

Sauver votre couple

Technique d'écoute pour mieux vous comprendre & communiquer

SYLLABUS

Cours : Technique d'écoute pour mieux vous comprendre & communiquer

Chargé de cours : Yvan Dagenais, B.Ed.
Psychosociologue

Technique d'écoute pour mieux vous comprendre & communiquer

Table des matières

Pages

Avant propos

LES HOMMES ET LES FEMMES SONT DIFFÉRENTS -----	5-6
Comprendre l'autre-----	7
L'art d'écouter-----	8
10 commandements pour bien écouter-----	9-10

DÉFINITION

Relation d'aide -----	10
-----------------------	----

LA TRANSPARENCE----- 10 |

L'authenticité c'est en fait-----	10
-----------------------------------	----

L'ouverture c'est en fait-----	11
--------------------------------	----

L'EMPATHIE----- 11 |

LE CADRE DE RÉFÉRENCE----- 11 |

AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION----- 12 |

LES AVANTAGES DU « JE »----- 13-14 |

LA COMMUNICATION CLAIRE----- 14-15 |

PRINCIPES POUR UNE COMMUNICATION HONNÊTE----- 16 |

LE SILENCE----- 16-17 |

LE REFLET -----	18
CE QUE LE CONJOINT DIT -----	18
CE QUE LE CONJOINT FAIT -----	18
CE QUE LE CONJOINT VIT -----	18
COMMENT ÉCOUTER -----	19
Les conditions d'écoute-----	19
Laisser parler-----	20
IDENTIFICATIONS ET CONTRÔLE – DÉFORMATIONS DANS L'ÉCOUTE	
Les causes possibles de distraction-----	20-21-22-23
COMMUNICATION BLOQUÉE -----	24-25
LES BLOCS À L'ÉCOUTE -----	26
J'ÉCOUTE -----	27
JE FAIS ÉCHO (PARAPHRASE) -----	27-28-29
JE QUALIFIE -----	29-30
JE REFORMULE -----	30-31-32-33
COMMENT QUESTIONNER -----	33-34-35-36-37
LES PIÈGES DU POURQUOI -----	37
LE CONTACT CORPOREL	38
La main est molle, humide	38
La main est chaude, sèche, énergique.....	38

LA POSTURE	38
Attitude de domination	38
Attitude de méfiance	38
Attitude d'approche et d'ouverture.....	39
Attitude dépressive	39
Attitude narcissique	39
LE TONUS	39
LES GESTES	40
Attitude d'autoprotection.....	40
Rigidité du corps-----	40-41
L'IMAGE DU CORPS	41
LE VISAGE ET LA MIMIQUE -----	41-42
LE REGARD -----	42-43
LES SIGNAUX DU LANGAGE DU CORPS -----	44
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES -----	45-46

Avant propos

LES HOMMES ET LES FEMMES SONT DIFFÉRENTS

Qu'on le souhaite ou non, l'androgynie n'existe pas. Il n'existe personne qui serait à la fois homme et femme et qui détiendrait toutes les particularités masculines et féminines. Parfaitement égaux, hommes et femmes sont distincts. Minimiser ces différences peut être risqué. Risqué pour la personne qui prend pour une inaptitude personnelle le fait de ne pas comprendre le langage de l'autre sexe. Risqué pour les femmes qui sont (et qui ont été) traitées selon des règles reconnues par les hommes et pour les hommes. Risqué pour les hommes qui, lorsqu'ils parlent aux femmes, ne saisissent pas leurs réactions à leurs paroles ou à leurs gestes parce qu'ils les imaginent ressemblants à eux.

Ces dissemblances sont infimes, mais importantes pour donner naissance à la psychologie différentielle des sexes. Bannie dans l'ombre par le mouvement égalitariste des années 1960, la psychologie différentielle refait surface depuis une vingtaine d'années grâce, surtout, aux récentes découvertes de la neuropsychologie moderne. La neuropsychologie, à l'aide de la tomographie par émission de positons (PET) et l'imagerie par résonance magnétique fonctionnelle (IRMf), nous a permis d'examiner le cerveau en action et en temps réel, et de remarquer qu'il existe des dissemblances entre les cerveaux masculins et féminins. À partir des années 1960, la psychologie, et encore plus la sociologie, ont voulu réduire les distinctions entre homme-femme, c'est que ces distinctions avaient souvent été utilisées pour assujettir le sexe féminin au pouvoir masculin.

Les obstacles relationnels des couples nous contraignent à corriger ces agissements, car le rejet ou l'ignorance de ces différences sont la source de beaucoup de confusions entre les sexes. Les petites dissemblances observées dans notre cerveau font en sorte que nous réfléchissons différemment, nous communiquons nos émotions différemment, nos prérogatives de vie sont différentes, notre manière de dialoguer et d'entrer en relation est distincte, nos rôles sexuels, quoique complémentaires, sont différents...

Le cerveau n'est pas un organe automatique, il est le siège de notre individualité, il est notre « moi » pensant et le lieu d'assimilation de la culture et de la nature. Notre cerveau est solidement influencé par nos hormones sexuelles et notre apprentissage de la vie. L'influence de la culture ne peut toutefois dépasser les frontières prescrites par notre nature.

Les hommes et les femmes ont des difficultés à se comprendre parce qu'ils vivent dans deux mondes quelque peu différents et que contrairement à leur croyance, ils ne parlent pas tout à fait le même langage. C'est pourquoi qu'il est primordiale que les hommes et les femmes apprennent à mieux écouter son conjoint pour être en mesure de décoder les signaux verbaux et non verbaux pour que la communication se fasse d'une façon harmonieuse

COMPRENDRE L'AUTRE

Essayer de comprendre l'autre comme si j'étais dans sa peau

Essayons d'envisager l'idée que l'obstacle majeur aux communications entre personnes est notre tendance très naturelle à juger, évaluer, approuver ou désapprouver les dires de l'autre personne.

- Si je peux écouter les choses que l'autre me dit, si je peux percevoir les significations personnelles qu'elles ont pour lui, si je peux sentir l'exacte nuance d'émotion qui les accompagne, alors je libérerais de puissantes forces de changement.
- Si je peux vraiment comprendre comment il déteste son père, il déteste les femmes ou déteste sa vie passée, si je puis m'imaginer l'ampleur réelle de sa haine et son désir de vengeance, si je puis saisir le goût de sa peur de la folie ou sa crainte de ne jamais mourir... Si je puis le faire, cela l'aidera énormément à modifier ses haines et ses craintes et cela l'aidera aussi à établir des relations harmonieuses avec les gens et les situations à l'égard desquelles il avait d'abord éprouvé haine et peur.

En comprenant une autre personne de cette manière, en pénétrant dans son mode privé et en percevant sa manière à lui de voir la vie, tout en se défendant d'émettre des jugements de valeur à son égard, on court la chance d'être transformé soi-même. On risque d'adopter le point de vue de l'autre, d'être influencé dans ses attitudes, on tend à changer.

Ce risque d'être changé est l'une des perspectives les plus effrayantes que l'on puisse rencontrer. Si je pénètre dans toute la mesure dont je suis capable dans le monde privé d'un névrosé ou d'un type troublé, est-ce que je cours pas le risque de m'y perdre moi-même? La plupart d'entre nous ont peur de courir ce risque.

Si un moraliste était dans le groupe aujourd'hui ou bien quelqu'un comme Hitler ou encore un homme riche et bien établi dans la société, combien d'entre nous oserait essayer de voir le monde de leur point de vue à eux? La grande majorité d'entre nous serait incapable d'écouter. Nous nous rendrions compte que nous sommes forcés d'évaluer parce qu'écouter semblerait trop dangereux.

La première condition est donc le courage et il nous fait souvent défaut.

L'ART D'ÉCOUTER

Lorsque je te demande de m'écouter, je ne te blâme pas pour mes problèmes.

Lorsque je te demande de m'écouter, je ne te demande pas de solutionner mes problèmes.

