

Cours CITI

LES BASES DE LA COMMUNICATION

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIERES	2
<hr/>	
1. IMPORTANCE ET FONCTION DE LA COMMUNICATION	4
1.1 LE CADRE DE REFERENCE	4
1.2 LA SUBJECTIVITE DU LANGAGE	5
1.3 LA BASE DE LA COMMUNICATION – LE LANGAGE	6
1.4 LE DEVELOPPEMENT DU LANGAGE :	6
1.5 FACTEURS INFLUENÇANT LA COMMUNICATION :	6
<hr/>	
2. LE MODELE MATHEMATIQUE OU LE MODELE UNIDIRECTIONNEL & BIDIRECTIONNEL DE LA COMMUNICATION	7
2.1. LE FEED-BACK	8
2.1.2 LES EFFETS POSITIFS DU FEED-BACK :	8
2.1.3 LES PROPRIÉTÉS DU FEED-BACK :	8
2.1.4 DONNER UN FEED-BACK	9
2.1.5 RECEVOIR UN FEED-BACK	9
2.2. FEED-BACK ET LA FENETRE DE JOHARI	9
<hr/>	
3. LE FEED-BACK ET LA REFORMULATION	11
3.1 LE 2 ^{ÈME} NIVEAU DU FEED-BACK, LE RETOUR D'INFORMATIONS :	11
3.2 APPRENDRE À MIEUX ÉCOUTER GRÂCE À LA REFORMULATION :	12
3.3 MIEUX COMMUNIQUER AVEC L'EXERCICE DE LA REFORMULATION	13
3.4 COMMENT FAIRE UNE REFORMULATION ?	15
<hr/>	
4. COMMUNICATION VERBALE, PARAVERBALE ET NON VERBALE :	16
4.1 LA COMMUNICATION VERBALE	16
4.2 LA COMMUNICATION PARAVERBALE	16
4.3 LA COMMUNICATION NON VERBALE	16
4.4 LES IMPACTS SUR LA COMMUNICATION	16
<hr/>	
5. LE CONTEXTE DE LA COMMUNICATION :	18
5.1 LE TEMPS	18
5.2 L'ESPACE	18
<hr/>	
6. LES ÉMOTIONS, SENTIMENTS, SENSATIONS	19
6.1 LES ÉMOTIONS	19
6.2 LES SENTIMENTS	19
6.3 LES SENSATIONS	20
6.4 LES ÉMOTIONS ET LES SENTIMENTS : LIENS AVEC LA COMMUNICATION	20
6.5 LES ÉMOTIONS ET LEURS BESOINS	21
<hr/>	
7. L'EMPATHIE, DEFINITION :	22
7.1. CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPATHIE :	22
7.2 CONSTRUCTION	23
7.3 HISTOIRE DU CONCEPT	24
7.4 LE PIÈGE DE L'EMPATHIE :	24
7.5 ÊTRE DISTINCT POUR NE PAS ÊTRE DISTANT :	25

8 L'APPROCHE CENTREE SUR LA PERSONNE (ACP) :	26
8.1 LES SIX CONDITIONS NÉCESSAIRES FAVORISANT LA TENDANCE ACTUALISANTE :	26
8.2 L'ÉCOUTE ACTIVE SELON CARL ROGERS (OU ÉCOUTE EMPATHIQUE/BIENVEILLANTE) :	27
9. LA METHODE GORDON :	27
9.1 L'ÉCOUTE ACTIVE :	28
9.2 QUELQUES PETITES PRÉCISIONS SUR LA REFORMULATION SELON L'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE ET LA MÉTHODE GORDON :	31
9.3 LE MESSAGE EN « JE »	33
10. LE "MODELE SYSTEMIQUE" DE LA COMMUNICATION, LES AXIOMES :	34
10.1 LA MÉTACOMMUNICATION	35
11. LES THEORICIENS DE LA COMMUNICATION ET LEUR THEORIE	37
12. BIBLIOGRAPHIE :	38
13. SITOGRAPHIE :	38
14. ANNEXES :	38

1. IMPORTANCE ET FONCTION DE LA COMMUNICATION

1.1 LE CADRE DE REFERENCE

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.

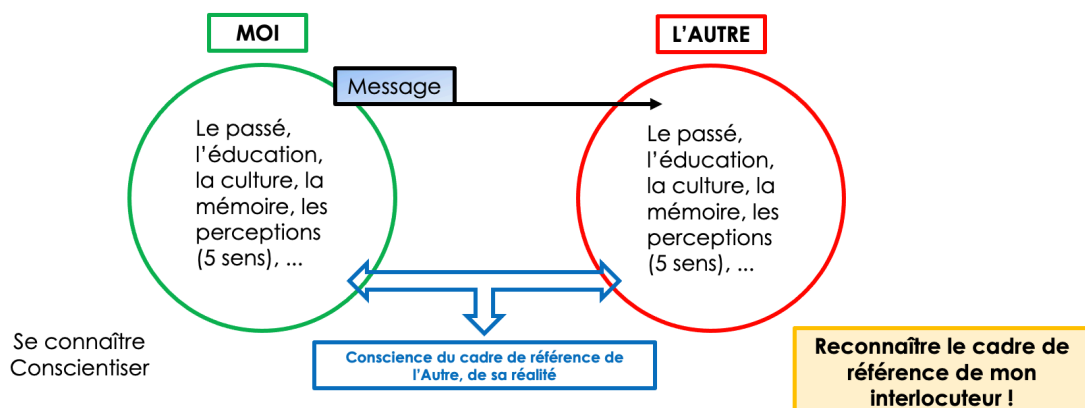
Le cadre de référence est aussi constitué d'éléments collectifs, issus par exemple de notre culture, du pays dans lequel nous vivons ou de l'époque à laquelle nous vivons, de la profession que nous exerçons et des valeurs qui y sont défendues, etc.

