

Table des matières

	Préambule	F	2
	De quoi traite ce module?	F	3
1	Bases de la communication	F	4
1.1	Importance et fonction de la communication	F	4
1.2	Les émotions dans la communication	F	7
1.3	Communication verbale, paraverbale et non verbale	F	11
1.4	Emettre et recevoir des messages	F	14
1.5	Propriétés de la communication humaine selon Paul Watzlawick	F	17
1.6	Le modèle de la communication humaine selon Friedemann Schulz von Thun	F	19
	Exercices	F	24
2	Application de la communication	F	26
2.1	Règles générales de communication	F	27
2.2	Messages «je» et «tu»	F	28
2.3	Feed-back	F	29
2.4	Ecouter	F	33
2.5	Communication non violente	F	37
2.6	Gestion des informations	F	39
2.7	L'impact des comportements en public et de la communication vers l'extérieur	F	40
	Exercices	F	41
3	Perception, observation, interprétation	F	42
3.1	Qu'est-ce que la perception?	F	42
3.2	Aspects influençant la perception	F	45
3.3	Perception sociale	F	48
3.4	Observation et interprétation	F	54
3.5	Observation dans le travail d'assistance	F	55
	Exercices	F	60
	Bibliographie	F	62
	Glossaire	F	63
	Index	F	66
	Liste des illustrations	F	68

Les mises à jour se trouvent à l'adresse internet www.careum.ch/service

1.1.4 Le cadre de référence

Le cadre de référence constitue l'ensemble des filtres à travers lesquels nous comprenons et interprétons le monde qui nous entoure. Propre à chacun de nous, le cadre de référence est constitué d'éléments personnels relevant par exemple de notre éducation, de notre histoire de vie, de nos valeurs familiales, de nos croyances, de nos idées, etc. Le cadre de référence est aussi constitué d'éléments collectifs, issus par exemple de notre culture, du pays dans lequel nous vivons ou de l'époque à laquelle nous vivons, de la profession que nous exerçons et des valeurs qui y sont défendues, etc.

Lorsque nous communiquons, notre cadre de référence nous sert de «décor» ou de toile de fond pour nous exprimer tout comme pour analyser et comprendre les messages que nous recevons. Et comme les références diffèrent d'une personne à l'autre, la communication, pour être réussie, implique des adaptations permanentes de nos références sur celles des autres. Ainsi, communiquer c'est savoir aller vers le cadre de référence de notre interlocuteur, savoir ajuster nos références sur les siennes afin de trouver des points communs.

1.1.5 La subjectivité du langage

Le sens que nous donnons aux mots est très directement lié à notre cadre de référence. Prenons par exemple des mots que nous utilisons couramment: beaucoup, trop, longtemps, petit, tard, tôt, bien, mal, etc. Ces mots comportent tous une grande part de «subjectivité», c.-à-d. d'imprécision, liée à notre manière de les interpréter. Prenons un exemple concret:

Exemple

Une mère de famille dit à son fils de 16 ans: «Tu peux sortir ce soir avec tes amis, mais ne rentre pas tard!»

Dans le cadre de référence de la mère de famille, «tard» signifie au-delà de 21h30. En transmettant ce message à son fils, elle s'attend par conséquent à ce que son fils ne rentre pas au-delà de 21h30.

Pour son jeune fils de 16 ans, «tard» signifie au-delà de 2 heures du matin. S'il rentre à minuit, il va considérer qu'il a parfaitement respecté la consigne de sa mère, alors que cette dernière sera très fâchée...

Cette différence de compréhension et d'interprétation du mot «tard» illustre parfaitement la notion de subjectivité du langage et les distorsions qu'elle peut entraîner dans la communication. De là découle souvent l'incompréhension entre les personnes, les difficultés de communication et les conflits. Il s'agit alors, lorsque nous recevons une information importante, de nous assurer du sens que notre interlocuteur donne à certains mots du message. Pour cela, nous pouvons reformuler, demander confirmation, faire préciser ou demander une clarification, ce qui permet de passer de la subjectivité à l'objectivité.