Lorsque je te demande de m'écouter, je ne te demande pas de t'expliquer.

Lorsque je te demande de m'écouter, je ne te demande pas ton avis.

Lorsque je te demande de m'écouter, je ne te demande pas ton jugement.

Lorsque je te demande de m'écouter, je te demande d'être avec moi, de m'entendre, de me laisser résoudre le problème par moi-même.

Lorsque je te demande de m'écouter, je te demande de te fier à moi :

- pour que je me sente libre de partager avec toi :
 - ✓ mes confusions,
 - ✓ mes émotions,
 - ✓ mes questions,
 - ✓ mes rêves,
 - ✓ mes soucis;
- pour que je me sente libre de me partager avec toi et à mon tour je t'écouterai.

Référence : *Lilly J. Walker*

10 COMMANDEMENTS POUR BIEN ÉCOUTER

1. **Arrêtez de parler!**

Sachez écouter... Vous ne pouvez pas entendre si vous parlez.

2. **Mettez le parleur à l'aise**

Aidez-lui à se sentir qu'il est libre de parler souvent; on appelle cela un « environnement permissif ».

3. **Montrez-lui que vous voulez écouter**

Il faut agir et être intéressé. Écouter pour comprendre au lieu d'écouter pour répondre.

4. **Enlevez les distractions**

Ne pas dessiner, mêler les papiers, pendant qu'on vous parle. Ne lisez pas autre chose pendant qu'on vous parle...

5. **Soyez sympathique**

Souriez en parlant et essayez de vous mettre à la place de l'autre personne et de comprendre son point de vue.

6. **Soyez patient(e)**

Donnez-vous beaucoup de temps. N'interrompez pas. Laissez votre interlocuteur exprimer ses objections...

7. **Attention à votre tempérament**

Une personne fâchée interprète les mots de la mauvaise façon.

8. **Attention à la critique et aux arguments**

Ceux-ci alertent l'autre personne à la défense. Il se peut que cette personne refuse de parler ou se fâche. Ne présentez pas des arguments. Même si vous gagnez, vous perdez.

9. Demandez des questions

Cela l'encourage et lui montre que vous écoutez. Vous êtes ainsi interactif.

10. Arrêtez de parler

Celui-ci est le premier et le dernier car tout autre commandement dépend de cela. Sachez écouter... C'est très simple, vous ne pouvez pas bien écouter pendant que vous parlez.

LA RELATION D'AIDE

Définition

- Aider, c'est mettre des ressources complémentaires à la disposition de son conjoint. (1)

LA TRANSPARENCE

La transparence de l'aidant (conjoint) réunit deux qualités essentielles du discours:

- l'authenticité;
- l'ouverture.

Selon Rogers, seule la communication dépouillée de tous les artifices masquant l'expérience subjective peut sortir les êtres de leur isolement et faciliter considérablement l'interaction. En général, si les gens parlent peu de ce qu'ils ont de plus intime (l'expérience), c'est parce qu'ils ont peur d'être différents. Il affirme que c'est par l'intime que les êtres sont le plus proches à la fois de leur expérience personnelle et de celle des autres. (2)

L'authenticité c'est en fait:

- porter une attention positive inconditionnelle, c'est-à-dire, prêt à accepter toute manifestation d'autrui sans la juger;

- être empathique, à savoir tenter de percevoir le cadre de référence interne à une autre personne, ses émotions, ses structures mentales comme si l'on était cette personne.

L'ouverture c'est en fait:

- être soi-même, ouvert et non défensif à l'égard de ses propres sentiments (3)

L'EMPATHIE

Le terme "empathie", c'est la capacité de s'immerger dans le monde intime d'autrui et de participer à son expérience dans toute la mesure où la communication verbale et non verbale le permet. **En termes plus simples, c'est la capacité de vraiment se mettre à la place d'un autre, de voir le monde comme il le voit.** Il s'agit d'une attitude chaleureuse, positive et réceptive envers la personne. Cela renvoie à mon ouverture à l'autre, à ma capacité de l'accueillir, de le recevoir (4)

LE CADRE DE RÉFÉRENCE

Ce cadre de référence n'est rien d'autre que l'univers intime de son conjoint. C'est son monde intérieur profond. Espace personnel et unique où s'organisent ses émotions, ses perceptions. Pour capter et refléter celui-ci, l'aidant naturel doit avant tout procéder à la mise en veilleuse de ses propres sentiments et de ses propres jugements de valeur. si l'aidant naturel est à la remorque de son propre cadre de référence, il ne peut accéder à celui de l'aidé: le sien déformant celui de l'autre. Il n'y a pas alors de véritable écoute empathique. (5)

AMÉLIORATION DE COMMUNICATION

Moyens concrets

Je parle de moi en employant la première personne, le « Je » plutôt que le « Tu » ou le « On ». Ceci me permet de faire savoir clairement ma position et de m'affirmer.

Le message se rend toujours mieux s'il n'y a pas d'intermédiaires.

- Je prends soin de ne pas utiliser d'intermédiaires, de m'adresser à la personne directement concernée.
- Je prends aussi soin de ne pas me faire utiliser comme intermédiaire, ce qui me place souvent dans des situations embarrassantes.

J'identifie et j'élimine tout ce qui peut nuire à la communication; autant ce qui est extérieur (télé, journal, etc.) que ce qui est intérieur (peur non-raisonnable, mur ou façade que je construis, etc.). Je crée une atmosphère propice au dialogue.

J'évite de penser pour l'autre. Je vérifie plutôt ce qui en est et je paranoïe moins.

Je me permets d'exprimer mes attentes et de faire des demandes. L'autre ne devine pas ce dont j'ai besoin, même s'il/elle m'aime.

Quand une situation m'agace, me frustre, me rend agressif ou m'agresse, j'évite de faire des reproches ou de blâmer; les résultats sont aussi négatifs que les moyens (gober). À la place, j'identifie le mieux possible ce que mon conjoint dit ou fait qui me dérange (gestuel, comportemental, parole, etc.) Je lui exprime comment je vis la situation, comme je me sens par rapport à ça dans un tel contexte, je n'attaque pas mon conjoint, je lui dévoile plutôt une partie de moi-même. Par la suite, mon conjoint demeure libre de changer ou non mais je me donne des chances d'améliorer la situation plutôt que de la détériorer par les accusations et le blâme.

Je me montre ouvert; j'accepte que l'on me dise des choses et de me remettre en question.

Je reste réaliste de ce que je vie sans dramatiser, ni minimiser.

En plus du contact verbal, je recherche un contact visuel avec la personne car je parle beaucoup dans ma façon de regarder, de me tenir, de bouger, etc.

LES AVANTAGES DU « JE »

1. Il indique qui « a » le problème
2. Il manifeste de l'honnêteté et de l'ouverture.
3. Il communique à l'autre l'effet de son comportement sur nous. Cela est moins menaçant que de suggérer qu'il y a quelque chose de mauvais en lui du fait qu'il a tel comportement.
4. Il remet à l'autre la responsabilité de modifier son comportement. Il procure des occasions de tenir compte des besoins et des sentiments des autres.
5. Il manifeste le respect que vous avez de l'autre et lui montre en même temps, que vous respectez ses propres besoins.
6. Il fournit le moyen d'être honnête avec l'autre quand vous avez des sentiments à communiquer. Ainsi, il consentira beaucoup plus facilement à partager ses sentiments quand il aura des problèmes.
7. Il dit à l'autre comment vous vous sentez, ce qui est beaucoup moins menaçant que de l'accuser d'être la cause de ces sentiments.
8. Il traite des actions et du comportement de l'autre et non de son estime de soi. Il n'attaque pas la personnalité ni le caractère. Les autres ont besoin qu'on remette en question leur comportement mais jamais leur valeur en tant que personne.
9. Il communique la confiance que j'ai en l'autre, confiant qu'il réagira face aux sentiments exprimés par les autres quand son comportement fait obstacle à leurs besoins.
10. Il procure une façon de connaître les limites d'acceptation chez les autres; on a besoin des réactions réelles des autres pour contrôler son comportement.