Lorsque nous communiquons, notre cadre de référence nous sert de « décor », 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.

Le cadre de référence (selon Edgar Morin):



cf. La Méthode : 1977 : *La Nature de la nature* (f. 1)

1.2 LA SUBJECTIVITE 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'est-à-dire d'imprécision, liée à notre manière de les interpréter.

Prenons un exemple concret :

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, « tard » signifie au-delà de 22h00. En transmettant ce message à son fils, elle s'attend par conséquent à ce que son fils ne rentre pas au-delà de 22h00.

Pour son 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.

1.3 LA BASE DE LA COMMUNICATION – LE LANGAGE

L'usage du langage comprend la capacité de parler, d'écouter, de lire et d'écrire. Cela exige un processus complexe de développement et d'apprentissage, qui dépend de divers facteurs.

1.4 LE DEVELOPPEMENT DU LANGAGE :

Lorsque le développement du langage se passe normalement, il est achevé dans les grandes lignes vers l'âge de quatre ans. Bien entendu, le développement langagier est un processus qui dure toute la vie – même à l'âge adulte avancé, nous continuons à apprendre de nouveaux mots – mais après quatre ans, un enfant devrait être capable de former pratiquement tous les sons et combinaisons de sons selon les normes de la culture à laquelle il appartient, de formuler une phrase grammaticalement correcte et d'exprimer ce qu'il désire de façon compréhensible – même pour des personnes qui ne font pas partie de son entourage.

1.5 FACTEURS INFLUENÇANT LA COMMUNICATION :

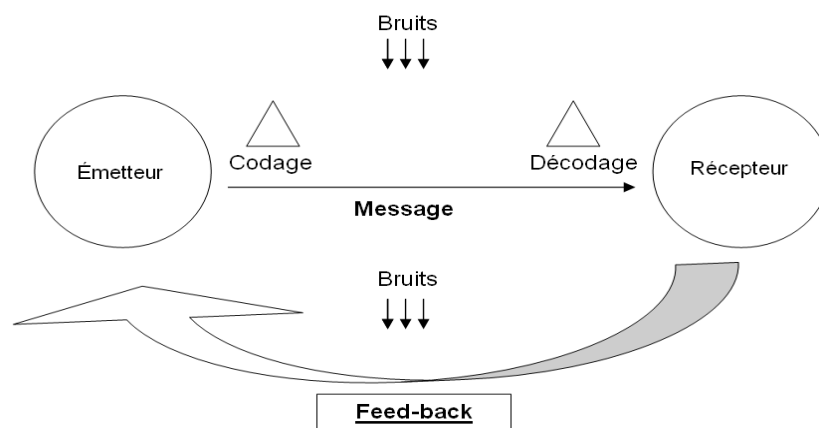
Facteurs mentaux	<ul style="list-style-type: none"> • Intelligence • Don pour le langage • Humeur, état affectif • Aptitudes relationnelles
Facteurs socioculturels	<ul style="list-style-type: none"> • Mode de vie et réseau social • Cultures langagières • Réseau relationnel • Normes et influences sociales
Facteurs biologiques	<ul style="list-style-type: none"> • Développement et âge • Fonctions physiques et organes sensoriels : organes de la parole, centre du langage dans le cerveau
Facteurs environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> • Influences géographiques • Frontières linguistiques • Monde technique : systèmes de communication

2. LE MODÈLE MATHÉMATIQUE OU LE MODÈLE UNIDIRECTIONNEL & BIDIRECTIONNEL DE LA COMMUNICATION

La théorie de la communication a évolué au fil du temps et elle s'est diversifiée en fonction des idées et des orientations de certains chercheurs, créant ainsi divers modèles, dont par exemple le modèle télégraphique (ou modèle unidirectionnel/bidirectionnel),

INITIATEUR(S) : Shannon et Weaver (dans les années 40), modèle complété par Mme Riley & M. Riley, et ensuite par Harold Lasswell.

POSTULAT DE BASE : « Un émetteur, grâce à un codage, envoie un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de bruit ». La qualité de la communication est liée à la clarté du message. Le message est pensé par l'émetteur, puis codé par lui (langage verbal et non verbal, la langue utilisée) et finalement exprimé. De son côté, le récepteur le reçoit, le décode et le comprend à sa manière.



ÉVOLUTION : Par la suite la notion de feed-back a été ajoutée, permettant ainsi à l'émetteur de connaître l'efficacité de son message. La dimension relationnelle de la communication n'est cependant pas prise en compte dans ce modèle.

LES OUTILS LIENT A CE MODÈLE : Harold Laswell résume ce processus avec cette question :

« Qui¹ dit Quoi² à Qui³ par quel canal⁴ et avec quel effet⁵ ? »

Ce qui a pour but d'identifier : 1) L'émetteur, 2) Le message, 3) Le récepteur, 4) Le code, 5) L'influence ou impact du message sur le récepteur.

LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION : Le message passe par un canal et peut être perturbé par des bruits, ces bruits sont d'ordre physique (externes) ou psychologique (internes). Si les canaux ne sont pas les mêmes ou s'il y a trop de bruits, le message ne passe pas et la communication ne s'établit pas.

2.1. LE FEED-BACK

Un feed-back - ou boucle de rétroaction - est un terme qui signifie un *retour d'information*, une réaction au message de l'autre. On indique à une personne comment son message est perçu, compris et ressenti.

Il peut prendre différentes formes, par exemple le simple hochement de tête donné pour témoigner que l'on a compris ce que dit notre interlocuteur, la reformulation, etc. Le feed-back peut porter sur des aspects relationnels, émotionnels, mais aussi sur des contenus factuels.