Est donc objectif ce qui ne prête pas à interprétation, ce qui a un sens clair et partagé par les interlocuteurs.

1.2 Les émotions dans la communication

1.2.1 Introduction

Les émotions sont très nombreuses. Il en existe plusieurs classifications, qui ne seront pas traitées dans les détails dans ce chapitre.

Différences entre sentiment et émotion

Il est important de distinguer les sentiments des émotions. Les sentiments ne s'accompagnent pas de multiples sensations corporelles fortes, de réactions physiques plus ou moins nombreuses et fortes. Même intense, le sentiment n'a pas le caractère envahissant de l'émotion. Le sentiment est caractérisé par la délicatesse et la subtilité. L'émotion renvoie à une réaction intérieure vive et intense. L'émotion est ponctuelle, le sentiment est durable. L'émotion surgit, le sentiment s'installe progressivement et plus discrètement.

Les rôles des émotions

La plupart de nos émotions passent inaperçues. Lorsqu'elles nous dérangent, nous tentons de les manipuler, d'y mettre un terme, de les transformer.

Les émotions sont indispensables à la vie. Leur intensité nous indique combien fortement et profondément nous sommes touchés. Et ce qui nous touche correspond à un besoin. Les émotions nous permettent donc de répondre à des besoins immédiats, de nous informer sur nos besoins.

Les émotions servent aussi à **communiquer** aux autres qui nous sommes et ce que nous ressentons («nous dire aux autres»). Ce sont nos émotions qui font que nos relations avec les autres sont riches. Plus nous sommes capables de les ressentir, plus nous pouvons nous nourrir des autres. Plus nous sommes capables de les exprimer et de les extérioriser, plus nous apportons aux autres.

Les éléments déclencheurs des émotions

- ▶ Le contact avec le monde extérieur (un événement)
- ▶ Notre pensée (elle peut raviver des émotions)
- ▶ Notre vécu corporel (maux)

Le concept d'émotion authentique

Exprimer son émotion de manière authentique, c'est en fait réagir, répondre de manière spontanée à un événement qui vient de se produire.

Dans la réalité, nous exprimons la plupart du temps ces émotions de manière trafiquée, à cause de notre éducation, de la société, d'idées reçues.

Les 4 grands chapitres des émotions ou émotions fondamentales ou émotions de base

- ▶ La peur
- ▶ La colère
- ▶ La tristesse
- ▶ La joie

Chacune de ses émotions de base a une fonction spécifique.

1.2.2 La peur

Son rôle

La peur sert à nous signaler les dangers ou les menaces. Elle nous informe donc que nous avons un besoin de sécurité, et nous permet d'adapter notre comportement pour nous éloigner du danger, nous protéger.

Il s'agit d'une émotion qui est désagréable, même si elle est utile. C'est ce qui nous incite à vouloir la trafiquer, la transformer, à chercher à ne pas l'écouter.

La peur concerne le futur, proche ou lointain. C'est une émotion d'anticipation, qui nous informe d'un danger potentiel. Une peur pour le passé est une émotion trafiquée, dysfonctionnelle, comme par exemple la phobie.

La peur peut être réaliste ou irréaliste. L'évaluation du danger est toujours subjective. C'est l'interprétation que chacun fait de la situation, en fonction de ses expériences, de son imagination.

La perception du danger sert à agir pour éviter que l'accident ne se produise.

Gestion de sa peur

Exprimer sa peur de manière saine et adéquate consiste à se laisser trembler, ne pas rester seul, demander de l'aide, pouvoir en parler.