11. Il démontre à l'autre que sa valeur personnelle ne dépend pas de ses performances et qu'elle n'est pas susceptible d'être détruite à chaque pas. Ainsi, une personne qui a une haute estime de soi sait qu'on l'aime, même si on n'approuve pas son comportement. Une personne peut modifier son comportement mais il lui est difficile de modifier son estime de soi.
12. Il favorise le développement d'une plus grande estime de soi en renforçant les comportements positifs. Les messages en « Je » complets ne devraient jamais être associés uniquement à des comportements inacceptables mais devraient aussi être employés pour exprimer nos sentiments réels face aux comportements acceptables des autres.

LA COMMUNICATION CLAIRE

Quelques indications pour des communications interpersonnelles claires (1)

1. Concevoir clairement d'abord soi-même ce que l'on veut faire comprendre à son conjoint.
2. Être conscient de l'importance qu'on accorde au contenu du message comparativement à l'importance qu'on accorde à son conjoint qui écoute.
3. Être conscient de ses propres habiletés en communication et de celles de la personne qui écoute.
4. Connaître le contexte social et psychologique dans lequel vit son conjoint et s'y insérer.
5. Avoir des attentes réalistes concernant le degré de clarté qu'il est possible d'obtenir dans une situation donnée.
6. Adapter son message à la personne qui écoute en utilisant le langage et les termes de cette personne.
7. Exprimer ses idées dans les termes les plus simples possibles.

8. S'assurer que l'autre sait de quoi il s'agit avant de développer davantage et expliquer clairement avant d'en ajouter.
9. Développer une idée à la fois, ne franchir qu'une étape à la fois.
10. Répéter au besoin
11. Déterminer quelle idée nécessite le plus d'insistance.
12. Utiliser autant de moyens de communication que nécessaire pour la clarté.
13. Adapter le type de communication avec le moyen utilisé. Par exemple, il y a des choses qui ne s'expliquent clairement que personne à personne.
14. Éliminer ou réduire au minimum les bruits ou toute autre forme d'interférence.
15. Accorder de l'importance aux réactions de l'interlocuteur et en faciliter l'expression.
16. « Si un mot te brûle la langue, laisse-le faire ». (Sagesse persane)

PRINCIPES POUR UNE COMMUNICATION HONNÊTE

1 ^{er} principe :	« Me révéler tel que je suis sans me laisser arrêter par les jugements et les réactions des autres »
2 ^e principe :	« Percevoir l'expression de l'autre comme un message sur lui et non comme une critique de moi »
3 ^e principe :	« Voir les différences et les désaccords comme une occasion de croissance et non comme une source de division »
4 ^e principe :	« M'engager à exprimer mes sentiments de façon claire et ouverte jusqu'à ce que je me sente compris »
5 ^e principe :	« Accepter clairement mes limites et percevoir l'expression des limites de l'autre comme un message sur ses besoins à lui et non comme une tentative de me contrôler »
6 ^e principe :	« Exprimer clairement mes limites et percevoir l'expression des limites de l'autre comme un message sur ses besoins à lui et non comme une tentative de me contrôler »
7 ^e principe :	« Vivre avec la conviction que l'autre ne cherche pas à me blesser, à me contrôler et à me détruire »
8 ^e principe :	« Accepter que l'intention de l'autre est de me donner tout ce qu'il peut sans se blesser »

LE SILENCE

Un entretien est parfois entrecoupé de moments de silence. Ce phénomène effraie de nombreux aidants naturels débutants qui se sentent accablés et ils s'efforcent de le rompre à tout prix. Le respect du silence émanant de l'aidé peut s'avérer plus fructueux qu'un flot de paroles venant de l'aidant naturel; de plus, il manifeste la considération que celui-ci porte à l'aidé tout en continuant d'être à la disposition de l'autre.

Il y a deux constatations faites à ce sujet qui sont plutôt rassurantes; d'une part, il semble que les entretiens sans moments de silence donnent de moins bons résultats et d'autre part, suite à un silence partagé, l'aidé réalise souvent des progrès sensibles dans sa propre compréhension d'elle-même". (6)

Les silences font entièrement partie de la communication, car ils révèlent certaine chose et qu'ils sont essentiels à l'écoute de l'autre.

Certains silences sont chargés d'émotion. Il existe de multiples silences :

- Celui du conjoint furieux, froissé ou indigné qui se renferme, qui n'est pas en sérénité avec lui-même et avec les autres et cherche à s'isoler,
- Celui du conjoint vigilant qui écoute l'autre jusqu'au bout, pour saisir ce qu'il veut dire et recevoir son fond de pensée. Il peut être un «espace» de réflexion entre stimulant et réponse afin que la parole ne laisse pas place à l'emportement ou à des réflexes de l'inconscient,
- Celui du conjoint qui s'ennuie exprime le repli et l'isolement des autres,
- Celui du conjoint qui n'a rien à exprimer à un inconnu, ce silence de désintéressement se produit lorsqu'il n'y a pas la détermination de communiquer avec l'autre,
- Celui du conjoint qui montre son incompréhension à ce qui est dit, ce silence sceptique renvoie à l'incrédulité ou à l'interrogation,
- Celui du conjoint qui manifeste la considération ou l'estime vis-à-vis d'une tierce personne,
- Celui du conjoint qui manifeste la supériorité, l'arrogance,

LE REFLET

Le reflet sert à mettre en lumière la dimension affective présente dans les propos que tient l'aidé (conjoint). L'aidant (conjoint) donne une forme verbale à ce que l'autre ressent confusément derrière le contenu exprimé sous une forme descriptive et rationnelle. C'est un décodage. Il renvoie l'image du sentiment vécu avec une intensité égale à ce que l'aidé (conjoint) a exprimé. (7) Donc le reflet est un miroir que l'aidant (conjoint) propose à l'aidé (conjoint). L'aidant (conjoint) exerce un effet miroir face à ce que l'aidé (conjoint) dit, fait et vit.

CE QUE LE CONJOINT DIT

Ce que le conjoint dit se rapporte à ce qu'il perçoit, pense, croit, affirme et défend. C'est donc l'ensemble de ses perceptions, pensées, croyances, vérités et opinions. Cela comprend aussi ses préjugés. (8)

CE QUE LE CONJOINT FAIT

Ce que le conjoint fait comprend ses attitudes, comportements ainsi que les moyens et stratégies qui y sont rattachés et qui en découlent. (9)

CE QUE LE CONJOINT VIT

Ce que le conjoint vit est la réponse affective à ce dont il fait l'expérience. C'est son vécu exprimé par ses réactions et ses émotions. (10)

COMMENT ÉCOUTER

Les conditions d'écoute

La qualité d'écoute d'un conjoint efficace dépend de plusieurs facteurs dont il faut tenir compte, à savoir surtout:

- avoir une raison pour écouter afin d'être à l'affût de tous les éléments d'observation susceptibles de nous éclairer sur les motivations et les actions de l'autre;
- mettre de côté tout jugement personnel qui ferait écran à l'univers personnel de la personne en se laissant pénétrer par son message;
- résister à toutes les distractions extérieures qui détournent votre attention fixée sur lui (bruits d'ambiance, sonnerie du téléphone, irruption d'autres personnes);
- se donner un délai d'environ trente secondes avant d'émettre une réponse à une demande; cette mesure de prudence vise à permettre à l'autre conjoint d'évaluer l'impact de ce qu'il s'apprête à dire;
- répéter ensuite le contenu en retenant le plus de données possibles. (11)

Laisser parler

Le respect du temps de parole de chacun permet d'aller jusqu'au bout de ses pensées, de ses émotions, de ce qu'on a ressenti. Donc, ne peut écouter que celui qui a lui-même été écouté.