Il existe 4 niveaux possibles dans le feed-back :

1. Réaction (non verbale, émotionnelle...),
2. Le retour d'information (réponses, reformulation, suite du dialogue...),
3. Le questionnement (à des fins de clarifications...),
4. Le FB comme une forme d'évaluation (formative, sommative...).

Le feed-back est associé à deux aspects de la perception :

- La perception par l'autre (perception par autrui) et
- La perception de soi (autoperception).

À préciser que toute perception est : sélective, situationnelle (se réfère à la situation particulière) et subjective.

2.1.2 LES EFFETS POSITIFS DU FEED-BACK :

1. Le feed-back peut être utilisé pour proposer un renforcement positif, un encouragement (cf. *Conditionnement Opérant* de Burrhus Frederic Skinner).
2. Le feed-back peut corriger des comportements. Il rend attentif le récepteur à des aspects n'avait peut-être pas conscience (évaluation formative).
3. Le feed-back met en lumière la qualité des rapports entre les personnes et aide à mieux comprendre les autres (aspects de l'information & de la relation).

2.1.3 LES PROPRIÉTÉS DU FEED-BACK :

En donnant un feed-back, une personne décrit comment elle perçoit le comportement de l'autre et ce qu'elle ressent elle-même.

On peut alors retenir les propriétés et les règles suivantes :

1. Descriptif, non-jugeant,
2. Concret, non général,
3. Approprié, non blessant,
4. Utile et équitable,
5. Demandé, non imposé,
6. Au bon moment,
7. Vérifiable,
8. Décrire aussi les perceptions positives.

2.1.4 DONNER UN FEED-BACK

- Ayez conscience que vous partez de vous et donc vous êtes subjectif.
- Soyez aussi concret que possible et faites référence à la situation présente.
- Acceptez que d'autres perceptions et expériences existent.
- Attention à ne pas juger/moraliser, mais communiquez votre perception et votre ressenti.
- Soyez ouvert et franc, mais réfléchissez avant de parler, à ce que vous voulez dire et à qui vous allez le dire (congruent et respectueux).
- Proposez votre information. Ne vous imposez pas.

2.1.5 RECEVOIR UN FEED-BACK

- Écoutez, reformulez et posez des questions jusqu'à ce que vous ayez le sentiment d'avoir vraiment compris ce que l'autre veut vous dire.
- Ne cherchez pas à argumenter, à vous défendre ou à vous justifier.
- Attendez de comprendre ce que le message de l'autre provoque en vous.
- Réfléchissez à ce que vous voulez faire de ce que vous avez entendu.
- Ensuite seulement, exprimez si nécessaire vos pensées, votre façon de voir les choses.

Source : <http://e-books.careum.ch/#doc/12265/30>

2.2. FEED-BACK ET LA FENETRE DE JOHARI

La « fenêtre de JoHari » tire son nom des travaux des psychologues américains Joseph Luft et Harry Ingham. Elle présente quatre zones de la perception par soi-même et par autrui.

A: zone publique Faits connus. Comportements que je connais et que les autres connaissent également.	B: zone aveugle Parties du comportement que seuls les autres perçoivent et que je ne connais pas.	Connu des autres
C: zone cachée Domaines que je cache sciemment et que les autres ne perçoivent pas.	D: zone inconnue Aspects accessibles uniquement à la psychologie des profondeurs et qui me sont inconnus comme ils sont inconnus des autres.	
Connu de moi		Inconnu de moi

Zone A : la zone publique

Ce qui se passe dans la zone publique est connu de moi comme des autres. J'évolue librement sur la "scène de ma vie".

Zone B : la zone aveugle

Cette zone est vue par les autres, mais je n'ai pas moi-même accès à ce qu'ils observent. C'est ma zone aveugle, c.-à-d. la partie de ma personnalité où se sont installées des habitudes, mais aussi des refoulements, qui peuvent éventuellement être perçus comme dérangeants par mon entourage.

Zone C : la zone cachée

C'est ici que je cache les particularités et travers dont j'ai conscience et que je ne veux pas montrer aux autres. Je cache derrière une façade toutes les facettes de ma personnalité que je ne veux pas dévoiler en public. En règle générale, ceci comprend aussi mon opinion sur les autres.

Zone D : la zone inconnue

Cette zone n'est accessible ni à moi-même ni aux autres. Ici se déroulent des processus inconscients qui ne peuvent éventuellement être saisis que par l'analyse psychologique profonde.

Ce modèle ouvre les perspectives suivantes :

L'objectif d'un développement réussi de la relation à l'autre est d'agrandir l'espace ouvert de la zone publique (zone A) et de réduire ainsi la zone aveugle (zone B) et la zone cachée (zone C). On a ainsi la possibilité de mettre en lumière des points révélés par l'autre, pour atteindre une meilleure connaissance de soi.

Plus la zone aveugle (zone B) est grande, plus la capacité d'apprendre est limitée. Plus on est enfermé dans des schémas normatifs de comportements, moins on sera disposé à recevoir de feed-back.

Plus la pression exercée par l'exigence de la performance et la carrière est forte, plus les zones à cacher (zone C) grandissent. Plus il y a à cacher, plus les contacts interpersonnels deviennent formels et stériles.

Plus le comportement est adapté et normé, moins on aura accès aux idées créatives provenant de l'inconscient (zone D). À l'inverse, on court le risque d'être submergé par des réactions inconscientes.

Le feed-back permet de déplacer les différentes zones. Plus une personne ose dévoiler ses opinions et sentiments (zone C), plus elle obtiendra de feed-back.

