxiété, la tristesse ou l'angoisse, en voyant la petite A. pleurer et manifester une grande confusion. La première tâche de l'enseignante, et la plus difficile dans cette situation, est d'apprendre à contrôler ses propres émotions. Plus elle sera calme pendant ce moment de "crise" difficile, plus elle sera utile et encourageante pour l'enfant !

Même dans une situation comme celle de l'exemple, l'approche LAFF peut s'avérer utile. La phase initiale de cette technique établit notre attitude envers notre interlocuteur, en nous demandant d'écouter attentivement et avec un esprit ouvert ce qu'il a à dire. L'enseignant doit donc commencer par prêter une oreille attentive à l'élève qui se trouve en face de lui et qui a choisi de lui communiquer quelque chose de très important. Il est essentiel de ne pas exprimer de doutes à l'enfant, même si nous avons l'impression qu'il nous ment ou qu'il exagère dans ce qu'il dit. Même si nous nous souvenons toujours que les enfants sont honnêtes sur ces sujets, la plupart du temps, lorsqu'il leur arrive quelque chose d'important, ils ont du mal à en parler aux autres. Il est essentiel de savoir écouter et de protéger les sentiments de l'enfant pour le bien de notre future relation de communication\* et, surtout, pour la sécurité de l'enfant.

L'étape suivante de la technique nous permet de poser des questions, de préférence ouvertes, afin d'approfondir les circonstances et de recueillir le maximum d'informations de la part de l'enfant au cours de notre entretien.

Notre objectif premier est d'établir un environnement sûr pour la communication\*, c'est pourquoi nous respectons toujours le désir de l'enfant de partager ou de ne pas partager des

informations avec nous. En fin de compte, résumer et reformuler ce qui a été dit nous aide à comprendre le sujet de la discussion et nous permet de rassurer l'autre personne sur le fait que nous avons été pleinement engagés tout au long de la discussion.

## EXEMPLES PRATIQUES EN MILIEU PROFESSIONNEL



### EXEMPLE 01

***Un professionnel met en œuvre des programmes éducatifs préventifs auprès des élèves sur divers sujets liés à l'enfance. Lors d'une présentation, un élève/enfant utilise son téléphone portable et s'abstient de participer à la séance éducative.***

La technique comportementale LAFF pourrait apporter des éclairages utiles pour gérer cette situation. La première étape consiste à engager la conversation avec l'enfant et à écouter attentivement son point de vue. Pour favoriser l'écoute active, nous pouvons utiliser le langage corporel, maintenir le contact visuel et hocher la tête pendant la discussion pour manifester notre intérêt. Un autre aspect essentiel consiste à poser des questions à l'enfant afin de mieux comprendre son point de vue. Dans ce cas précis, des questions pourraient être : « J'ai remarqué que tu semblais moins impliqué pendant la présentation. Quelque chose te dérange ? », « Comment as-tu trouvé la présentation ? Y a-t-il un point différent dont tu aimerais que nous discutons ? ». Par la suite, il est tout aussi important de vérifier

sa compréhension de la conversation avec l'enfant. Cela peut se faire en paraphrasant ses propos, en utilisant des phrases telles que : « Je veux m'assurer d'avoir tout compris, donc j'aimerais confirmer avec toi... » ou « Juste pour clarifier, ai-je bien compris... ? ». La dernière étape de cette technique concerne la réponse du professionnel au problème posé. En fonction de la gravité du problème, il/elle doit décider s'il doit le traiter immédiatement ou ultérieurement.

## EXEMPLE 02

***Un professionnel, chargé de mettre en œuvre un programme éducatif préventif pour les élèves concernant l'utilisation sécuritaire d'Internet, se rend dans une école pour une présentation interactive. Après la présentation, un élève s'adresse au professionnel et lui confie un problème. Il reçoit des messages injurieux et insultants provenant d'un inconnu et ne sait pas comment y faire face.***

Il est essentiel de comprendre qu'il peut être extrêmement difficile pour un enfant de parler ouvertement de ces difficultés. Face à une telle adversité, un enfant est susceptible de vivre des émotions intenses comme la tristesse, la peur, l'anxiété, la colère et la culpabilité. Dans ce cas, le rôle primordial du professionnel est d'apporter son soutien et d'écouter attentivement les préoccupations de l'enfant. Il est essentiel de créer un espace de confiance et de sécurité où l'enfant peut s'exprimer ouvertement. De plus, il doit être rassuré sur le fait qu'il n'est pas responsable de la situation. Des mesures pratiques pour se protéger et des informations sur son réseau de soutien peuvent être discutées avec lui. Il est essentiel de valider les sentiments de l'enfant sans remettre en question ce qu'il dit. En déclarant : « Ce que vous partagez avec moi est extrêmement important et, pour vous aider au mieux, nous devons demander de l'aide », le professionnel exprime sa compréhension de la gravité de la situation et l'informe qu'il cherchera l'aide appropriée.

# METTRE EN PRATIQUE L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE : SCENARIOS RÉELS ET JEUX DE RÔLE POUR PRATIQUER LA MÉTHODOLOGIE



Passons maintenant à la pratique ! Dans cette section, nous avons conçu des exercices interactifs pour vous aider à comprendre concrètement les concepts abordés dans les sections théoriques précédentes du guide.

Ces exercices sont interactifs et peuvent être utilisés de différentes manières et dans différents contextes. Vous pouvez les utiliser individuellement pour une pratique autonome, ou les intégrer à des activités de groupe où tous les membres participent activement et partagent leurs commentaires, favorisant ainsi l'apprentissage entre pairs.

Cette section est peut-être la partie la plus importante du guide, car elle encourage ce que nous appelons « l'apprentissage actif ». Pour appliquer pleinement les techniques et concepts présentés dans ce guide en situation réelle, il est essentiel de ne pas se contenter de les lire et de les mémoriser comme des théories abstraites.

Au lieu de cela :

Il est essentiel de comprendre, d'analyser, de s'approprier et de mettre en pratique ces concepts. C'est là que l'apprentissage actif s'avère crucial, car il s'agit de « mener les apprenants à s'engager dans une activité qui les force à réfléchir à leurs idées et à la manière dont ils les utilisent ». <sup>7</sup>Dans ce cadre, des exercices pratiques tels que des scénarios réels et des jeux de rôle ont été choisis et sont présentés dans cette section pour que vous puissiez les explorer.

*Vous devez comprendre ces concepts, y réfléchir, vous les approprier et les mettre en pratique.*

---

<sup>7</sup>Michel, 2006

C'est là que l'« apprentissage actif » s'avère crucial, puisqu'il s'agit du « processus consistant à faire participer (les apprenants) à une activité qui les oblige à réfléchir à des idées et à la manière dont ils utilisent ces idées ». Dans ce domaine, il existe de nombreuses activités que nous pouvons utiliser pour aborder l'idée de l'apprentissage actif, notamment les jeux de rôle, la bibliothérapie\*, le visionnage de films et les scénarios de la vie réelle. Dans le cadre de ce guide spécifique, nous avons choisi de présenter, mais aussi d'explorer ensemble, deux d'entre elles, à savoir les scénarios de la vie réelle et les jeux de rôle.