IDENTIFICATIONS ET CONTRÔLE DES DÉFORMATIONS DANS L'ÉCOUTE

Les causes possibles de distraction

A) Causes d'écoute inadéquate

- Attraction: l'aspect physique qui nous fascine ou nous rebute
- État physique: nous sommes fatigués ou malades
- Préoccupation: centrés sur des difficultés personnelles
- Empressement excessif: trop pressés de répondre, nous n'écoutons pas tout ce qu'il dit
- Ressemblance des problèmes: pendant qu'il parle de nous réfléchissons à la ressemblance entre ses problèmes et les nôtres
- Différences: peu de choses en commun

B) Causes d'écoute appréciative

- Jugement sur l'aidé (conjoint) et sur ses propos

C) Causes d'écoute filtrée

- Filtres personnels, familiaux, sociologiques et culturels
- Préjugés

D) Causes d'écoute sympathique

- Conjoint qui souffrent provoquant la sympathie qui déforme la perception des faits chez le conjoint

On peut dire sans crainte de se tromper qu'en général **nous ne savons pas écouter.** Certes nous avons des oreilles et la majorité des gens n'ont pas de problèmes auditifs comme tel toutefois, nous n'écoutons pas bien. Beaucoup de nos problèmes de communication interpersonnelle peuvent se ramener simplement à ceci: **nous ne savons pas comment écouter efficacement.**

Daniel Katz (1960), un spécialiste en communication, écrivait il y a quelques années que les barrières physiques à la communication étaient presque toutes disparues mais que, par contre, **les barrières psychologiques étaient toujours très présentes.** Nous pouvons communiquer assez bien avec les astronautes qui vont sur la lune; on nous dit que, bientôt, nous pourrons téléphoner et en même temps, à peu près n'importe où sur la terre, voir notre interlocuteur. Et c'est déjà une réalité en 2011

Les miracles technologiques ne surprennent plus. En fait, tout cela fait tellement partie de la vie courante, qu'à moins que l'événement ne devienne vraiment très spécial ou provoque l'affectivité des gens, nous ne réagissons plus tellement. Nous avons encore énormément de difficulté à nous comprendre mutuellement et pour ne citer qu'un exemple, nous savons que nombre de mariages se terminent par un divorce ou une séparation.

L'écoute est un des ingrédients majeurs du processus de communication et ce processus est l'affaire de toute une vie. Donc, nous pouvons dire qu'il y a place toujours à l'amélioration dans nos techniques d'écoute.

Un grand nombre d'habileté dans cette sphère est souvent responsable de plusieurs problèmes entre les gens. (13) Pour comprendre notre conjoint, il faut évidemment être attentif à ce qu'il dit, c'est-à-dire comprendre la langue dans laquelle il s'exprime. Mais la compétence linguistique n'est pas tout. Si nous parlons de vive-voix, nous sommes à même d'observer le comportement non-verbal de notre conjoint. Et même si nous parlons au téléphone, nous pouvons sentir la présence de notre conjoint (respiration, légers grognements ou "hum" qui nous indiquent qu'il est là et attentif).

Nous réglons notre débit en fonction de ce retour d'information qui emprunte deux canaux:

- la communication non-verbale;

On donne et on discerne en permanence des signaux non formels ou verbaux qui circulent par des expressions du visage, des comportements et attitudes, le ton de notre voix, l'habillement, la coiffure, le maquillage, l'odeur, les silences, le toucher.

L'expression non verbal permet la communication entre individus de langues différentes : le rire et l'expression de la souffrance sont les expressions non verbales les plus communes. Mais ces signaux ne sont pas planétaires et ils doivent être expliqués en fonction de la situation. Le sens d'un comportement dépend de la condition, de l'émetteur, du récepteur, de la culture, de la religion.

Lors d'un entretien avec votre conjoint ce n'est pas uniquement ce que vous dites qui est important. C'est finalement la façon de s'exprimer qui décidera de la conclusion des événements. Pour bien contrôler sa communication interpersonnelle, il est donc indispensable de saisir notre communication non verbale.

- la fonction phatique. (14) du langage (Euh, Allo, ont une fonction phatique); cette fonction du langage (phatique) est utilisé uniquement pour établir une communication, sans apport d'information. (15)

Si nous sommes pas suffisamment attentifs à ces signes, nous risquons de parler dans le vide. si nous le sommes trop, nous risquons de nous vexer facilement de ce que nous croirons à tort, être du mépris ou de l'indifférence. L'hyper susceptibilité est une conséquence trop répandue d'un fort sentiment d'insécurité et la source d'innombrables malentendus. Ceux qui ne parviennent pas à se respecter eux-mêmes ont tendance à ne respecter personne et s'installe vite l'obsession du mépris.

Beaucoup de gens apprennent à mimer l'intérêt soutenu, par profession, par intérêt (les vendeurs, les solliciteurs, les flatteurs, les politiciens...), mais il s'agit en fait que de servilité ou de manipulation: flatter l'égo de l'interlocuteur pour l'amener là où l'on veut, sans se soucier le moins du monde de ce qu'il peut bien en penser. Mais l'écoute véritable est fondée sur le respect du conjoint et n'a rien à voir avec ce viol du libre-arbitre. Il s'agit de comprendre son conjoint pour établir une communication efficace. Cela suppose un minimum de sincérité et une certaine égalité dans la dignité:

- on communique mal avec son conjoint que l'on méprise ou que l'on croit inférieur parce qu'on se moque de ce qu'il pense ou ressent;
- on communique mal avec son conjoint que l'on craint parce qu'on n'ose pas être aussi franc qu'il le voudrait.

L'écoute active vous permet de relancer la discussion sans intervenir exagérément sur les paroles de votre conjoint L'écoute active aide toujours les gens à communiquer franchement et honnêtement. Elle accroît l'efficacité des discussions quel que soit le sujet abordé.

COMMUNICATION BLOQUÉE

1. Je m'explique trop vite : je me justifie avant de répondre aux sentiments que l'autre m'exprime (message caché : tu n'as pas le droit de sentir ça).
2. Je réassure l'autre avant de répondre aux sentiments qu'il exprime. Ex. : tu n'as pas à te sentir blessé (message caché : tu es stupide de sentir ça).
3. Je deviens condescendant : par exemple : « Parle-moi, je veux t'aider » (message caché : tu ne peux pas m'atteindre, je suis fort, tu es faible).
4. Je fais chanter l'autre : par exemple : « Tu me donnes mal à la tête, tu me déprimes » (message caché : je suis sensible et tu es une brute).
5. Je réponds trop vite : par exemple : « Je regrette, je ne le voulais pas » (message caché : je ne veux pas entendre, arrête de sentir ça).
6. J'interprète : par exemple : « Tu n'en veux parce que je suis une femme » (message caché : tu ne m'atteints pas, tu es malade, moi pas).
7. Je punis : par exemple « Oui? et bien, laisse-moi te dire ce que toi, tu as fait » (message caché : je vais t'avoir, tu vas regrette de m'avoir dit ça).
8. Je joue à être stupide : par exemple : « Je regrette, je ne comprends pas ce dont tu parles » (message caché : je ne veux pas comprendre).
9. Je renvoie la balle : par exemple : « Ça c'est ton problème » (message caché : je me fous de ce que tu éprouves par rapport à moi; je suis sain, tu es malade).
10. Je change le sujet en répondant au contenu plutôt qu'à l'émotion, par exemple : « C'est très intéressant, j'ai souvent observe que les femmes réagissent ainsi. Comment expliquerais-tu ça? (message caché : ne prends pas ce que tu vis comme personne trop au sérieux).
11. Je joue au justicier : par exemple : « Quand ai-je dis ça? je n'ai jamais dis ça » (message caché : tu te trompes dans les mots et ça montre que tu n'as pas le droit de sentir ça).