Le fait de trafiquer sa peur peut par la suite nous mettre en danger. Nous trafiquons nos peurs suite à notre éducation, en fonction de notre culture et parce que nous ignorons son rôle. Nous trafiquons nos peurs depuis notre plus jeune âge. Pour aider une personne à écouter sa peur et à l'affronter, on peut lui demander ce que l'on peut faire pour l'aider à affronter sa peur. Même les jeunes enfants trouvent des réponses à cette question. Il est important de respecter la peur de l'autre.

Ne pas écouter ses peurs peut nous mettre en danger. Au contraire, savoir les gérer peut nous permettre d'accomplir de grandes choses.

Manifestations physiques et réactions à la peur

Manifestations physiques: production d'adrénaline, augmentation du rythme cardiaque, transpiration, ...

Réaction à la peur: paralysie (parfois utile, parfois pas), évitement (mais restreint la liberté), la négation du danger (faire comme s'il n'existait pas).

1.2.3 La colère

Son rôle

La colère nous signale un problème et nous permet de mobiliser notre énergie pour changer ce qui ne nous convient pas.

Le problème qu'elle nous signale peut être un manque, une entrave à notre liberté, une intrusion sur notre territoire (cf. les principales sources de la colère).

Les 3 principales sources de la colère

- ▶ La frustration (une personne ne vient pas à son rendez-vous, on ne nous donne pas ce qu'on nous doit, ...)
- ▶ L'intrusion sur notre territoire (on se sert dans mes affaires sans me l'avoir demandé, on entre chez moi sans frapper, ...)
- ▶ L'entrave à notre liberté (une personne dispose de mon temps sans m'avoir consulté, les bouchons sur la route, beaucoup de monde dans un magasin, ...)

Gestion de sa colère

Il est important d'exprimer sa colère. Cependant, il faut faire attention à ne pas se faire de mal, ne pas faire de mal à l'autre et ne pas casser d'objets. Il est important de libérer ces tensions, par des cris, des gestes, du sport. Nous ne pouvons pas l'exprimer n'importe où, c'est pourquoi il faut apprendre à différer l'expression de cette colère.

En l'exprimant, nous nous concentrons sur le problème à résoudre, nous faisons évoluer la situation vers quelque chose de plus satisfaisant.

Si nous ne l'exprimons pas, ou de manière inappropriée (violence inutile), elle ressortira de manière détournée et destructive, interne ou externe.

1.2.4 La tristesse

Son rôle

Elle sert à nous faire accepter ce qui ne peut être changé. Notre besoin est alors d'être consolé. Elle implique un mouvement de retrait, de repli sur soi.

La tristesse est positive, car elle permet de restructurer sa vie après une perte (de quelqu'un ou quelque chose).

La tristesse est tournée vers le passé.

Gestion de sa tristesse

Exprimer sa tristesse de façon appropriée consiste à pleurer, dire son mal, se faire prendre dans les bras.

Il est important de se rendre compte que la vie est faite d'attachements et de séparations, et donc que la tristesse en fait partie.

Il vaut mieux affronter la séparation et la part de souffrance qui va avec la perte plutôt que de la nier. La tristesse ressortirait alors de manière aggravée.

1.2.5 La joie

Son rôle

Elle sert à partager avec les autres, à faire circuler de l'énergie.

Elle nous signale que nous avons atteint un but, que nous avons réussi quelque chose. Elle est un moteur, elle permet l'ouverture.

Lorsque nous exprimons notre joie, nous attirons la sympathie des autres.

Gestion de sa joie

On exprime sa joie en criant, sautant, riant, gesticulant, embrassant quelqu'un, etc. Il est important d'exprimer sa joie et d'en recueillir l'énergie, la vitalité. Sans ces plaisirs, nous risquons de devenir plus sensibles aux maladies, plus fragiles.

Pour pouvoir gérer sa joie, il est important de se protéger des rabat-joie, qui réussissent à interrompre cette émotion en quelques secondes.