*Ces exercices sont interactifs et peuvent être utilisés de différentes manières et dans différents contextes. Vous pouvez les utiliser individuellement pour une pratique autonome, ou les intégrer à des activités de groupe où tous les membres participent activement et partagent leurs commentaires, favorisant ainsi l'apprentissage entre pairs.*

## SCENARIOS DE LA VIE RÉELLE ET COMMENT APPLIQUER LES TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE



### Comment fonctionnent les études de cas/scénarios réels ?

Les études de cas sont un outil précieux pour enseigner une communication efficace. Elles s'appuient sur des histoires vécues qui engagent activement les apprenants. En examinant des situations réelles et en considérant différents points de vue, les apprenants améliorent leur esprit critique et leurs compétences en résolution de problèmes. Plus précisément, lorsque ces études de cas traitent de situations complexes dans les relations famille-école-communauté, elles peuvent aider les parents, les enseignants, les professionnels et les membres de la communauté à s'exercer à des processus de communication complexes dans un environnement sécurisé.<sup>1</sup>

Ci-dessous, vous trouverez l'étude de cas suggérée par ce guide pour pratiquer l'écoute active empathique dans une situation de cyberintimidation, ainsi que des instructions pour travailler avec cette activité, soit à un niveau individuel, soit en groupe d'apprenants.

## L'étude de cas en action: Un processus en quatre étapes

**Étape 1** - Présentation de l'étude de cas : L'activité commence par l'étude attentive de l'étude de cas. Vous trouverez l'étude de cas que nous avons créée pour les besoins de ce guide dans l'annexe qui suit ce chapitre.

**Étape 2** - Répondez au quiz : Après avoir étudié l'étude de cas, essayez de participer au quiz présenté dans l'annexe de ce guide, en exprimant vos opinions. Ce quiz vise à vous aider à identifier le problème présenté dans l'étude de cas, à vous familiariser avec le cadre théorique, ainsi qu'à évaluer vos connaissances actuelles sur le sujet.

**Étape 3** - Réflexion / Discussion : Cette étape a deux objectifs principaux. Premièrement, explorer et comprendre les émotions de l'enfant sur la base de la situation décrite dans l'étude de cas. Deuxièmement, examiner des approches alternatives permettant à l'adulte de gérer la situation. Dans l'annexe, vous trouverez quelques suggestions de points de réflexion (dans le cas d'apprenants individuels) ou de discussion (dans le cas d'un apprentissage en groupe), ainsi que les réponses correspondantes, le cas échéant.

Il convient de noter que la plupart de ces sujets ne sont pas accompagnés de réponses « correctes ». En effet, à ce stade, notre objectif n'est pas l'apprentissage cognitif, mais plutôt la promotion de la réflexion. Cependant, quelques points spécifiques, étayés par la littérature existante, sont inclus pour aider les apprenants à mieux comprendre le sujet discuté ou réfléchi, ce qui leur permet de participer à la discussion ou à la réflexion avec plus d'assurance.

**Étape 4** - Conseils pratiques : Après la réflexion et la discussion, l'exercice se termine par des conseils pratiques adaptés à chaque groupe, directement liés à la cyberintimidation et conformes aux principes de l'écoute active empathique. Vous trouverez ces conseils en annexe de ce guide.

# ROLE-PLAYING GAMES AS TOOL FOR PRACTISING EMPATHIC ACTIVE LISTENING\*

## How do role-playing games work?

The role-playing game is centred around a story that portrays a situation of Internet Addiction involving a child. Within this narrative, there are written guidelines for roles representing different perspectives related to this situation: the child, the child's parents or guardians, the child's teacher, and a professional who works with children and interacts with the child.

The objective of the game is for participants to take on the roles of these various stakeholders and engage in a simulated interaction with each other while assuming the identity of the assigned role. This allows them to practise using different communication techniques and develop empathy for the viewpoint of the person they are portraying, even if that person's opinions don't necessarily align with their own real-life perspective.

Below, you'll find the role guidelines for the role-playing game outlined in this guide, along with instructions for participating in the game. It's important to note that role-playing games are typically designed for group play, and the example we're discussing in this section is no exception. However, even if you're reading this on your own, you can still benefit from exploring the scenarios and stories presented in this role-playing game. By becoming acquainted with the diverse perspectives of the characters in the story, you can enhance your empathy, gain a better understanding of different generations, and improve your ability to engage in discussions about topics related to the given scenario, whether directly or indirectly. If you're engaging in the role-playing game with a group, here are the steps to ensure a successful experience:



## The Game in action: A 5-Step Process

**Step 1 - Distributing Roles:** The game starts by randomly distributing role guidelines to participants within each group. Each group receives two distinct role guidelines: one portraying the perspective of the child in the central narrative and the other depicting the viewpoint of an adult involved in the story.

It's important to note that this game is intended for various groups of adult learners, including parents/guardians, teachers, and professionals working with children. In the **Appendix** of this Guide, you'll find role guidelines for all these groups, but each group is expected to select a unique combination of role guidelines.

**Step 2 - Role Study:** Participants should thoroughly read their assigned role guidelines. This helps them understand both the central narrative (i.e., the situation affecting the child) and the perspective of the character they are assigned (i.e., what their character believes, thinks, and feels about the situation from their personal viewpoint).

**Step 3 - Pairing Up:** After familiarising themselves with their roles, participants form pairs to engage in role-playing exercises. In each group, specific pairs are created: children with parents/guardians in the parents/guardians' group, children with teachers in the teachers' group, and children with professionals in the professionals' group.

A purple arrow pointing downwards from the top of the page towards the Step 4 box.

**Step 4 - Start Playing:** Each pair assumes their respective roles, delving into the emotions, personal stories, and challenges faced by their assigned characters. They engage in a dialogue with their partner, aiming to express their character's experiences, including emotions, concerns, and problems they must address. This stage, the core of the game, encourages active listening and communication, applying principles and practices of Empathic Active Listening.

A purple arrow pointing downwards from the Step 4 box towards the Step 5 box.

**Step 5 - Group Discussion/Self-Reflection:** Following the dialogue in pairs, each pair shares their experiences with the rest of the group. At this stage, the pairs are invited to discuss the experience they had while taking on some of the roles mentioned above, even if only briefly.

The discussion is divided into two parts, starting with a broad approach and then delving into specifics:

- The first part focuses on emotions, feelings, and the effectiveness of communication (was it successful? Did it foster a stronger connection and better mutual understanding?). This initial part is considered general because it offers insights into how Empathic Active Listening can enhance communication in various contexts, regardless of the topic.
- The second part shifts the discussion towards specific aspects related to the exercise's subject matter. Its aim is to provide a deeper understanding of the cognitive aspects by offering essential definitions related to Internet Addiction.