12. Je tourne le sujet en farce (message caché : tu ne vaud pas la peine que je te prenne au sérieux).
13. Je ronchonne, réprimande : par exemple : « C'est très rude ce que tu dis » (message caché : tu es un enfant insensible, je ne peux te prendre au sérieux).
14. Je deviens ennuyé ou distrait : par exemple : « Je regrette, je n'ai pas entendu, j'étais distrait » (message caché : ce que tu me dis n'est pas important).
15. Je ne réponds rien (message caché : tu n'es pas assez important pour que je te réponde).

LES BLOCS À L'ÉCOUTE

Juger	Certains jugements entraînent des réactions qui nuisent à l'écoute, ex. : il est stupide, il est hypocrite!
Filtrer	Vous écoutez certains éléments seulement, vous filtrez les éléments que vous ne voulez pas entendre
Rêver	Quelque chose que la personne a dit entraîne une suite d'associations privées qui peut vous amener loin de la conversation
Répéter	Vous préparez votre réponse
Dérailler	Changer le sujet, passer du coq à l'âne, faire des blagues...!
Comparer	Vous vous comparez à la personne qui parle : « ... qui est la plus brillante? ... qui a le plus souffert ? »
S'opposer	Vous avez tendance à prendre le contre pied, à sous-estimer la valeur des propos de l'autre : tu te fais des idées, tu exagères, « ben » non!...
S'identifier	Ce que la personne dit vous rappelle quelque chose que vous avez vécu, vous arrêtez d'écouter pour parler de vous : « Moi aussi... »
Avoir raison	Vous ferez n'importe quoi (« tordre » les faits) pour avoir raison, vous ne supportez pas la critique!
Bien sûr! Bien sûr!	Vous avez tellement besoin d'approbation que vous dites « OUI » à tout sans vraiment écouter car vous êtes en train de vous demander si vous plaisez!
Donner des conseils	Après quelques phrases seulement vous commencez à suggérer des solutions
Lire dans les pensées de l'autre	Vous n'écoutez pas ce que la personne dit réellement, vous croyez savoir mieux qu'elle ce qu'elle pense et ressent!

J'ÉCOUTE

A) Définition de l'écoute

L'écoute est la mise en veilleuse de mon cadre de référence. C'est un effort conscient et volontaire qui consiste à mettre de côté ma tendance à enquêter, juger, interpréter et conseiller. Toutes ces attitudes ont en commun d'ignorer le cadre de référence de son conjoint et d'amorcer avec lui une relation marquée par les habitudes culturelles et sociales ambiantes. (16)

B) But

L'écoute a pour objectif de capter ce que son conjoint dit, fait et vit. Pour y arriver, l'aidant (conjoint) doit d'abord reconnaître que sa propre subjectivité est un prisme déformant qui fausse et biaise l'accès empathique au monde de la personne. (17)

C) Méthode

Le silence est la règle à l'apprentissage de l'écoute active. Pour comprendre son conjoint, l'aidant (conjoint) se prescrit à un double silence. Le premier est physique et consiste à se taire. C'est un silence passif. Le second est mental et actif. C'est un silence intérieur qui vise la mise en présence à autrui. L'aidant (conjoint) cherche à saisir les propos de son conjoint, à ressentir ses émotions et à comprendre ses actions. (18)

JE VAIS ÉCHO (PARAPHRASE)

A) Définition

Seconde technique de l'écoute active, l'écho est une redite des propos de son conjoint. C'est une opération simple qui consiste à répéter mot à mot une partie des paroles de l'aidé. (19)

B) But

L'écho a pour objectif de permettre à son conjoint de se relancer, de s'exprimer davantage. L'écho sera d'autant plus juste que celui qui le pratique est bien branché sur le cadre de référence de l'aidé (20)

C) Méthode

Il y a deux façons d'isoler, de mettre en relief ce que dit, fait ou vit son conjoint.

1. La première façon est de reproduire systématiquement la dernière partie de la phrase de l'aidé. (21)

conjoint: "Je me sens pas très bien aujourd'hui

aidant (conjoint): "... pas très bien aujourd'hui

On comprendra facilement que ce genre d'écho présente le double piège de l'abus et de la répétition mécanique. L'aidant (conjoint) n'est pas le perroquet de son conjoint. Ce qu'il met en évidence par l'écho doit souligner ce qui importe pour celui qui s'exprime et cherche à mieux le comprendre. (22)

2. La seconde manière de pratiquer l'écho demande une plus grande attention de l'aidant (conjoint) . Il s'agit cette fois de mettre en évidence le segment le plus approprié où qu'il se trouve dans le verbatim (mot à mot) du conjoint. (23)

Le conjoint: "Avant de prendre une décision il faut que je réfléchisse sur ce que tu viens de me dire Le fait de réfléchir m'aide à voir plus clair

L'aidant (conjoint): "... réfléchir..."

Dans cette situation fictive, le mot réfléchir revient assez souvent dans la bouche du conjoint pour sentir l'importance que celui-ci a pour lui. Il est donc approprié de le distinguer par écho de l'ensemble du verbatim (mot à mot du conjoint) . Ce faisant, l'aidant (conjoint) donne à son conjoint l'occasion de s'exprimer encore plus sur le sens et l'importance qu'il donne au mot réfléchir.

JE QUALIFIE

A) Définition

Troisième technique de base, la qualification est un effort de clarification. qualifier, c'est rendre plus clair les paroles de l'aidant (conjoint), davantage précis le verbatim (mot à mot) de son conjoint. (24)

B) But

Les mots sont des outils que les gens utilisent pour donner et recevoir de l'information. Bien qu'ils figurent au dictionnaire, les mots n'ont cependant pas le même sens en tout temps. Au-delà de toute considération linguistique, les mots diffèrent de sens pour chacun. Dans ce contexte, les mots ont une signification liée à l'apprentissage familial, scolaire et socioculturel. Comprise dans cette perspective, la qualification aura pour but de rendre plus précis et plus personnel le discours du conjoint. En vérité, la qualification poursuit un double objectif: la recherche d'une plus grande exactitude dans l'expression de soi et une meilleure intégration par son conjoint de ce qu'il dit. (25)

C) Méthode

La qualification se pratique essentiellement par la question.

conjoint: "La perception que j'ai est différente de toi."

L'aidant (conjoint): "Que veux tu dire par perceptions?"

Pour alléger et varier le procédé, on peut faire appel au synonyme.

L'aidant (conjoint): "As-tu un autre mot pour perception?"

Comme on le voit, la qualification est bien proche parente de l'écho avec qui elle partage une commune intention, inviter le conjoint à s'exprimer plus pour se comprendre mieux.

JE REFORMULE

La reformulation est l'une des plus importantes techniques rogérienne d'écoute active. Elle consiste à formuler de nouveau ce qui a été exposé par son conjoint. C'est une sorte d'abrégé qui reprend l'essentiel de ce que son conjoint dit, fait et vit. (26)

A) But

Tout comme l'écoute, l'écho et la qualification, la reformulation est au service de son conjoint et vise toujours le même but: la relance de l'expression d'autrui. L'hypothèse est simple: le conjoint pertinemment reformulé a spontanément tendance à poursuivre son propos. (27)

Pour Carl Rogers, la reformulation n'est cependant pas limitée au seul contexte thérapeutique. Dans *Le développement de la personne*, il propose celle-ci comme stratégie pour améliorer la communication interpersonnelle de tous et chacun. Voici comment il nous invite à stimuler notre compréhension d'autrui:

Il y a de grandes chances pour que votre façon d'écouter ne ressemble en aucune manière à celle que j'ai décrite. Heureusement je puis vous suggérer une petite expérience de laboratoire qui vous permettra d'éprouver la qualité de votre compréhension. La prochaine fois que vous aurez une discussion avec votre femme ou avec votre mari, arrêtez la discussion pendant un instant et, dans un but expérimental, instituez cette règle:

"Chaque personne ne peut parler franchement pour défendre ses idées qu'après avoir réexposé les idées et les sentiments de la personne qui a parlé avant elle, exactement à la satisfaction de celle-ci".