Quelques astuces:

- ▶ Prendre le temps de savourer sa joie avec les autres;
- ▶ Accepter d'être satisfait de ce que l'on a réalisé;
- ▶ Vivre chaque moment séparément (projet, réalisation, réussite, plaisir de la réussite);
- ▶ Se faire des projets de plaisir

Un pas essentiel vers une meilleure communication consiste à appliquer systématiquement le retour d'information (communication bidirectionnelle). Seule la vérification d'une bonne compréhension du message initial clarifie les choses et donne ainsi le sentiment de sécurité nécessaire.

1.4.2 Le modèle de communication bidirectionnelle

Le **modèle de communication bidirectionnelle** présente la communication avec retour d'information. La personne émettrice peut, grâce au retour de la personne réceptrice, constater si son message initial a été bien compris ou non.

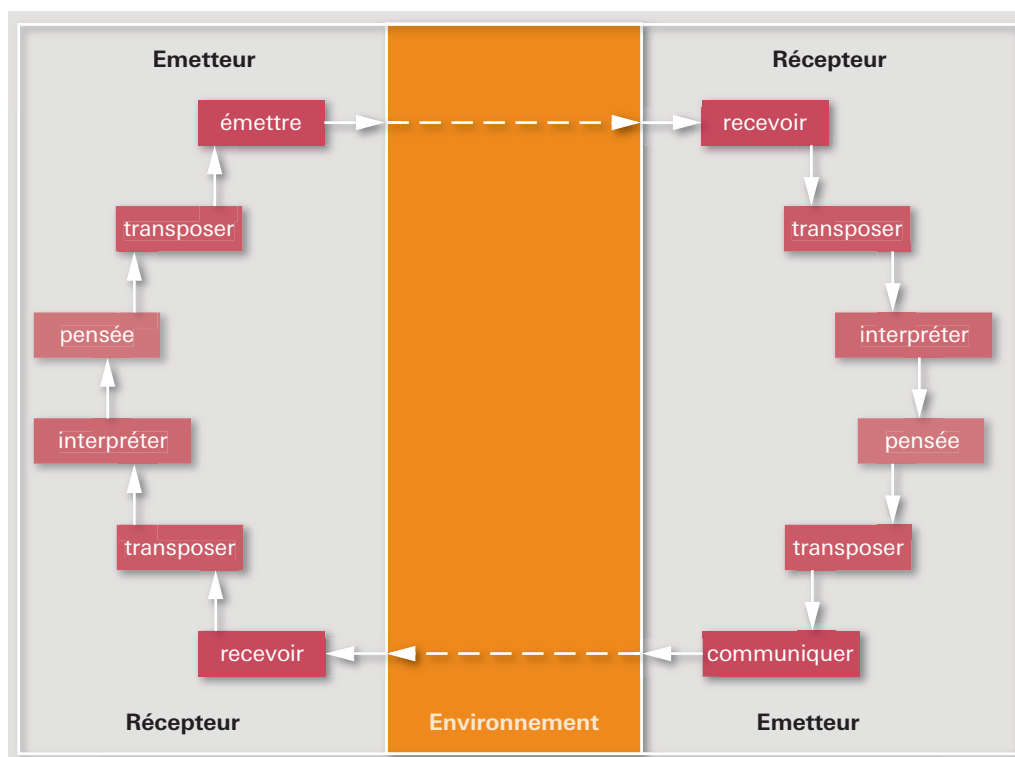
Exemple

Sandrine: «Je suis trop fatiguée, je ne viens pas à l'entraînement.»

Maud: «Dommage! A quelle heure t'es-tu couchée hier soir?»

Le message de Maud montre qu'elle a bien saisi le contenu des propos de Sandrine.

Illustration 3 Modèle de communication bidirectionnelle



1.4.3 Métacommunication

La métacommunication (du grec meta: après, au-delà de) est une communication, qui a pour objet la communication en elle-même, ou la relation entre les deux personnes qui communiquent.

Métacommuniquer, c'est donc communiquer à propos de la communication.