In the **Appendix** of this Guide you can find some points for the first part of the discussion (in case you are studying this guide on an individual level, you may use these points as points for reflection).

**CONCLUSION,  
APPENDIX,  
REFERENCES  
AND USEFUL  
LINKS**

## CONCLUSION

The primary goal of this guide was to emphasise the profound importance of the Empathic Active Listening\* methodology in nurturing trust-based relationships between adults and children in an increasingly digital world. Throughout the guide, we delved into the core principles related to Empathic Active Listening\*, explored the attitudes that formed the foundation for the methodology to thrive, including genuineness, Empathy\*, and unconditional positive regard. We also discussed specific techniques that could help put this methodology into action, such as the LAFF technique. We explored these concepts not only in theory but also through hands-on practice with case studies and role-playing games, which aimed at helping readers practise this new form of Communication\* in a safe environment.

Furthermore, we suggested that the power of Empathic Active Listening\* extends well beyond the specific context of internet safety and risks. The principles, attitudes, and techniques associated with Empathic Active Listening\* are essential assets for nurturing healthy adult-child relationships in various life situations, whether readers are parents, educators, or child-focused professionals. We discovered that Empathic Active Listening\* is more than just a methodology; it is a transformative way to deeply connect with children. It is about creating a secure and nurturing space where their thoughts and feelings are valued, ultimately enriching their well-being and strengthening the bonds they share with adults.

Therefore, the overall goal of this guide was to serve adult readers as a valuable resource on their journey to becoming more empathetic and effective communicators, with the promise of enhancing their relationships with children in all aspects of life.

## APPENDIX

### Case Study 1 (Step 1)

*A. is a 12-year-old girl living with her family in a major European city. Her family consists of four members: her father, G., her mother, M., her sister, B., and herself, A. They are a very close-knit family filled with love and understanding.*

*Both of A.'s parents work; her father as an automobile engineer, and her mother as a saleswoman in a clothing store. Most days, they come home exhausted, as their jobs demand not only long working hours but also a lot of energy.*

*B., A.'s sister is 15 years old and she is in the 10th grade. She is very sociable and enjoys spending time with friends she has made at school. While she loves her younger sister, she finds it increasingly challenging to spend as much time with her as she would like to. Between schoolwork and hanging out with her peers, she has limited free time.*

*A. is now in the 6th grade of elementary school and will be going to high school next year. For the past two years, she had a strong desire—to have her own mobile phone. Almost all her classmates already had one, and at times, they teased her for not having her own. They discussed the games they played, took funny photos with various filters (even dog ears!), and even had a group chat. A. really wanted to have her own mobile phone, especially to join that group chat. She felt it would also put an end to the teasing.*

*After many discussions with her parents, A. managed to convince them to get her a mobile phone. Of course, A. agreed with her parents that she would use it responsibly, dedicate specific time to play with it, and not neglect her other responsibilities. They also agreed that she wouldn't create social media accounts without first consulting with them. A. was primarily interested in participating in the group chat with her classmates. If she succeeded, they would stop teasing her.*

*Once she got her mobile phone, she joined the chat group. Some classmates welcomed her with enthusiasm (“Finally!”, “Hi, A., now you're part of this too”), while others didn't receive her as warmly (“What's she doing here?”). A. was saddened by these comments but chose not to respond.*

*Days passed, and A. learned to use her new gift better and better. She logged into the group chat every day, and sometimes she even sent messages. However, whenever she did, F., K., and L. would make comments. They called her “stupid” for what she wrote, told her to “get lost” and stop saying “nonsense”, and they even laughed at her. As time went on, these messages became more frequent and intense.*

*Although A. tried not to let it affect her, in reality, this situation was causing her a lot of*

*distress. She couldn't understand why her classmates were talking to her like this, couldn't imagine what she had done wrong. She felt bad and had mixed emotions.*

*Gradually, her mood started to change. Often, she felt sad and didn't want to go to school. Sometimes, she asked her parents not to send her, saying she had a stomachache or a headache. You could also see a change in A.'s school performance. While she was generally a very good student, lately, she was not particularly diligent.*

*These changes in A.'s mood and behaviour didn't go unnoticed by her mother. She also noticed that her daughter was spending more time on her mobile phone than they had initially agreed upon. One day, she decided to limit her daughter's screen time by taking away her phone for a few hours. During this time, A.'s phone kept vibrating with notifications, so her mother decided to take a look at the group chat. When Mrs. M. saw the messages that A. had been receiving all this time, she panicked. Among these messages were insults, disrespectful comments, and even altered photos. She knew she had to do something about it.*

## Quiz for Case Study 1 (Step 2)

Below you will find the questions of the Quiz that accompanies Case Study 1, followed by their referenced answers:

### Questions

Q1: *If you could describe in a single word what is happening in the case you just studied, what word would you choose?*

Q2: *Do you consider Cyberbullying\* to be more, less, or equally dangerous as "traditional", "offline" bullying?*

Q3: *Do you think gender plays a role in Cyberbullying\*?*

Q4: *What ages do you think tend to experience Cyberbullying\*?*

Q5: *What percentage of young people, globally, do you believe have faced Cyberbullying\*?*

### Answers

A1: *Cyberbullying\**

A2: *Both "traditional" and Cyberbullying\* are highly dangerous. However, Cyberbullying\*, as a "new" form, has some unique characteristics that make it even more traumatic and intense.*

*These characteristics include:*

- *Rumours and comments can spread rapidly*
- *The identity of the cyberbully remains hidden, allowing them to write whatever they want*
- *Electronic traces are hard to trace without specialised knowledge*

- *Victims of Cyberbullying\* have less control since there are no physical boundaries like a schoolyard<sup>13</sup>*

*A3: Clear findings regarding gender differences are not observed, unlike in traditional bullying<sup>14</sup>.*

*A4: Cyberbullying\* tends to decrease during middle and late childhood and increase again during adolescence<sup>15</sup>.*

*A5: Globally, more than one-third of young people report being victims of online bullying<sup>16</sup>.*

### Suggested Reflection/Discussion Points for Case Study 1 (Step 3)

There are two important points to consider here. First, the points suggested below are appropriate for guiding discussions and reflections among parents/guardians, teachers, and professionals alike. Second, it's worth noting that most of these topics don't come with "correct" answers. This is because our objective at this stage isn't about cognitive learning but rather fostering reflection. However, there are a few specific points supported by existing literature that are included to help learners gain a clearer understanding of the subject being discussed or reflected upon, enabling them to participate in the discussion or reflection more confidently.