À l'aide du feed-back, elle peut éliminer des zones aveugles (zone B). Au total, cela agrandit la zone publique (zone A), ce qui permet à l'individu une vie plus libre et créative.

Source : <https://e-books.careum.ch/#doc/12265/33>

3. LE FEED-BACK ET LA REFORMULATION

Pour rappel, un feed-back - ou boucle de rétroaction/communication bidirectionnelle - est un terme qui signifie un *retour d'information*, une réaction au message de l'autre.

Il peut prendre différentes formes, par exemple le simple hochement de tête donné pour témoigner que l'on a compris ce que dit notre interlocuteur, la reformulation, etc. Le feed-back peut porter sur des aspects relationnels, émotionnels, mais aussi sur des contenus factuels. Il existe 4 niveaux possibles dans le feed-back :

1. Réaction (non verbale, émotionnelle...),
2. Le retour d'information (réponses, reformulation, suite du dialogue...),
3. Le questionnement (à des fins de clarifications...),
4. Le FB comme une forme d'évaluation (formative, sommative...).

3.1 LE 2^{ÈME} NIVEAU DU FEED-BACK, LE RETOUR D'INFORMATIONS :

Dans ce 2^{ème} niveau, se trouve donc également la reformulation. Reformuler, c'est répéter avec nos propres mots ce que vient de dire notre interlocuteur. Plus exactement ce que nous pensons avoir compris de ses paroles. C'est entendre et reconnaître les sentiments et besoins de l'autre et les lui reformuler.

La reformulation permet de montrer à l'autre qu'on l'écoute, vérifier que l'on a bien compris ce que la personne voulait nous dire. C'est lui permettre de spécifier ou clarifier ce qu'il a voulu dire. Cela nécessite d'être présent et disponible et également de recevoir les paroles de l'autre sans les interpréter ou les juger. Il ne s'agit pas de tout répéter comme un perroquet, mais selon les circonstances de choisir ce que nous pensons être utiles de refléter !

La reformulation s'applique :

- ✓ Lorsqu'il y a risque de malentendus,
- ✓ Lorsqu'il y a doute sur la signification du message,
- ✓ Lorsque le ton monte et qu'il y a risque d'escalade,
- ✓ Lorsque nous sommes dans un processus de négociation,
- ✓ Lorsque quelqu'un a besoin de se confier.

EN RÉSUMÉ :

- ☞ *Je regarde la personne que j'écoute,*
- ☞ *J'ai une posture « d'écoute », je suis tourné vers la personne, attitudes d'ouverture,*
- ☞ *Je pose des questions,*
- ☞ *Je montre par mon langage verbal et non verbal mon intérêt ou des réactions à ce qui est dit (signes de la tête, sourire, fronce les sourcils, mimique d'étonnement, etc.),*
- ☞ *J'interviens dans l'histoire qui m'est racontée,*
- ☞ *Je reformule.*

Source : <http://e-books.careum.ch/#doc/12265/30>

3.2 APPRENDRE À MIEUX ÉCOUTER GRÂCE À LA REFORMULATION :

Savoir communiquer est un art qui semble un don naturel chez certaines personnes. Oui, mais... cela s'apprend aussi !

En observant les autres et en imitant, certes, mais aussi en réfléchissant, en apprenant et en s'entraînant.

Voici donc un exercice qui vous permettra très facilement et de manière amusante de vous entraîner à mieux communiquer.

Vous avez envie de mieux communiquer avec une personne donnée ? Un des secrets tient dans l'exercice suivant : apprendre à reformuler.

Vous observerez que, même dans des situations toutes bêtes, vous pourrez aller beaucoup plus loin dans l'échange que d'habitude ! Pourtant, c'est plus que simple, mais encore faut-il le savoir !

Reformuler, c'est répéter ce que vient de vous dire votre interlocuteur, surtout si cela le concerne.

Voici un exemple :

- Comment vas-tu ce matin ?
- *Je suis un peu fatigué.*
- Ah bon, tu es un peu fatigué.
- *Oui, j'ai dû m'endormir trop tard.*
- Tu manques de sommeil.
- *Oui, j'avais du mal à m'endormir.*
- Tu n'arrivais pas à dormir...
- *Non, j'avais des soucis qui me tracassaient.*
- Tu as ruminé ça avant de pouvoir dormir.
- *Oui, ça me tracasse beaucoup.*
- Tu es vraiment soucieux.
- *Oui, je suis inquiet pour mon emploi.*
- Tu crains des changements importants.
- *Oui, j'ai peur qu'ils décident de licencier...*
- Tu as peur de te retrouver au chômage ?
- *En fait, pas tant que ça, ce serait pour moi l'occasion de changer d'orientation, ce à quoi je pense depuis longtemps...*
- Ah bon, tu as envie de changer professionnellement ?
- *Oui, mais c'est très stressant...*
- Etc.

La personne qui répond reprend juste ce que dit l'autre. Elle ne joue pas non plus au perroquet évidemment, mais elle n'ajoute rien, elle écoute simplement. Elle s'oublie pour être tout entière à l'autre, totalement disponible à ses soucis (mais ça pourrait être des joies !).

Si cet exercice semble extrêmement simple, il n'est pas si facile à tenir. En effet, nous avons du mal à faire passer l'autre au premier plan. Ce ne sont pas les mots qui sont difficiles à trouver, c'est la position d'écoute totale qui demande un effort. Cet effort est d'autant plus important que l'on ne s'intéresse pas vraiment à l'autre.

Si cet autre est quelqu'un que vous aimez, que vous avez vraiment envie de comprendre, c'est beaucoup plus facile évidemment ! Pourtant, pour réaliser cet exercice, il est souvent mieux de commencer par quelque chose de parfaitement banal. Vous pourrez être très étonné des résultats !