Vous voyez ce que cela signifierait. Cela signifierait simplement qu'avant de donner votre point de vue, il vous serait nécessaire d'assimiler le cadre de référence de l'autre personne, de comprendre ses pensées et ses sentiments au point de pouvoir les résumer à sa place. Cela paraît simple, n'est-il pas vrai? Mais si vous faites cet essai, vous découvrirez que c'est une des choses les plus difficiles que vous ayez jamais tenté de faire.

L'utilisation de cette technique indique tout à la fois: le degré d'accès de l'aidant (conjoint) au cadre de référence de son conjoint, la qualité de son empathie et l'exactitude de son écoute active. (28)

B) Méthode

Pour être réussie, la reformulation devrait présenter les six caractéristiques suivantes:

1. être articulée à partir de son conjoint

La reformulation-résumé vise à traduire l'essentiel pour son conjoint. Cette manière de reformuler suppose que l'on a saisi l'essentiel de ce que son conjoint voulait dire; il est évidemment capital d'opérer cette reformulation à partir de ce qui est fondamental pour son conjoint.

2. être pertinente

La reformulation est pertinente lorsqu'elle tient compte du temps, du vécu et du processus. En termes clairs, cela signifie que la reformulation est d'abord utilisée au moment propice pour stimuler la relance chez son conjoint. C'est donc affaire de calcul et de réglage, de "timing" pour utiliser un anglicisme bien connu.

La reformulation gagne en exactitude dans la mesure où elle est, en outre, centrée sur le vécu de son conjoint, c'est-à-dire bien en contacts avec ce dont il fait l'expérience ici et maintenant. Enfin, la reformulation sera d'autant plus appropriée qu'elle révélera à son conjoint des éléments de sa dynamique dans le processus en cours.

3. être un résumé

Par définition, avons-nous dit, la reformulation résume. Ce résumé se doit d'être bref, de synthétiser l'essentiel, de l'exprimer en un raccourci concis. Ce résumé est complet. Il traduit tous les temps forts du verbatim (mot à mot) de son conjoint, opinions comme émotions. Enfin, ce résumé est clair. Sa construction est logique et cohérente.

4. être fidèle au mode d'expression de l'aidé

"Traduttore, traditore". Cet adage italien rappelle que celui qui traduit la pensée de l'autre, la trahit toujours un peu. Sensible à cette réalité, l'aidant (conjoint) formule son résumé d'une manière telle qu'il y ait toujours parenté d'expression entre le conjoint et lui-même. Ce respect va jusqu'au choix des mots. L'aidant (conjoint) évite le langage du spécialiste et les termes professionnels. Son vocabulaire s'inspire du lexique de son conjoint. (29)

5. être construite avec empathie

La reformulation est un court reflet du vécu de son conjoint. Ce "feed-back" ne juge, ne conseille, n'interprète, ni ne moralise. Cette attention et ce respect de l'aidant (conjoint) à l'égard de son conjoint se mesure jusque dans l'organisation de la reformulation. Dans la pratique, on suggère d'encadrer la reformulation d'un préfixe et d'un suffixe qui montrent cette précaution empathique. (3)

Exemples de préfixes:

- "Si je te comprends bien..."
- "Me dis tu que..."
- Est-il exact de dire que..."

Exemples de suffixes:

- "Me dis tu que c'est normal de réagir comme tu le fait, c'est ça"

Dans cette reformulation, **c'est ça** est le suffixe et alors que **me dis tu que** en est le préfixe. On comprendra que par le préfixe et le suffixe, l'aidant (conjoint) laisse à son conjoint à la fois l'initiative de ses propos et la responsabilité de les interpréter. (31)

6. être reconnue par l'aidé

La bonne reformulation obtient spontanément le soutien de son conjoint. Cet assentiment se manifeste généralement par c'est ça. Le conjoint qui dit non à la reformulation de l'aidant (conjoint) indique soit ses limites et ses résistances ou encore l'impertinence de l'intervention de l'aidant (conjoint).. (32)

COMMENT QUESTIONNER

L'écoute active ne se limite pas qu'aux attitudes de base dont nous venons de parler. Dans le vaste jeu des interventions possibles, la question joue un rôle de toute première importance. Le bon aidant (conjoint) est non seulement celui qui sait bien écouter, mais aussi celui qui sait bien questionner. (33)

1. Définition

Questionner consiste à poser des questions, à interroger, à examiner, à interviewer. Je préconise l'apprentissage de questions de type existentiel. Une question existentielle cherche une réponse concrète, incarnée située dans l'expérience, le temps et l'espace.

Elle se formule à partir d'adverbes tels que: où, quand, comment, combien de fois, avec qui, pendant combien de temps, etc. En outre, et par opposition, elle néglige et rejette toute question de type intellectuel du genre pourquoi. (34)

2. But

La question existentielle a donc pour but de maintenir le contact entre le conjoint, ce dont il fait l'expérience et ce qu'il tente de communiquer. si l'approche humaniste se méfie tant du pourquoi, c'est que celui-ci met fin, chez le conjoint, à son intimité avec son vécu et déclenche plus souvent qu'autrement l'émission de réponses cérébrales qui laissent tout le champ libre aux mécanismes de défense. (35)

3. Méthode

3.1 La question est ouverte

La question ouverte permet la relance. Elle invite le conjoint à poursuivre, expliquer, nuancer et développer son propos. C'est une question aidante qui stimule un échange interactif entre les deux acteurs en présence. (36)

Exemple de question ouverte:

L'aidant (conjoint): "Que représente pour toi cette réflexion?"

Le conjoint: "Bien, il me semble que je pourrais analyser à tête reposée ton conseil."

- La question ouverte offre un large champ.
- Elle donne au conjoint toute la latitude pour répondre.
- Elle l'invite à élargir sa perspective.
- Elle fait appel à ses manières de voir, de penser, de sentir ainsi qu'à ses opinions.
- Elle peut permettre d'élargir et d'approfondir la relation.

3.2 La question est fermée (37)

La question fermée ne facilite pas l'écoute active. Elle limite le conjoint à des réponses closes et sans perspective telles que: "oui", "non", "toujours", "jamais", "peut-être", et "je ne sais pas".

Exemple de question fermée:

L'aidant (conjoint): "Tu veux réellement réfléchir?"

Le conjoint: "Oui"

- La question fermée donne un champ étroit.
- Elle restreint à une réponse définie.
- Elle est rétrécie par la question fermée.
- Elle vise en général qu'à recueillir des fruits bruts.
- Elle ne peut que la restreindre la relation.

3.3 La question est concrète

En écoute active, l'aidant (conjoint) pose des questions concrètes. On dit d'une question qu'elle est concrète lorsque celle-ci:

- invite le conjoint à parler de lui-même;
- le ramène à la situation qui fait l'objet du partage;
- maintient le contact avec ce dont il fait l'expérience;
- nourrit un échange relationnel entre les deux personnes en face à face. (39)

À la lumière de ce qui précède, on peut qualifier la question concrète de situationnelle, relationnelle et expérientielle. Précisons que seule la question concrète permet l'engagement et la responsabilité. Ce sont des éléments du processus de changement.

3.3.1 L'exemple

L'appel à l'exemple est un bon moyen pour garder à la discussion son côté concret.

L'aidant (conjoint): "Tu me dis que tu as subi plusieurs malheurs dans le passé? Peux tu me donner un exemple?"

3.3.2 L'invitation au partage

Par l'invitation au partage, l'aidant (conjoint) prie son conjoint de s'ouvrir à son vécu.

L'aidant (conjoint): "Tu me dis que tu as subi plusieurs malheurs dans le passé? As-tu le goût de partager cela avec moi?"

3.3.3 Le narratif

La narration permet à le conjoint de raconter des faits rattachés à la situation qui le préoccupe. (41)

L'aidant (conjoint): "Ainsi des personnes ont profité de toi dans le passé? Peux tu me raconter comment cela est arrivé?"