#### Questions

- *Q1: What is Cyberbullying\*?*
- *Q2: What are the forms through which Cyberbullying\* manifests?*
- *Q3: What are the forms of Cyberbullying\* identified in our example?*
- *Q4: Is it difficult for a child who is experiencing bullying, specifically like A. in our example, to speak up? If yes, why?*
- *Q5: What emotions can they feel?*
- *Q6: What would you do if you were in M.'s position?*
- *Q7: What would you do if you were A.'s teacher and were informed about the situation she is facing?*
- *Q8: What would you do if you were a professional working in the field of prevention and were informed about this specific incident?*

#### Answers

- *A1: Cyberbullying\* refers to the repeated and prolonged use of digital Communication\* methods to intentionally target and harm another individual who is unable to defend themselves<sup>17</sup>.*
- *A2: Types of Cyberbullying\* include sending offensive messages, emails, or direct messages with malicious content; maliciously sharing photos or messages to harass others; spreading rumours and false information; making anonymous calls and messages; creating websites with defamatory material and sharing photos; and*

exclusion from groups. Unique characteristics of Cyberbullying\* include the rapid spread of rumours and comments, the anonymity of the harasser, the difficulty in tracing electronic traces without specialised knowledge, and the lack of control for the victim, as Cyberbullying\* isn't limited to a specific location or time period (unlike, for example, in-school bullying)<sup>18</sup>.

- A5: Fear, guilt, anger, shame, sadness, anxiety, remorse, worry, stress<sup>19</sup>

## Practical Tips for Case Study 1 (Step 4)

### Tips for all groups of adults:

- Skills of a “good listener”: We actively listen, avoid criticism, steer clear of labels, encourage emotional expression, and create an atmosphere of acceptance and Empathy\*<sup>20</sup>.
- If a child shares a bullying story with you, focus on their needs.
- If there are suspicions of bullying incidents, discuss them openly and take necessary steps to create a safe environment.
- Set clear rules and establish definite boundaries. Clarify which behaviours are acceptable and which are not<sup>21</sup>.
- Observe any changes in the child's mood and behaviour. Signs that should concern us include:
  - Frequent complaints of headaches, stomachaches, or general discomfort.
  - Appearing sad, anxious, irritable, or angry.
  - Sleep difficulties and/or nightmares.
  - Avoiding social interactions (visiting friends, conversations).
  - Fear of going to school or participating in school activities.
  - Unusual behaviour.
  - Inconsistency in meeting responsibilities.
  - Difficulty speaking in class and appearing anxious and insecure.
  - Sudden or gradual decline in their performance<sup>22</sup>.
- The concept of secrecy: “There should be no secret that can make me feel ashamed, scared, and unable to sleep at night. There should be no secrets from parents and educators”<sup>23</sup>
- Parent-teacher collaboration: Frequent Communication\* and mutual updates between parents and educators about the child's needs and progress (parent groups, parent-teacher meetings, informational events, etc.) are highly suggested.
- Adults should lead by example themselves<sup>24</sup>.
- Useful tips to share with children: What to do in the case of threatening, bullying, or uncomfortable messages?
  - Don't respond.
  - Take a screenshot or copy and save anything that bothers you.
  - Block senders of threatening or abusive messages and save the messages.

- *Talk to a trusted adult<sup>25</sup>.*

### ***Specific tips for parents:***

- *Handle the information you receive calmly: It's highly likely that the information you hear will evoke strong emotions, such as sadness, anger, or guilt. However, it's equally important to try and manage these emotions in order to facilitate Communication\* with your child.*
- *Listen to your child with encouragement: Apply the principles of Empathic Active Listening\*. Listen actively and attentively to what your child wants to share with you. Encourage your child to speak up and commend their courage in discussing what's happening to them.*
- *Try to gather as much information as possible: Strive to gather as much information as you can about what has occurred, without pressuring your child. At this point, you can ask specific follow-up questions to better understand their perspective.*
- *Ask your child to show you conversations and messages on their device.*
- *Discuss acceptable behaviours with your child and set boundaries for reactions: Have a detailed conversation with your child about what constitutes acceptable and unacceptable behaviour. Discuss which behaviours are within their rights to address towards others and which are not. The process of setting boundaries for a child's reactions is not an easy task and requires confidence, patience, persistence, and consistency.*
- *Talk about Empathy\*, ethics, respect, and diversity, emphasising that these principles exist in both the real and virtual worlds: Discussing these concepts helps children become familiar with them. Empathy\*, ethics, and respect are principles that exist in both the real and virtual dimensions. People behind screens are just as real as those we encounter face-to-face.*
- *Contact the Cyber Crime Helpline available in your country immediately.*
- *Contact a reliable Child Protection Helpline available in your country, for guidance and advice<sup>26</sup>.*

### ***Specific tips for educators/professionals working with children:***

- *Initiate a discussion about the behaviour that concerns you. Engage with all involved parties.*
- *Determine whether it is indeed a case of “bullying”: Is it bullying, a disagreement, teasing, or a jest?*
- *Recognise the range of behaviours that may be considered bullying.*
- *Try to gather as much information as possible from different sources (observers, the child being bullied, the child engaging in bullying).*
- *Use open-ended questions to encourage critical thinking and open, honest expression.*
- *Take a clear stance on such incidents. Inform about consequences and remain consistent.*

- *Support your students according to their needs (preventive interventions, supervision, advocacy).*
- *Cultivate your relationship with students and foster meaningful connections among them and with parents/guardians.*
- *Build a trust-based relationship with your students and communicate your availability.*
- *Dedicate time to better understand each student. Each child's story is unique and a valuable source of information.*
- *Create a supportive environment in the classroom and throughout the school premises.*

## Roles for the Role-Playing Game (Step 1)

It's important to note that this game is intended for various groups of adult learners, including parents/guardians, teachers, and professionals working with children. Below, you'll find role guidelines for all these groups, but each group is expected to select a unique combination of role guidelines:

- **Parents' Group:** Each participant receives one of two available role guidelines—one focusing on the child's perspective and the other on the parent/guardian's viewpoint.
- **Teachers' Group:** Each participant is given one of two available role guidelines—one centred on the child's perspective and the other on the teacher's viewpoint.
- **Professionals' Group:** Each participant receives one of two available role guidelines—one related to the child's perspective and the other regarding a professional's interaction with children.