NB : Ce qu'il faut éviter, c'est de donner des conseils !

« *C'est vrai, tu devrais te coucher tôt si tu es fatigué, c'est une question de bon sens !* ». Vous coupez totalement la communication, vous donnez vos conseils sans savoir vraiment de quoi il retourne !

Évitez aussi de vous mettre en avant « *moi non plus, je n'ai pas bien dormi. Cela doit être à cause de la chaleur. Tout le monde dort mal ces temps-ci...* » Là encore, vous signez l'arrêt de cet échange, sans même vous en rendre compte !

De même, vous demandez « *mais qu'est-ce qui te tracasse comme ça ?* » Cela peut être ressenti par l'autre comme une intrusion, un peu comme si vous faisiez une enquête ! Alors, il peut rentrer dans sa coquille.

Si au contraire vous lui répondez « *si je comprends bien, tu es vraiment soucieux* », vous lui montrez simplement qu'il peut parler, vous ouvrez une porte sans lui poser une question indiscreète !

Cette méthode peut servir dans les échanges parents-enfants, avec son conjoint, ses collègues ses amis... Même si ça ne peut pas constituer tous les échanges, puisque vous aussi, vous avez besoin d'être écouté par moments !

Source : <http://www.e-sante.be/apprenez-mieux-ecouter-grace-reformulation/actualite/1090>

3.3 MIEUX COMMUNIQUER AVEC L'EXERCICE DE LA REFORMULATION

La prise en considération du point de vue de l'autre est un fondement indispensable à l'exercice de la reformulation. La reformulation fait partie intégrante de l'écoute active dans la communication (cf. *Principes de Communication 3*).

Avant de voir en quoi elle consiste exactement, quelques précisions s'imposent : elles vous permettront de mieux comprendre pourquoi la reformulation est plus efficace qu'il n'y paraît.

Les pourquoi de la reformulation :

- Lorsqu'une personne vous parle, elle vous donne des **mots**.
- Derrière ces mots, il y a des **pensées**.
- Vous serez d'accord avec moi pour considérer que quand quelqu'un s'exprime, il traduit des **pensées** par des phrases et donc des **mots**.
- Or, derrière ces **pensées**, il y a des **expériences**. Ces expériences sont toujours vécues comme vraies par la personne.
- Derrière ces **expériences**, il y a des **intensités émotionnelles** plus ou moins fortes.
- Ainsi, à chaque situation de votre vie est associée une intensité émotionnelle.
- Derrière **les mots prononcés** par une personne, il y a des **expériences de vie**. Un **mot** est le véhicule permettant d'exprimer des **ensembles d'expériences** de façon plus concise.
- C'est par exemple lorsque les gens vous racontent un épisode de vie en vous disant : « j'en ris encore » ou « j'en tremble encore ».
- Lorsqu'elle vous parle, plus une personne **rentre émotionnellement** dans la description de son expérience, plus elle est en train de **se connecter intérieurement à l'expérience** qu'elle raconte.
- Pour son cerveau limbique (le cerveau des émotions), il n'y a aucune différence.
- Et c'est pour traduire cette **expérience émotionnelle** (plus ou moins forte) que cette personne va utiliser un mot.
- Ainsi, **quand cette personne défend une idée**, elle ne défend pas directement cette idée : **elle défend le sentiment qu'elle a à l'égard de cette idée**.
- Ceci nous permet de prendre conscience que quand quelqu'un prononce un mot, il est directement relié à son épisode de vie.
- Et que derrière les mots, il y a toujours des formulations d'un ou plusieurs ressentis.
- On pourrait alors dire que lorsque vous ne reprenez pas les mots de quelqu'un, vous êtes en train de nier ce qu'il vit (ou a vécu). Vous n'êtes pas en train de reconnaître **qui il est et ce qui il a vécu**.

D'où l'importance, pour une bonne communication, de reformuler les mots utilisés par votre interlocuteur.

La reformulation

Imaginez qu'un bon ami vous dise :

« J'ai l'impression que mon patron ne m'aime pas ».

Lorsque vous lui répondez :

« Bah ! mais non, il t'aime bien, il est préoccupé c'est tout »,

Vous avez déjà manqué une 1^{ère} marche, importante. Celle qu'on loupe souvent...

C'est l'étape de la **prise en considération du sentiment** de l'autre.

Le fait de ne pas répéter le même mot coupe l'expérience à laquelle est associé le mot. Vous oubliez donc de reconnaître l'autre dans ce qu'il vit. Vous passez à côté de quelque chose. Vous ne partagez pas **l'intensité émotionnelle** du moment et, par suite, ça ne « résonne » pas.

3.4 COMMENT FAIRE UNE REFORMULATION ?

Au lieu de dire, de front, « *mais non ce n'est pas ça, ce n'est pas qu'il ne t'aime pas, c'est qu'il pense à autre chose* », cet outil invite à reformuler puis à aller vers le factuel.

Pour reformuler, reprenez très simplement les mots de la personne :

« – *ah oui ? Tu as l'impression qu'il ne t'aime pas ?* » (Généralement la personne confirme).

« – *Et qu'est-ce qui te fait dire ça ?* »

De la sorte, vous pouvez aller chercher les éléments de fait qui justifient ce sentiment pour la personne.

Ainsi, voilà pourquoi la reformulation est puissante. Car avec cette dernière, vous ne plaquez plus abruptement votre vision du monde, votre carte du territoire, votre cadre de référence. Au contraire, vous l'oubliez un instant, pour adopter celle de l'autre. Et plus une personne se sent considérée, moins elle sera sur la défensive.