C'est se placer «au-dessus» de l'échange en cours, la communication se prenant alors elle-même comme sujet. Il s'agit de communiquer à propos de ce qu'il se passe dans la relation, plutôt que de rester englué dans cette relation et sur le contenu. («Toute communication comporte deux aspects: le contenu et la relation, tel que le second englobe le premier» [Watzlawick]).

Cela revient à faire une pause dans l'échange pour communiquer à propos de son contenu, de son évolution, de ses qualités, de ses obstacles ou de ses manques.

Exemple

«Tu ne trouves pas que c'est super de voir qu'on a tellement de points communs quand on discute?»

La métacommunication va permettre de prendre du recul, de la hauteur, par rapport au contenu des échanges, ceci pour travailler sur les perceptions et les positionnements.

Bien utilisée, cette technique va aussi être très utile entre les membres d'une équipe pour apprendre à mieux communiquer, à clarifier et s'assurer d'être compris. En un mot, pour mieux travailler ensemble.

La métacommunication est aussi spontanée et indissociable de la communication elle-même. C'est-à-dire qu'elle opère aussi constamment par le langage non verbal, par une posture, une mimique, ou encore un clin d'œil de complicité qui donnent des indications sur la façon de comprendre un message.

Il faut donc distinguer la métacommunication comme processus et la métacommunication comme outil d'intervention:

- ▶ un processus: on ne peut pas ne pas métacommuniquer car nous transmettons constamment des métamessages, positifs ou négatifs, verbalement ou non verbalement;
- ▶ et un outil d'intervention: elle permet de réguler et de fluidifier les échanges en permettant une prise de recul, une meilleure compréhension et une évolution de l'échange.

Exemples

Exemple 1: «Je me sens agressé par vos propos...» ou «J'ai l'impression que vous essayez de me faire peur...» face à quelqu'un qui est agressif dans son langage.

Exemple 2: «Si je me suis énervée, c'est parce que je suis angoissée pour tes études» pourrait dire une mère à son fils adolescent.

Exemple 3: «Si je te dis ça, c'est parce que je t'apprécie.»

Exemple 4: «En tapant sur un verre pour obtenir le silence, je «métacommunique» que je souhaite communiquer quelque chose.

1.4.4 L'attitude des partenaires de la communication à l'émission et à la réception de messages

Tout individu a une perception qui lui est propre et vit donc une réalité différente. Par conséquent, il est important d'adopter envers les autres et leurs perceptions une attitude de respect.

Une **attitude respectueuse** se manifeste par exemple par le fait que, même face à des personnes que l'on ne trouve pas particulièrement sympathiques, on ne tire pas de conclusions hâtives, on ne fait pas d'interprétations prématurées, mais qu'on les prend au sérieux dans leurs propos et qu'on s'efforce de les comprendre avec un maximum de soin et d'objectivité, comme on le ferait pour des personnes dont on se sent plus proche.

Exemple

Vous avez une nouvelle enseignante. Elle est française. Tout de suite, cela vous rappelle vos années d'école, où vous aviez eu des expériences désagréables avec une maîtresse française. Bien que la nouvelle enseignante soit très gentille, vous gardez longtemps une certaine méfiance envers elle, on appelle cela un «à priori».

Types de questions produisant des effets négatifs

Les questions défensives: elles reflètent notre propre malaise face à l'émotion, ou à l'intention de l'autre. Elles font diversion.

Exemple

A une personne en pleurs: «C'est votre petit fils sur la photo?»

Les questions inductives: elles induisent une réponse. Elles cherchent à conduire l'interlocuteur quelque part, à obtenir une réponse qui arrange celui qui questionne. Elles sont souvent interro-négatives, proposent une question-réponse, ou usent de l'auto-affirmation. Elles sont souvent agaçantes, peuvent se révéler dangereuses et ne permettent pas de recueillir une information valide.

Exemple

Vous ne pensez pas que cela vous ferait du bien de sortir?