Here is the total of the role guidelines for the role-playing game recommended in this guide:

### **Child's role guideline (“P.”):**

*Hey, I'm P., and I'm in the 6th grade. I live in the town of K with my parents. It's not too big or too small, just kind of in the middle. But, No cap\*, there's not much to do here.*

*Every day feels like a repeat. I wake up in the morning, not really feeling it, and get ready for school. School can be super boring sometimes. The classes are so dull, and they totally exhaust me. The only bright side is hanging out with my Squad\*, L. and T. We've been friends since forever.*

*Back in the day, we used to play loads of soccer, but now we're all about this video game called R. This game is GOAT\*! You get to create your own character and do whatever you want. It's like you can do all these epic things! You have to be super smart and strategic to Slay\* it, and guess what? I think I'm pretty Fire\* at it! I beat L. and T. a bunch of times, which is why they're scared to play against me. Whenever we meet at school, we talk about our wins, and I've got the most wins for sure! I like to Flex\* on them about it.*

*Once school's done, I head back home. My mom keeps bugging me to study and do my*

*homework all the time. She just won't give me a break. All I really want to do is play R. with my bros\*. I've even made it to this super hard level. But she never leaves me alone, and it drives me crazy. As soon as I try to play, she's right there nagging me. We end up arguing because she gets on my nerves. Yesterday, as a punishment, she took away my tablet for a whole hour and wouldn't let me play. She kept saying stuff like I'm too obsessed with it. What's her deal, seriously? Am I bothering her just because I'm playing my game? And because I didn't get good grades in Language and Math. Come on, I'm just not into those subjects.*

*Honestly, it really annoys me when my parents take away my tablet and stop me from playing. I get so Salty\* that I don't even want to talk to them.*

*(\*All of these words are used in the context of Gen-Z popular vocabulary. You may look up their meanings in the glossary provided at the beginning of this guide. For your convenience, we also provide their definitions here: Bro/Sis\* = "friend" or "buddy" / Fire\* = "cool", "awesome", or "great" / Flex\* = "showing off to others" / GOAT\* = "greatest of all time" / No cap\* = "for real" / Salty\* = "angry" / Squad\* = "group of friends" / Slay\* = "to do something really well")*

**Parent's role guideline ("K.):**

*Hello there, I am P.'s mom. The truth is, I'm quite confused right now as we speak. I don't know how to handle P. anymore. I don't know what to do. He's only 12 years old and does whatever he pleases.*

*His teacher called again. Once again, he hadn't done the homework assignments. I remind him every day. Every single day. He just doesn't listen. He's constantly absorbed in that tablet of his; curse the day we got it for him! When he comes back from school, he doesn't do anything else. It's all day, every day. He barely eats, and we struggle to get him to bed. Naturally, I've tried to see what he's been doing on that tablet for so many hours. It's not like he's exposed to any danger, talking to strangers or anything; he just plays that silly game all day. I still can't figure out what he finds so interesting about it. If we dare to take it away for a bit to have a conversation, he gets furious, saying that he has FoMO\*. He gets angry, throws things around, all over the house. And this has been going on for quite some time now.*

*I talked to his teacher, Mrs. Z., to see how he behaves at school too. Mrs. Z. told me that he doesn't cause much trouble; it's just that he seems to have neglected his responsibilities in the past year. She asked if there was something happening in our family. What could possibly be happening, I wonder? But it's true; he's not doing as well in school anymore.*

*And at home, things have certainly changed. He's become a different kid compared to before. He never used to get so easily annoyed with us like he does now. We hardly ever used to argue this much in the past! I'm really concerned because he's eating less, as if he's lost his appetite. I'm also worried about how he's neglecting his schoolwork. Next year, he'll be heading to middle school! What will happen? He really needs to have a solid foundation!*

*We need to find a way to make him listen to us. Both me and his father. We both tell him the same thing. He needs to let go of that gadget!*

**Teacher's role guideline ("N."):**

*This year has been a challenging school year. P. has been my student for the past two years. He has always been diligent with his schoolwork, consistently studying. He never came to school unprepared, or without having completed his homework.*

*However, this year it seems like something has changed. He "forgets" his notebooks at home more and more frequently, and he daydreams during class. It's as if he's bored, as if nothing interests him anymore. Even in his exams, he's not doing as well as before.*

*I wanted to find out what's happening with him, to talk to him, but I don't know how to approach him. He does have friends, the ones he's always had, and it doesn't seem like the other kids are bothering him. I thought maybe something is going on at home, something with his family.*

*The other day, I called his mother with the intention of understanding the situation better. I got the impression that his mother, with whom I spoke, got a bit offended. It's as if she went on the defensive. I just wanted to inform her that I'm concerned about P. because his behaviour has clearly changed. Even his mood. He used to actively participate in class, ask questions, have inquiries... but now, nothing!*

*I need to find a way to talk to him, to approach him to understand what has happened. Such a change can't be random. I don't think it's just my imagination.*

**Professional's role guideline ("C."):**

*I'm C., and I work as a psychologist at the X Child Protection Organization. A significant part of my job revolves around providing training and implementing prevention and awareness interventions within the school community, covering various topics.*

*Recently, I found myself at a school, conducting a prevention intervention with sixth-grade students. Our focus for this session was Internet safety. Most of the children showed genuine interest in the presentation. I always make an effort, whenever possible, to keep my presentations engaging and encourage active participation from the kids.*

*However, there were two particular students, P. and L., as I later found out, who appeared entirely disinterested in our topic. No matter how close I got to them or how animated my movements, they remained unfazed. They had even initiated their own conversation, from what I could overhear; they were discussing their successes in a game called "R". This gave me a chance to spark their curiosity. I asked them, "Hey, kids, what's this 'R' game you keep mentioning?". They responded that it's a popular video game. While they briefly seemed intrigued, their interest decreased quickly. After approximately five minutes, they resumed their conversation, paying no attention to what I was saying. To be honest, I felt somewhat disheartened. I had put in so much effort, cracked jokes to capture their attention, and yet*

*nothing seemed to engage them.*

*At the end of the intervention, I inquired with the class teacher about these two students. She informed me that they had been behaving this way for the past year and that it wasn't uncommon. Nevertheless, I couldn't help but wish for an opportunity to have a conversation with them.*

## Points for the Group Discussion/Self-Reflection for Role-Playing Game (Step 5)

Here are some points for the first part of the discussion (in case you are studying this guide on an individual level, you may use these points as points for reflection):

- *What emotions do you believe the characters you portrayed might be feeling?*
- *What emotions do you think the character represented by your partner may have experienced?*
- *Do you think your Communication\* with your partner went smoothly, or did you encounter any difficulties?*
- *Is there something that could have been improved? Why or why not?*
- *Are there any aspects that you believe might not go as smoothly in real life? Why or why not?*

After completing the first part of the discussion on how to achieve improved Communication\* with their conversation partner and reviewing the techniques of Empathic Active Listening\* as outlined in the theoretical section of the guide, the participants can move on to the second part of the discussion. This part delves into the specific situation faced by the main character, "P.". Here are suggested discussion points for this second part, along with their corresponding answers, where applicable:

### Questions

- *Q1: Do you think our hero, "P.", is facing any difficulties? If so, what are they?*
- *Q2: What risks do you think a child may encounter online?*
- *Q3: What do you know about the term "Internet Addiction Disorder\*"?*
- *Q4: What do you know about the term "Internet Gaming Disorder\*"?*
- *Q5: In what case can we say that there is a risk of Internet Gaming Disorder\*?*
- *Q6: Do you believe there is any relationship between violent video games/online games and violent behaviour in real life?*
- *Q7: Can video games have benefits?*
- *Q8: In what ways do you think adults can set boundaries for children's use of electronic devices?*