Petites phrases de reformulation

Certaines phrases peuvent vous aider à introduire votre reformulation. N'en abusez tout de même pas, car vous courrez le risque de ne plus faire naturel. Cependant, lors de discussions importantes, vous pourrez utiliser à des moments clés les formules suivantes :

☞ « *Donc si j'entends bien, ce que vous me demandez, c'est de ne plus...* »

☞ « *Ce que vous me dites c'est que vous souhaiteriez plus de... c'est ça ?* »

☞ « *Ce que je comprends dans ce que vous me racontez c'est que...* »

La reformulation permettra à votre interlocuteur de se sentir entendu et compris dans ses points de vue et émotions. Alors, essayez !

Il est intéressant de demander à une personne dont on reformule le message si elle est satisfaite de la restitution !

Il est clair qu'elle doit reconnaître intégralement son message, ceci d'un point de vue factuel et émotionnel.

4. COMMUNICATION VERBALE, PARAVERBALE ET NON VERBALE :

4.1 LA COMMUNICATION VERBALE

La communication verbale est l'aspect (cf. Watzlawick) de la communication qui utilise des **mots** pour transmettre de l'information. Le langage verbal peut être **écrit** ou **oral/parlé**.

La communication verbale inclut aussi la langue des signes pour les personnes malentendantes (ce qui n'est pas une forme de communication non verbale, mais bien une communication à l'aide de mots !) et le braille.

4.2 LA COMMUNICATION PARAVERBALE

Le paraverbal va au-delà des mots prononcés. Il inclut le timbre et le volume de la voix, le rythme des mots, les coupures d'une phrase. Le paraverbal entoure les mots et exprime les sentiments à travers la façon dont ils sont dits :

1. Le ton (intonation) de la voix,
2. Le volume de la voix,
3. Le rythme, la vitesse de l'élocution (coupures, saccades, etc.),
4. Les pauses (silences),
5. Les variations de la voix (haute, basse, etc.).

Exemple : « *OUI, je vais le faire* » selon le ton employé, cela peut être pris et compris dans de multiples sens...

4.3 LA COMMUNICATION NON VERBALE

La communication non verbale peut prendre différentes formes :

1. Le toucher,
2. Les silences
3. Les gestes, les attitudes, les postures, et mouvements corporels,
4. Les expressions faciales, mimiques, contact du regard,
5. Le langage d'objet, l'apparence (les vêtements, les bijoux, etc.),
6. Les rituels,
7. Les odeurs,
8. ...

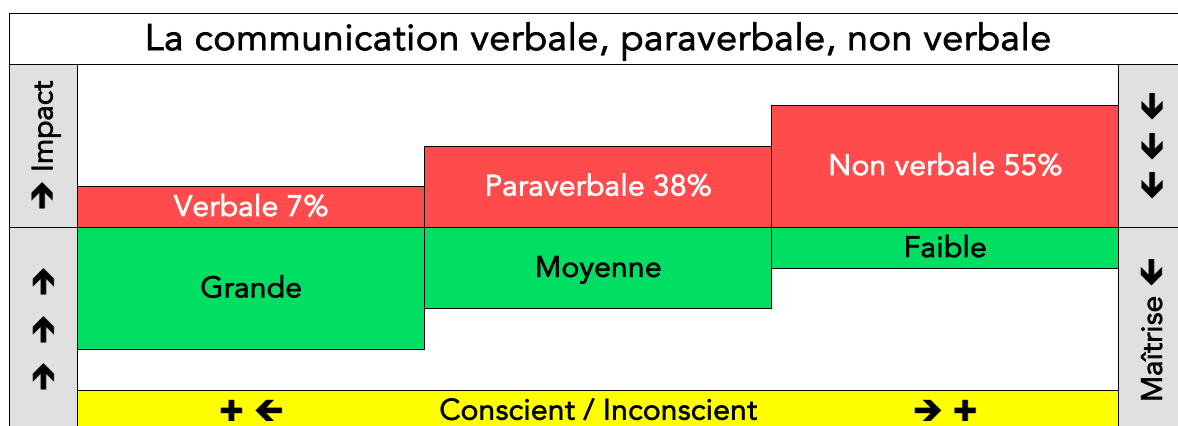
Cependant, tous les signaux non verbaux ne sont pas universels. En effet, la plupart d'entre eux dépendent étroitement du contexte (cf. *cadre de référence*) dans lesquels ils sont utilisés. La signification d'un geste, de la couleur d'un vêtement, d'un regard, dépend de la situation, de l'émetteur, du récepteur, de la culture, de la religion, etc.

4.4 LES IMPACTS SUR LA COMMUNICATION

On envoie et on reçoit en permanence des signes non verbaux qui transitent par des expressions du visage, des gestes et postures, le ton de notre voix, l'habillement, la coiffure, le maquillage, l'odeur, les silences, le toucher.

Le langage non verbal permet la communication entre personnes de langues différentes : le rire et l'expression de la douleur sont les expressions non verbales les plus universelles. Mais ces signaux ne sont pas universels et ils doivent être interprétés en fonction du contexte. La signification d'un geste dépend de la situation, de l'émetteur, du récepteur, de la culture, de la religion. Exemple : les vêtements blancs ou noirs pour le deuil, selon la pratique religieuse dans différents pays.

Le chercheur américain Albert Mehrabian a évalué l'équation du comportement verbal/non verbal. Ce tableau illustre les résultats de ses recherches (1967) :



Les 3 aspects de la communication (verbale, paraverbale et non verbale) sont étroitement liés. Comme le montre le tableau de Mehrabian, nous contrôlons avant tout l'aspect verbal de notre communication ; les aspects non verbaux et paraverbaux échappent en grande partie à notre conscient et notre maîtrise, pourtant ce sont eux qui vont le plus déterminer la réception et la compréhension des messages que nous transmettons...