2.5 Communication non violente

La communication non violente est un concept de communication développé par le psychologue américain Marshall B. Rosenberg. Dans le cadre de la communication non violente, les sentiments et les besoins personnels des interlocuteurs sont pris en compte, à l'instar de la façon de les transmettre à autrui sans contraintes en accordant la priorité à l'empathie et à l'estime.

2.5.1 L'histoire de la communication non violente

La communication non violente est née en Amérique, au début des années 60, dans un contexte de discrimination raciale ambiante. L'objectif de Rosenberg était donc de lutter contre la ségrégation raciale qui était alors instituée dans les jardins d'enfants et dans les classes d'école. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'il a également développé un concept d'apprentissage de la communication non violente spécifiquement destiné aux enfants.

2.5.2 L'utilisation de la communication non violente

A Comment puis-je parler «non violent»

Bien que nous ne considérons pas forcément notre manière de parler comme étant violente, il arrive parfois que nos mots blessent autrui, voire nous surprennent nous-mêmes. Rosenberg définit la violence comme étant la satisfaction de nos propres besoins au détriment d'autrui. Si, dans la communication, on respecte les quatre points mentionnés ci-dessous, cela contribue à entretenir un dialogue correct et serein et donc à éviter la survenance de conflits potentiels.

1. **Observation:** je décris une action sans la juger.
2. **Sentiments:** j'exprime ce qui est en moi.
3. **Besoins:** j'exprime ce dont j'ai besoin.
4. **Demande:** je formule une demande concrète, sachant qu'il est également possible que le besoin exprimé ne soit pas satisfait.

Exemple d'outil: grille d'observation directe (inspiré de Salomé, J. (1981). «L'observation directe du comportement», revue Travail social SBS/ASAS, édition spéciale, Berne

Observation directe du comportement (ODC)		Sujet-s (qui?)	
Observateur:		Date:	
Observation / description des faits	Informations complémentaires	Réflexions personnelles	Hypothèses de compréhension
<p>Décrire (description brute mais objective et non pas interprétation) des faits, de la situation, du comportement observé (verbal ou non verbal) chez le sujet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Qui fait quoi avec qui, quant où et comment? ▶ Les interactions entre les différents acteurs. ▶ Les éléments déclencheurs. ▶ L'intervention du professionnel (équipe éducative). ▶ L'effet immédiatement observé après l'interventions du personnel. ▶ Etc. 	<p>Noter les éléments particuliers (non contenus dans le point 1) permettant d'élargir le champ de vision et présentant un intérêt pour la compréhension de la situation en rapport à</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ L'institution: ses règles, son cadre, l'ambiance générale ou particulière, etc. ▶ Les interactions antérieures qui peuvent favoriser la compréhension de ce qui s'est passé (dans l'institution, la famille, l'école etc.). ▶ Quelques éléments de l'anamnèse et la biographie du sujet susceptibles d'éclairer la situation. ▶ L'état d'esprit dans lequel se trouve l'observateur. ▶ Etc. <p>Ce n'est pas l'explications du comportement ou sa justification.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sentiments éprouvés par l'observateur. ▶ Auto-évaluation de l'intervention éducative (critique analyse). ▶ Commentaires sur et à partir de l'observation. ▶ Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Recherches d'explications: Pourquoi cette situation? ▶ Inventaire des hypothèses de compréhension. ▶ Liens possibles avec des situations antérieures, avec des expériences, avec les éléments théoriques ▶ Etc. <p>Les hypothèses ne sont pas des vérités mais des pistes de compréhension</p>
Propositions d'action			
<p>Envisager des actions (Que faire?) à court, moyen ou long terme en lien avec les hypothèses de compréhension, sur ou avec une personne mais aussi sur l'environnement, sur le groupe, sur l'éducateur, sur l'institution. Ce que je vais faire mais aussi ce que nous allons faire, ce que d'autre personne ou d'autres entités vont faire.</p>			