## Answers

- A2:
  - Risks related to content (offensive, violent, hateful, misinformative or fake content)
  - Risks related to Communication\* (Cyberbullying\*, Grooming\*, Phishing\*, Sexting\*, Sextortion\*, and negative interactions)
- A3: *Internet Addiction Disorder\* is characterised by compulsive and problematic internet use that can negatively affect cognitive functions, social skills, sleep, and other aspects of one's life. Although not officially recognised as a disorder, previous studies have identified subtypes such as Internet Gaming Disorder\*, cybersex addiction, and Internet gambling disorder. Specific types of internet addiction include addictive cybersex, cyber addiction in relationships, addiction to online gaming, addictive web use or information overload, and computer addiction<sup>27</sup>.*
- A4: *Internet Gaming Disorder\* was included in the appendix of the DSM-5 by the American Psychiatric Association. The DSM-5 presents diagnostic criteria, including preoccupation with gaming, experiencing negative symptoms when gaming is restricted, tolerance, unsuccessful control attempts, loss of interest in other activities, continued excessive use despite problems, deception, using games to escape negative moods, and jeopardising relationships or opportunities due to gaming<sup>28</sup>.*
- A5: *To diagnose this condition, an individual must display five or more of the symptoms mentioned above consistently for a minimum of one year. This disorder applies to electronic gaming, whether on the Internet or any other electronic device, although the majority of those with clinically significant issues predominantly engage in online gaming. Electronic gaming should result in "significant harm or distress" across various aspects of an individual's life. Nevertheless, the DSM-5 clarifies that there isn't enough data available to conclusively determine whether Internet Gaming Disorder\* qualifies as an independent disorder or if it tends to co-occur with other conditions (e.g., depression, impulse control disorders, etc.)<sup>29</sup>.*
- A6: *So far, there isn't a definitive answer regarding the link between violent video games and aggressive behaviour in children. This lack of clarity is understandable because establishing such a connection requires considering numerous intermediary factors (such as the child's age, family dynamics, and temperament). Some studies<sup>30</sup> support the idea that there is no association between the two, and that participating in violent video games doesn't predict increased aggression. However, an increasing body of research and meta-analyses<sup>31</sup> suggests that high levels of engagement in violent video games are indeed positively correlated with an eventual increase in physical aggression. This correlation appears to be driven primarily by two mechanisms:*
  - *Desensitisation to violence and development of familiarity with it*
  - *Ethical disengagement from the impact of actions that take place in a game*

- A7:
  - *Improve spatial perception and cognitive functions<sup>32</sup>*
  - *Enhance attention and phonological encoding\* in children with dyslexia<sup>33</sup>*
  - *Aid in learning executive functions and decision-making<sup>34</sup>*
  - *Specifically, some "educational games" even support psychotherapy, especially in phobia-related matters, through the use of virtual and augmented reality (VR, AR)<sup>35</sup>*
  - *However, the benefits that electronic games bring to an individual also depend on the type of game in question<sup>36</sup>*
- A8 for Parents:
  - *Be determined to set limits.*
  - *Be decisive and confident in your approach (tone of voice, body language), but also remain calm and tender.*
  - *Avoid feeling guilty.*
  - *Understand that your child may resist.*
  - *Expect that your child will test the boundaries.*
  - *Don't expect immediate compliance with the rules.*
  - *Both parents should follow the same rules.*
  - *Set boundaries based on the child's age and personality.*
  - *Avoid long gaps between unwanted behavior and consequences.*
  - *Focus your criticism on the behavior, not the child as an individual.*
  - *Remember: Overly rigid boundaries can make a child passive.*
  - *Provide alternatives for your child to release their energy, such as playing ball indoors or suggesting outdoor play.*
  - *Offer positive behaviour models for your child to imitate.*
  - *Remember to positively reinforce your child<sup>37</sup>.*
  - *And some more practical advice for parents:*
- *Spend time online with your children to teach them appropriate internet behaviour<sup>38</sup>.*
- *Check your credit card and phone accounts for unfamiliar charges.*
- *Take time to sit with your child to watch him play, encourage, ask questions of interest*
- *Find out which websites and devices your child is using to access the internet<sup>39</sup>.*
- *Take your child seriously if they report an uncomfortable online interaction.*
- *Monitor whether the games, websites, and videos your child accesses online are age-appropriate<sup>40</sup>.*
- *Implement privacy settings and parental control programs, and use apps designed specifically for children, such as YouTube Kids<sup>41</sup>*
- A8 for Teachers/Professionals:
  - *Encourage open Communication\*, closeness, and a trusting relationship between the child and their parent/guardian*
  - *Teach the child that their actions affect both themselves and others and have consequences.*

- *Emphasise consistency and repetition when setting boundaries.*
- *Promote positive discipline (rather than authoritarian or permissive approaches).*
- *Reward the child when they follow the rules and accept the boundaries.*
- *Expect extreme reactions from the child (crying, yelling, anger, aggression) when boundaries are enforced.*
- *In general, it is recommended to:*
  - *Maintain open and honest dialogues with children.*
  - *Emphasise supervision of children's online activities.*
  - *Focus on actively protecting children's online identities<sup>42</sup>.*
  - *Educate children about the benefits and risks of the internet<sup>43</sup>.*
  - *Stress the importance of safeguarding children's personal data<sup>44</sup>.*

*As suggested by the World Health Organization (2019).*

- *Children under the age of 2 should not spend time passively watching screens.*
- *For children aged 2 to 5 years, it is recommended that they spend less than 1 hour of sedentary screen time in a 24-hour period.*
- *For children 6 years and older, clear limits on screen time are suggested.*
- *For children aged 7 to 9 years old, parental presence and parental control (e.g. activation of filters, shared family email address) is recommended.*
- *For children aged 10 to 12 years old, parental supervision is recommended, as well as training the child to use social media - chatrooms safely.*
- *For adolescents aged 13 to 15 years old, discussion and education on ethical and personal responsibility is recommended.*

*The World Health Organization states that screen time should be replaced by other activities, allowing more time for interaction, physical activity and sleep.*