Des études plus récentes ont critiqué les conclusions qui ont été faites à partir des études de Mehrabian, rappelant que ses expériences confrontaient seulement la communication d'émotions positives avec celle d'émotions négatives.

La remise en cause des chiffres de Mehrabian n'enlève rien à l'impact important de la communication non verbale qui reste difficile d'évaluer de manière précise, car il varie selon de nombreux facteurs, de l'émetteur, du récepteur, du message, la nature de ce message (fait, émotion, opinion, sentiment...), du contexte de la séquence de communication.

Néanmoins, lorsque ces 3 aspects sont en harmonie, on parle de **cohérence** ou de **congruence** de la communication. Les mots, les gestes, le ton de la voix expriment la même chose. Lorsque ces 3 aspects ne sont pas en harmonie, on parle d'**incohérence** ou d'**incongruence**. Dans ce cas, il devient très difficile pour l'interlocuteur de comprendre le message qui est émis.

Exemple : Vous dites à un ami que vous avez tout le temps pour discuter avec lui et que sa visite vous fait plaisir (verbal), et en même temps vous ne cessez de regarder votre montre (non verbal) et votre voix prend un ton agacé (paraverbal). Que va comprendre votre ami ?

5. LE CONTEXTE DE LA COMMUNICATION :

La communication interhumaine se déroule toujours dans un contexte de temps et d'espace. Ces 2 éléments sont également porteurs de sens.

5.1 LE TEMPS

Dans nos sociétés, il est jugé précieux et la personne qui est en retard est considérée comme irrespectueuse ou légère. D'autres cultures ne lui accordent pas la même importance.

5.2 L'ESPACE

L'espace dans lequel se déroule une séquence de communication est "codifié". On connaît l'expression "garder ses distances". Chacun d'entre nous marque ses distances en parlant à l'autre.

On distingue quatre zones de communication :

- **Zone intime** (15 à 45 cm), ton de la confiance,
- **Zone personnelle** (entre 45cm et 1,20 m), relations professionnelles, voire amicales,
- **Zone sociale** (1,20 à 3,50 m), marque la fonction de chacun,
- **Zone publique** (> 3,50 m), face à un public.

Toute personne qui pénètre dans une zone qui ne lui est pas réservée commet une faute et la personne qui en est victime se sent mal à l'aise, déstabilisée, agressée.

Nous possédons tous un territoire personnel que nous protégeons des atteintes extérieures. Cet espace et les objets qui s'y trouvent peuvent devenir le prolongement de notre corps physique (voiture, chaise, bureau, etc.)

L'étude du rôle des distances dans les relations interpersonnelles s'appelle la proxémie.

6. LES ÉMOTIONS, SENTIMENTS, SENSATIONS

6.1 LES ÉMOTIONS

Une émotion est une réponse intense de l'organisme qui se produit en réaction à un événement extérieur, une situation particulière (réelle ou imaginaire). Il existe 6 grandes émotions, appelées les émotions de base :

- La colère
- La joie
- La tristesse
- La peur
- Le dégoût
- La surprise

Les émotions ont une fonction biologique : déclencher une réaction spécifique d'adaptation à ce qui se passe et maintenir l'intégrité de l'organisme. Cette réaction d'adaptation, contrôlée par le système nerveux central, produit un changement visible, brusque et temporaire de notre état intérieur habituel : le corps est mis en alarme et des manifestations physiques spécifiques se mettent en place, par exemple l'augmentation du rythme cardiaque ou la production de larmes.

À cette composante biologique de l'émotion, s'ajoutent 2 autres éléments :

1. Une **composante cognitive** (ensemble des pensées qui se développent en présence de la situation ou par rapport à elle) et
2. Une **composante comportementale** (ensemble des comportements, gestes, mimiques, etc. qui se mettent en place au moment de l'émotion).

Prenons l'exemple de la peur : avant même que nous n'ayons véritablement conscience de ce qui se passe, le système nerveux a déjà enregistré la présence d'un danger et prépare le corps en conséquence : il y a libération d'adrénaline, les cinq sens sont en éveil, l'attention est au maximum. La peur multiplie nos forces physiques et psychiques. Attentifs et présents, nous sommes prêts à affronter le danger ou à fuir loin.

6.2 LES SENTIMENTS

Un sentiment est un état affectif d'ordre psychologique, c'est le passage à la pensée, à l'intellectualisation, à l'intériorisation.

Le sentiment suppose une construction intellectuelle, une élaboration mentale. Il persiste en dehors de toute stimulation et peut durer plus ou moins longtemps, voire toute une vie.

Les sentiments naissent de nos émotions ; en ce sens, on peut dire qu'ils sont un prolongement de l'émotion ; ils sont parfois le résultat d'un mélange d'émotions.

Par exemple :

- L'inquiétude, l'anxiété, l'angoisse sont des sentiments qui peuvent être un prolongement de la peur.

- L'amour est un sentiment qui peut être un prolongement de la joie.
- La déception est un sentiment qui peut être un prolongement d'un mélange de colère, de peur, de dégoût.
- La haine est un sentiment qui peut être un prolongement d'un mélange de peur et de colère.
- La honte est un sentiment qui peut être un prolongement d'un mélange de peur et de joie, de dégoût.
- L'envie est un sentiment qui peut être un prolongement d'un mélange de tristesse et de colère.

Les émotions et les sentiments sont universels ; (presque) chaque être humain peut les ressentir. Cependant, ce qui déclenche nos émotions et nos sentiments dépend étroitement de notre cadre de référence (éducation, histoire de vie, culture, etc.), de notre personnalité, de notre âge.