3.3.4 Le descriptif

Proche du narratif, le descriptif brosse le tableau de la scène évoquée. Le descriptif aide le conjoint à visualiser de manière réaliste ce qui le préoccupe. (42)

L'aidant (conjoint): "C'est en recevant des gens chez toi que cela s'est produit? Décris-moi donc une scène type de ces rencontres?"

3.3.5 Le détail

Le détail, en apparence secondaire, peut se révéler un élément important lorsque replacé avec pertinence dans son contexte. Il donne alors un surcroît d'éclairage à la circonstance ou à l'événement faisant l'objet du partage. C'est souvent à partir d'anecdotes ou de détails que le conjoint fait les liens qui l'aident à mieux se comprendre. (43)

L'aidant (conjoint): "Tu dis que tu as eu des mésaventures? Peu tu me donner quelques détails à ce sujet?"

3.3.6 Le questionnement existentiel

Comme on l'a dit plus haut, le questionnement existentiel privilégie des questions commençant par où, quand, comment, avec qui, à propos de quoi, de quelle manière et pendant combien de temps. Seule la question existentielle invite au partage, suggère le détail et l'exemple, tout comme elle favorise le narratif et le descriptif. (44)

4. Les pièges du pourquoi

Ceux-ci sont des pièges qui compromettent, incriminent ou engagent la personne qui y répond. Le jugement implicite contenu dans les pourquoi est susceptible de provoquer chez le conjoint diverses réactions de défense face à cette menace: soit le retrait (replis sur soi ou tentative d'esquiver la situation présente), la révolte, la riposte par l'attaque, la rationalisation. De plus, cette question sera perçue comme une inquisition lorsque le conjoint ne désire pas ou ne sait pas comment y répondre. (45)

LE CONTACT CORPOREL

La façon dont les corps se touchent, se rencontrent, s'éloignent ou s'évitent est spécifique des états émotifs et des habitudes socio-culturelles. Donner la main à un individu est une expérience tactile très riche en information. (46)

La main est molle, humide

- La personne est anxieuse, inquiète (47)

La main est chaude, sèche, énergique

- La personne est détendu, chaleureuse, ouverte.

Avec le contact tactile, passent des émotions très fortes et immédiates car toucher est une expérience primaire de communication. C'est un geste de réassurance qui reconforte, stimule et traduit la reconnaissance de l'autre. (49)

LA POSTURE

La posture, l'équilibre du corps et de la colonne vertébrale traduisent nos attitudes fondamentales. Le corps reflète, précède, accentue, accompagne l'expression verbale. Dès le premier contact, on ressent une attitude d'accueil, d'ouverture, ou au contraire une attitude de défi, de rejet ou de soumission. (50)

Attitude de domination

La tête haute, le corps en extension, la poitrine en avant, l'équilibre sur les deux pieds. On est fier comme un paon. (51)

Attitude de méfiance

Cette attitude sera marquée par une contraction: le corps se ramasse, la tête rentre dans les épaules, on semble se rouler en boule comme pour se faire le plus petit possible afin d'offrir moins de prise à l'adversaire.

Attitude d'approche et d'ouverture

Ces attitudes constituent des comportements intermédiaires entre la domination et la peur: la tête est légèrement inclinée sur le côté, le tronc est penché en avant, la posture est souple, détendue. La façon dont un individu prend appui sur le sol et équilibre le poids de son corps permet souvent de saisir comment il ressent la situation: il peut avoir le derrière bien calé sur son siège ou être assis sur une fesse prêt à prendre la fuite. En grande partie inconscientes, ces postures sont donc des indications privilégiées. Elles se modifient ou se renforcent en fonction des échanges et de la dynamique de la relation. Quand elles sont permanentes, elles traduisent nos attitudes fondamentales. (53)

Attitude dépressive

Le dépressif a le dos voûté, la tête qui tombe, le corps plié sous le poids d'un destin ingrat. (54)

Attitude narcissique (amour de soi)

Le narcissisme ouvre son corps au regard d'autrui. (55)

LE TONUS

Le tonus indique l'énergie mobilisable. Les muscles deviennent hypertoniques dans les situations de concentration, de conflit. Ils sont hypotoniques, relâchés dans la détente et souvent dans la dépression et l'abattement. L'hypotonie peut aussi révéler la faible considération à l'égard de l'interlocuteur ou le désintérêt pour le sujet débattu. Le corps est avachi, indifférent à tout ce qui se passe. (56)

LES GESTES

Un individu ouvert, spontané, présente des gestes harmonieux et souples. Il fait preuve d'une bonne aisance corporelle, ne se trouve pas embarrassé de ses membres. L'ouverture ou la fermeture gestuelle expriment notre confiance, notre sécurité, notre disponibilité ou notre méfiance, notre retrait. (57)

Attitude d'autoprotection

Les bras sont croisés, les jambes serrées l'une contre l'autre. (58)

Rigidité du corps

Cela traduit probablement une rigidité psychologique. (59)

Les gestes, les postures fondamentales modèlent notre corps et, en retour, finissent plus ou moins par jouer sur nos émotions, notre état d'esprit. Reich parlait d'une cuirasse corporelle que se fabriquaient les individus pour se protéger, se préserver des stimulations de l'environnement: les muscles se raidissent, se rétrécissent, les attitudes se figent pur échapper aux vibrations des émotions. (60)

Dans un entretien, les comportements inter-réagissent et finissent par trouver des points d'équilibre. Par exemple, une personne agressive va provoquer une tension chez son conjoint, mais inversement, la détente de l'aidant (conjoint) va amener celle de son conjoint à se calmer. Si la relation est harmonieuse, les mouvements, les attitudes, les expressions se répondent et se copient dans une sorte de mimétisme spontané. Par contre, un individu mal à l'aise, qui ne croit pas à ce qu'il raconte, gesticule, accomplit des gestes parasite, des actions désordonnées: les mains se manipulent, les jambes s'agitent. À sa façon, le corps souligne les difficultés de l'échange. (61)

La gestuelle s'exprime par des comportements qui peuvent concerner : la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. Par les attitudes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir une attitude de protection ou d'attaque.

- Le hochement de la tête d'avant en arrière qui signifie l'acquiescement,
- La main tendue en signe de paix,
- Le poing haussé en signe de rébellion,

- Le bras ou le doigt d'honneur,
- Etc.

Si, nous sommes mis en cause, interpellés, nous avons alors des comportements barrières. Parmi les plus courants :

- les mains sur les oreilles, sur les yeux ou sur la bouche,
- les bras croisés,
- se frotter les mains,
- les aspects de réajustement : la mèche des cheveux, le pli d'un pantalon, d'une jupe, la poussière supposé, le raclement de la gorge...

On transmet autant à travers des messages conventionnels :

- le doigt pointé vers la porte signifie « sortez ! »
- le signe de la main pour dire « au revoir »
- le hochement de la tête pour dire « oui »
- le battement de mains (applaudissement) pour montrer notre contentement devant un rassemblement.

L'IMAGE DU CORPS

Dans un premier contact, l'attraction physique jouent un rôle négligeable. donc une personne sale, débraillé, la peau grasse et ruisselante de transpiration aura certainement beaucoup plus de mal à entrer en contact avec les gens. Les signes sociaux dans la mise ou le vêtement agissent comme des clés. La qualité d'un tweed, la forme d'un col de chemise, le frisotement d'un poil de moustache peuvent devenir des signaux de reconnaissance très sophistiqué. Ils marqueront le pouvoir, le statut, la fonction, l'intention. (62)

LE VISAGE ET LA MIMIQUE

Nous avons tous nos bonnes et nos mauvaises têtes. Il est des visages qui attirent et inspirent la confiance, d'autres que l'on ne voudrait pas rencontrer au coin d'un bois par une nuit sans lune... Il est cependant évident que notre caractère, nos émotions, nos habitudes sociales finissent par modeler notre "masque" et que les événements de notre vie y impriment leur marque.