## REFERENCES & USEFUL LINKS

- American Psychiatric Association (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 5(5). doi: <https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>
- Astynomia.gr. (2022). Συμβουλές για ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο | Ελληνική Αστυνομία. [online] Available at: <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/chrisimes-symvoules/symvoules-gia-asfali-prosvasi-sto-diadiktyo/> [Accessed 12 Oct. 2023].
- Bediou, B., Adams, D.M., Mayer, R.E., Tipton, E., Green, C.S. and Bavelier, D. (2018). Meta-analysis of action video game impact on perceptual, attentional, and cognitive skills. *Psychological Bulletin*, 144(1), pp.77–110. doi: <https://doi.org/10.1037/bul0000130>
- Bernstein, N. (2010). The New York Times. [online] Available at: [https://www.women2030.org/wp-content/uploads/2017/09/IAWJ\\_Sextortion\\_brochure.pdf](https://www.women2030.org/wp-content/uploads/2017/09/IAWJ_Sextortion_brochure.pdf)
- Bertoni, S., Franceschini, S., Puccio, G., Mancarella, M., Gori, S. and Facchetti, A. (2021). Action Video Games Enhance Attentional Control and Phonological Decoding in Children with Developmental Dyslexia. *Brain Sciences*, 11(2), p.171. doi: <https://doi.org/10.3390/brainsci11020171>.
- Campbell, L. (2021). How Active Listening can boost your career (and how to do it right). The Muse. <https://www.themuse.com/advice/what-is-active-listening-definition-examples>
- Cherry, K. (2022, October 11). Why Is It Important to Use Empathy in Certain Situations? Verywell Mind. [https://www.verywellmind.com/what-is-Empathy\\*-2795562](https://www.verywellmind.com/what-is-Empathy*-2795562)
- Choi, Y.-J., Moskowitz, J.M., Myung, S.-K., Lee, Y.-R. and Hong, Y.-C. (2020). Cellular Phone Use and Risk of Tumors: Systematic Review and Meta-Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), p.8079. doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph17218079>
- Cooley, B. (2023). 7 questions that'll get your kids to talk. All Pro Dad [Preprint]. <https://www.allprodad.com/7-questions-to-ask-kids/>
- D Griffiths, M. (2014). Internet Addiction Disorder and Internet Gaming Disorder are Not the Same. *Journal of Addiction Research & Therapy*, 05(04). doi: <https://doi.org/10.4172/2155-6105.1000e124>
- Dooley, J.J., Pyżalski, J. and Cross, D. (2009). Cyberbullying Versus Face-to-Face Bullying. *Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology*, [online] 217(4), pp.182–188. doi: <https://doi.org/10.1027/0044-3409.217.4.182>
- Elsaesser, C., Russell, B., Ohannessian, C.M. and Patton, D. (2017). Parenting in a digital age: A review of parents' role in preventing adolescent Cyberbullying. *Aggression and Violent Behavior*, 35, pp.62–72. doi: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2017.06.004>

- Ferguson, C.J. and Wang, J.C.K. (2019). Aggressive Video Games are Not a Risk Factor for Future Aggression in Youth: A Longitudinal Study. *Journal of Youth and Adolescence*, [online] 48(8), pp.1439–1451. doi: <https://doi.org/10.1007/s10964-019-01069-0>
- Gaylin, N. L. (1996). Reflections on the self of the therapist. In R. Hutterer, G. Pawlowsky, P. F. Schmid, & R. Stipsits (Eds.), *Client-centered and experiential psychotherapy. A paradigm in motion* (pp. 383-393). Frankfurt, Germany: Peter Lang.
- Gillam, T. (2018). Creative Writing, Literature, Storytelling and Mental Health Practice. In *Creativity, Wellbeing and Mental Health Practice* (pp. 101–116). Cham: Springer International Publishing.
- Good Therapy. (2015). Unconditional positive regard. Good Therapy PsychPedia. Retrieved from: <https://www.goodtherapy.org/blog/psychpedia/unconditional-positive-regard>
- Gordon Training International. (2011, January 20). Are you listening without Empathy? - Gordon Training International. <https://www.gordontraining.com/free-parenting-articles/are-you-listening-without-Empathy>
- Gualdo, A. et al. (03 2015) 'The emotional impact of Cyberbullying: Differences in perceptions and experiences as a function of role', *Computers & Education*, 82. doi: 10.1016/j.compedu.2014.11.013
- Gupta, S., Singhal, A. and Kapoor, A. (2016). A literature survey on social engineering attacks: Phishing attack. 2016 International Conference on Computing, Communication and Automation (ICCCA). [online] doi: <https://doi.org/10.1109/cca.2016.7813778>
- Harvard Family Research Project. (2014, January). Teaching Cases on Family Involvement. Retrieved from <https://archive.globalfrp.org/family-involvement/publications-resources/teaching-cases-on-family-involvement>
- Hepworth, D. H., Vang, P. D., Blakey, J. M., Schwalbe, C., R., E. C. B., Rooney, R. H., Rooney, G. D., & Strom-Gottfried, K. (2023). Chapter 5: Building Blocks of Communication: Conveying Empathy and Authenticity. In *Direct social work practice: Theory and skills* (pp. 77–104). Essay, Cengage Learning.
- Herbert, M. and Australian Council For Educational Research (1997). *Setting limits : promoting positive parenting*. Camberwell, Vic.: Australian Council For Educational Research.
- Heslop, A. (1992). Qualities of the effective counselor. *The Child Care Worker*, 10(6), 10-11
- Hinduja, S. and Patchin, J.W. (2008). Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization. *Deviant Behavior*, 29(2), pp.129–156. doi: <https://doi.org/10.1080/01639620701457816>
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2010). *Sexting: A brief guide for educators and parents*. Cyberbullying Research Center, 1-4.

- Jeffrey D. (2016). Clarifying Empathy: the first step to more humane clinical care. *The British journal of general practice : the journal of the Royal College of General Practitioners*, 66(643), e143–e145. <https://doi.org/10.3399/bjgp16X683761>
- Krznicaric R. (2014). *Empathy: a handbook for revolution*. London: Random House
- Lam, T. C. M., Kolomitro, K., & Alamparambil, F. C. (2011). Empathy training: Methods, evaluation practices, and validity. *Journal of Multidisciplinary Evaluation*, 7(16), 162-200. Retrieved from: <http://www.jmde.com>
- Mayer, R.E., Parong, J. and Bainbridge, K. (2019). Young adults learning executive function skills by playing focused video games. *Cognitive Development*, 49, pp.43–50. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cogdev.2018.11.002>
- McMahon, B. (2013). Unconditional positive regard in parenting. *Counseling for Adults, Families, and Children*. Retrieved from: <http://www.barbaramcmahon.org/blog/2013/02/16/Unconditional-PositiveRegard-inParenting.aspx>
- McNaughton, D., & Vostal, B. R. (2010). Using Active Listening to improve collaboration with parents: The LAFF don't CRY strategy. *Intervention in School and Clinic*, 45(4), 251-256. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/1053451209353443>
- Michael, J. (2006). Where's the Evidence That Active Learning works? *Advances in Physiology Education*, 30(4), p.160. doi: <https://doi.org/10.1152/advan.00053.2006>
- O'Connell, R. (2003). A typology of child cybersexploitation and online Grooming practices. *Cyberspace Research Unit, University of Central Lancashire*.
- Owen, M. M. (2022). The psychologist Carl Rogers and the art of Active Listening | Aeon Essays. Aeon. <https://aeon.co/essays/the-psychologist-carl-rogers-and-the-art-of-active-listening>
- Prescott, A. T., Sargent, J. D. and Hull, J. G. (2018) 'Metaanalysis of the relationship between violent video game play and physical aggression over time', *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 115(40), pp. 9882–9888. doi: 10.1073/pnas.1611617114
- Raising Children Network. (n.d.). Internet safety: children 6-8 years. [online] Available at: <https://raisingchildren.net.au/school-age/media-technology/online-safety/internet-safety-6-8-years>
- Rogers, C. R. and Farson, R. E. & University of Chicago Industrial Relations Center. (1957). *Active Listening*. Industrial Relations Center the University of Chicago.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), pp.95–103.
- Rogers, C. R. (1959). A Theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships: As Developed in the Client-Centered Framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A Study of a Science. Formulations of the Person and the Social Context* (Vol. 3, pp. 184-

- 256). New York: McGraw Hill. Rogers, C.R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rottenberg, B. (2022). Bibliotherapy as an integrative psychotherapeutic channel. *Journal of Poetry Therapy*, 35 (1), 27–41.
- Smith, P.K. et al. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry, and allied disciplines*, [online] 49(4), pp.376–85. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>
- Smith, P., Barrio, C. and Tokunaga, R. (2012) ‘Smith, P.K.; del Barrio, C. y Tokunaga, R. (2012) Definitions of Bullying and Cyberbullying: How Useful Are the Terms? In S. Bauman, J. Walker y D. Cross (Eds) *Principles of Cyberbullying Research. Definitions, measures and methodology* (pp.26-40). NYork/Londres: Routledge’, in, pp. 26–40.
- Stern, J. A., Borelli, J. L., & Smiley, P. A. (2015). Assessing parental Empathy: A role for Empathy in child attachment. *Attachment & human development*, 17(1), 1-22.
- Syggollitou, E., Psalti, A. and Kapatzia, A. (2010) ‘Cyberbullying among Greek adolescents. Cyberbullying - A cross-national comparison’, pp. 101–113.
- The Smile of the Child. (2022). *Menei Mystiko*. [online] Available at: <https://meneimystiko.gr/> [Accessed 12 Oct. 2023].
- The Smile of the Child (n.d.). Πώς μπορώ να βάλω όρια στο παιδί μου; [online] Available at: <https://www.hamogelo.gr/gr/el/ta-nea-mas/pos-mporo-na-valo-oria-sto-paidi-mou/> [Accessed 12 Oct. 2023].
- Tian, L., Huang, J. and Huebner, E.S. (2022). Profiles and Transitions of Cyberbullying Perpetration and Victimization from Childhood to Early Adolescence: Multi-Contextual Risk and Protective Factors. *Journal of Youth and Adolescence*. doi: <https://doi.org/10.1007/s10964-022-01633-1>
- Tzani-Pepelasi, C., Ioannou, M., Synnott, J. and Ashton, S.-A. (2020). Comparing factors related to school-bullying and cyber-bullying. *Reviewing Crime Psychology*, pp.267–291. doi: <https://doi.org/10.4324/9780429346927-16>
- UNICEF (2019). UNICEF poll: More than a Third of Young People in 30 Countries Report Being a Victim of Online Bullying. [online] Unicef.org. Available at: <https://www.unicef.org/press-releases/unicef-poll-more-third-young-people-30-countries-report-being-victim-online-bullying>
- Vaillancourt, T., Faris, R. and Mishna, F. (2016). Cyberbullying in Children and Youth: Implications for Health and Clinical Practice. *The Canadian Journal of Psychiatry*, [online] 62(6), pp.368–373. doi: <https://doi.org/10.1177/0706743716684791>
- Vandebosch, H. and Van Cleemput, K. (2009). Cyberbullying among youngsters: profiles of bullies and victims. *New Media & Society*, 11(8), pp.1349–1371. doi: <https://doi.org/10.1177/1461444809341263>
- Vengoechea, X. (2021). Why empathetic listening is crucial for your career—and how to do it well. *The Muse*. <https://www.themuse.com/advice/what-is-empathetic-listening->

[definition-examples](#)

Zayeni, D., Raynaud, J.-P. and Revet, A. (2020). Therapeutic and Preventive Use of Video Games in Child and Adolescent Psychiatry: A Systematic Review. *Frontiers in Psychiatry*, [online] 11. doi: <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.00036>

- 
- <sup>1</sup> Gillam, 2018; Rottenberg, 2022
- <sup>2</sup> O'Connell, 2003
- <sup>3</sup> Gupta, Singhal and Kapoor, 2016
- <sup>4</sup> Hinduja and Patchin, 2010
- <sup>5</sup> Bernstein, 2010
- <sup>6</sup> Mandal, 2014
- <sup>7</sup> Gabor, Baritz and Repanovici, 2014
- <sup>8</sup> Rogers, 1957
- <sup>9</sup> McNaughton & Vostal, 2010
- <sup>10</sup> Cooley, 2023
- <sup>11</sup> McNaughton & Vostal, 2010
- <sup>12</sup> Rogers, 1957
- <sup>13</sup> Sygkollitou, Psalti and Kapatzia, 2010; Hinduja and Patchin, 2008; Vandebosch and Van Cleemput, 2009; Dooley, Pyzalski and Cross, 2009
- <sup>14</sup> Tzani-Pepelasi et. al, 2020
- <sup>15</sup> Tian, Huang & Huebner, 2022
- <sup>16</sup> UNICEF, 2019
- <sup>17</sup> Smith, et. al. 2008
- <sup>18</sup> Smith, Del Barrio & Tokunaga, 2012
- <sup>19</sup> Gualdo et al., 2015
- <sup>20</sup> Elsaesser et al., 2017
- <sup>21</sup> Herbert and Australian Council For Educational Research, 1997
- <sup>22</sup> Vaillancourt, Faris and Mishna, 2016
- <sup>23</sup> The Smile of the Child, 2022
- <sup>24</sup> Astynomia.gr, 2022
- <sup>25</sup> Astynomia.gr, 2022
- <sup>26</sup> *ibid*
- <sup>27</sup> D Griffiths, 2014
- <sup>28</sup> American Psychiatric Association, 2013
- <sup>29</sup> *ibid.*
- <sup>30</sup> Ferguson & Wang, 2019
- <sup>31</sup> Prescott, Sargent & Hull, 2018
- <sup>32</sup> Choi et al., 2020
- <sup>33</sup> Bertoni et al., 2021
- <sup>34</sup> Mayer, Parong & Bainbridge, 2019
- <sup>35</sup> Zayeni, Reynaud & Revet, 2020
- <sup>36</sup> Bediou et al., 2018
- <sup>37</sup> The Smile of the Child, n.d.
- <sup>38</sup> Astynomia.gr, 2022
- <sup>39</sup> *ibid*
- <sup>40</sup> *ibid*
- <sup>41</sup> Raising Children Network. (n.d.)
- <sup>42</sup> Astynomia.gr, 2022
- <sup>43</sup> *ibid*
- <sup>44</sup> *ibid*

---