La sérénité illuminera un visage; la tristesse et l'angoisse le figeront. Un mineur de fond et un danseur d'opéra n'auront probablement pas les mêmes mimiques. L'expression des émotions va surtout être repérable à partir des tensions des contractions des muscles du visage: dans la tristesse le front se ride, les lèvres tombent; dans la joie, les muscles autour des yeux se relâchent, la bouche se détend; dans la colère, le regard devient "noir", les lèvres se serrent, les mâchoires se contractent. (64)

Cependant, cette lecture est facilement sujette à erreur. L'observateur interprète une émotion hors de son contexte et peut être victime de ses propres projections. Un visage statique peut toujours s'apprécier de façon très différente. Seule la dynamique de l'expression permet de saisir la réalité d'une émotion. Ce sont souvent les micro-expressions apparaissant au cours de la conversation qui constituent les meilleures clés pour l'analyse: une légère tension dans le regard, un froncement de sourcils, un mouvement de la bouche. Pour un observateur attentif, elles peuvent devenir des indices précieux. (64)

Par exemple, le visage anticipe spontanément les réponses positives ou négatives. Ainsi généralement, les yeux se relèvent, s'agrandissent, la bouche se détend pour dire "oui"; pour le "non", les yeux se baissent, les lèvres se contractent légèrement. Ces micro-expressions, le plus souvent inconscientes, sont spécifiques à chaque individu. (65)

LE REGARD

Entrer en relation avec une personne, c'est d'abord échanger un regard. Accepter autrui, c'est accepter son regard. Voir et être vu sont à la base de toute relation dans un entretien. Le regard traduit les nuances les plus subtiles de nos émotions, de nos pensées. Il peut être direct, confiant, rieur, hypocrite, chaleureux, vide. La fréquence et la durée de ce contact sont la marque d'une reconnaissance de l'autre. La gêne et l'antipathie se traduiront par un regard fuyant. Détourner les yeux aboutit à diminuer l'attention du partenaire; la fuite réduit l'agressivité et fonctionne comme un rituel d'apaisement. Ce détournement du regard se rencontre particulièrement chez les personnes sociopathes, introverties, anxieuses et timides. (66)

Quand deux personnes ne se connaissent pas, il existe toujours une phase d'observation, d'adaptation, d'ajustement.

Le regard permet alors l'échange le plus rapide. L'approche ou l'évitement vont alors être fonction du degré d'intimité, d'intérêt ou d'autorité. La tension d'un regard révèle l'énergie disponible, elle indique l'assurance, la conviction d'une personne. L'intensité d'un contact visuel évolue aussi suivant l'attitude positive ou négative: par exemple le vendeur oriental guette lui aussi ces modifications comme l'indice certain d'une impulsion d'achat. En revanche, le déplaisir, le désintérêt amènent un réflexe de contraction. à l'extrême, porter des lunettes noires de mafioso n'est certainement pas le signe d'une recherche de simplicité et d'ouverture dans les relations.

LES SIGNAUX DU LANGAGE DU CORPS

TITRE	TIMORÉ	SÛR DE SOI	AGRESSIF
La posture	<ul style="list-style-type: none"> ▪ effondrée ▪ en changer souvent ▪ épaule en avant ▪ être assis les jambes entortillées ▪ menton bas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ droite mais détendue ▪ épaules droites ▪ en changer peu, à l'aise ▪ la tête droite ou légèrement penchée ▪ être assis les jambes serrées ou croisées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attitude campée ▪ changement saccadés ▪ droite, tendue, rigide ▪ épaule en arrière ▪ être assis les talons sur le bureau ▪ les mains derrière la tête ▪ menton en l'air ou poussé en avant ▪ penché en avant, tendu
Les gestes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fréquents ▪ haussements d'épaules ▪ hochements de la tête ▪ mains virevoltantes ▪ tortillements 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ hochements de la tête occasionnels ▪ mains ouvertes, bras ouverts ▪ mains relaxées ▪ mouvements des mains normaux ▪ paumes tournées vers le haut 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gestes larges des bras ▪ hochements de la tête vifs et rapides ▪ mains serrées ou pointées sur quelqu'un ▪ mouvements tranchants ou brusques avec les mains
Expressions du visage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ allure rougissante ▪ clignement rapide ▪ l'air coupable ▪ montrer de la colère par des yeux fuyants ▪ mordre la lèvre inférieure ▪ regard implorant ▪ sourcils levés ▪ sourire nerveux ou coupable ▪ yeux largement ouverts 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bienveillant ou attentif ▪ bouche détendue ▪ légères couleurs au visage ▪ montrer la colère par des yeux brillants ▪ peu de clignements ▪ regard détendu, réfléchi ▪ regard sérieux ▪ sourire sincère 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bouche très fermée ▪ front plissé ▪ lèvres serrées ▪ mâchoires raides ▪ montrer la colère par une moue désapprobatrice ▪ montrer les dents ▪ regard tendu et fixe ▪ sourire condescendant ou sarcastique ▪ très rouge
La voix	<ul style="list-style-type: none"> ▪ déclarations qui ressemblent à des questions avec un ton de voix qui s'élève à la fin ▪ grandes quantités de euh, ah ▪ hésitations ▪ rire neveux ▪ s'apprêter au milieu de sa phrase ▪ tranquille, douce, haut perchée 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ douce, fluide ▪ message aisé ▪ rire à l'humour seulement ▪ sonore, ferme, agréable ▪ ton de voix stable même dans une déclaration 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ déclarations qui tombent comme des ordres ou un couperet ▪ message précis et mesuré ▪ mots hachés ou mordants ▪ rire sarcastique ▪ tranchante comme l'acier ou criarde

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Héту, J"C", La relation d'aide, Méridien, Ottawa, P.1)
2. Le développement de la personne, Paris, dunod, 1967
3. Edu 2860, P.89
4. Jean-Pierre Bouchard, JPBL, éditeur, Comment écouter pour mieux aider, P.26
5. Ibid, P.27
6. Edu 2860, P.148
7. Gazda, et Al., PP.130131; Benjamin, 1974, PP.122-123
8. Jean-Pierre Bouchard, JPBL, éditeur, Comment écouter pour mieux aider, P.31
9. Ibid, P.31
10. Ibid, P.31
11. Edu 2860, P.146
12. Ibid, P.277
13. Myers & Myers, 1984, PP"155-157
14. Ibid, P.73
15. Nouveau Le Petit robert, dictionnaire de la langue française 1993, P.1658
16. Jean-Pierre bouchard, JPBL, éditeur, Comment écouter pour mieux aider, P.43
17. Ibid, P.43
18. Ibid, P.44
19. Ibid, P.44
20. Ibid, P.45
21. Ibid, P.45
22. Ibid, P.45
23. Ibid, P.45
24. Ibid, P.46
25. Ibid, P.46-47
26. Ibid, P.48
27. Ibid, P.48
28. Ibid, P.48-49
29. Ibid, P.50-51
30. Ibid, P.51
31. Ibid, P.52
32. Ibid, P.52

33. Ibid, P.55
34. Ibid, P.55
35. Ibid, P.56
36. Ibid, P.60
37. Ibid, P.60
38. Ibid, P.61
39. Ibid, P.61
40. Ibid, P.62
41. Ibid, P.62
42. Ibid, P.63
43. Ibid, P.63
44. Ibid, P.64
45. Edu 2860, P.136
46. Psy 1332, P.29
47. Ibid, P.29
48. Ibid, P.29
49. Ibid, P.29
50. Guittet A., (1983) L'entretien, Armand Colin, P.16
51. Ibid, P.16
52. Ibid, P.16
53. Psy 1332, P.29
54. Ibid, P.29
55. Ibid, P.29
56. Guittet A., (1983) L'entretien, Armand Colin, P.16-17
57. Ibid P.17
58. Ibid, P.17
59. Psy 1332, P.30
60. Ibid, P.30
61. Ibid, P.30
62. Guittet A., (1983) L'entretien, Armand Colin, P.17
63. Ibid, P.18
64. Ibid, P.19
65. Ibid, P.19
66. Ibid, P.19
67. Ibid, P.20