Ainsi, nous ne sommes pas sensibles aux mêmes éléments, nous ne réagissons pas avec les mêmes émotions face à certains événements, des scènes peuvent provoquer la joie chez certains, la colère chez d'autres, l'indifférence, le dégoût ou encore la tristesse.

De même, notre façon de reconnaître nos propres émotions et sentiments et de les exprimer aux autres dépend étroitement de notre cadre de référence, de notre personnalité, de notre âge, de notre développement, etc.

6.3 LES SENSATIONS

Le terme "sensation" se rapporte à la perception sensorielle. Nos cinq sens nous renseignent en permanence sur le monde qui nous entoure, tout comme sur notre état intérieur (organes, fonctionnement interne).

L'ensemble des informations récoltées par nos sens est interprété et analysé par notre cerveau. Cette analyse va générer des sensations conscientes, telles que la douleur, le froid, le chaud, la fatigue, la tension, etc.

6.4 LES ÉMOTIONS ET LES SENTIMENTS : LIENS AVEC LA COMMUNICATION

Les émotions et sentiments, du fait des changements biologiques qu'ils induisent dans notre corps, entravent bien souvent la communication. Le non verbal et le paraverbal sont les modes de communication préférentiels de nos émotions et de nos sentiments : nos mimiques, nos gestes, nos comportements, nos expressions corporelles, notre manière de nous mettre en contact avec les autres (proxémie), le ton de notre voix, par exemple, communiquent aux autres souvent bien mieux et bien plus rapidement que nos paroles ce que nous ressentons face à une situation ou en présence d'une personne.

D'ailleurs, beaucoup d'expressions de la langue française témoignent de ce langage corporel et comportemental :

- « Transpirer la peur »,
- « Être saisi d'effroi »,

- « Être rouge de colère »,
- « Trembler de colère »,
- « Pâlis de colère »,
- « Être à fleur de peau »,
- « Être vert de rage »,
- « Être rouge de honte »,
- « Avoir le cœur qui bat la chamade »,
- « Rougir de plaisir »,
- « Être paralysé par la peur », etc.

Ainsi, l'ensemble des messages non verbaux que nous émettons sont souvent bien plus fiables que les messages verbaux pour rendre compte de nos états intérieurs. Il est capital de s'en souvenir dans toutes les situations d'accompagnement et de savoir reconnaître, lire et interpréter les manifestations possibles des émotions et des sentiments.

6.5 LES ÉMOTIONS ET LEURS BESOINS

L'Approche Centrée sur la Personne (ACP) de Carl Rogers, ainsi que par la suite, la Communication Non Violente (CNV) de Marshall Rosenberg (cf. *Principes de Communication* 3) ont mis en évidence que toute émotion coïncide à un besoin insatisfait.

Il en résulte que prendre conscience de ses besoins permet d'apaiser l'émotion.

	Les Émotions...	et les besoins qu'elles expriment
1	Joie >	de savourer, de perdurer.
2	Tristesse >	d'être réconforté, d'être consolé.
3	Colère >	de changement.
4	Peur >	d'être rassuré, de sécurité.
5	Dégoût >	de se préserver.
6	Surprise >	de compréhension.

La métaphore suivante peut nous aider à le comprendre : quand le témoin de la jauge d'essence s'allume sur le tableau de bord, vous savez que vous avez besoin de trouver une pompe à essence afin de faire le plein.

Se contenter de nommer l'émotion, sans son besoin sous-jacent, reviendrait à dire : « *Tient ! Le témoin de mon réservoir est allumé !* » et continuer sa route...

Source : <http://www.lautrementdit.net/outils-pedagogiques/article/la-roue-des-emotions>

7. L'EMPATHIE, DÉFINITION :

Définition du dictionnaire Le petit Robert :

De **en-** "dedans" et **-pathie** "ce qu'on éprouve" **en-** Élément, du latin *in-* et *im-*, de *in* « dans », servant, avec le radical substantif qu'il précède, à la formation de verbes composés (devient *em-* devant *b*, *m*, *p*) : *emboîter*, *emmancher*, *emprisonner*, *enterrer*. **-pathie**, *-pathique*, *-pathe* Groupes suffixaux, du grec *-patheia*, *-pathês*, de *pathos* « ce qu'on éprouve » : *antipathie*, *apathique*, *névropathe*.

En philosophie, psychologie : Faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent.

Définition du dictionnaire de psychologie Doron-Parot (Puf) : Selon Carl Rogers : L'empathie consiste à saisir avec autant d'exactitude que possible, les références internes et les composantes émotionnelles d'une autre personne et à les comprendre comme si l'on était cette autre personne

Selon Georges Adamczewski, 2005 : L'empathie est une capacité à reconstituer en soi, à la manière d'une simulation, sur un plan intellectuel comme sur un plan émotionnel, ce qui se déroule dans l'expérience d'autrui. (Georges Adamczewski ; Docteur en Science de l'éducation).

7.1. CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPATHIE :

Une des premières caractéristiques de l'empathie est d'être pensable et praticable à partir du moment où l'on admet, d'une manière ou d'une autre, l'incommunicabilité première entre les êtres humains.

Chaque expérience de soi, des autres et du monde est unique et je ne peux percevoir ni ressentir l'expérience d'autrui telle qu'elle se développe à l'intérieur de son univers singulier. Tout au plus ai-je des échos, des effluves, des indices qui me parviennent par bribes, au travers d'un langage qui, par définition, rabote les singularités et les différences.

Deuxième caractéristique, la reconstitution en soi de l'univers d'autrui s'élabore par approximations successives et non d'un seul coup d'oreille magique. L'empathie est un processus qui progresse par tentatives, essais, erreurs et rectifications.

C'est la non-compréhension qui est le moteur intellectuel et affectif de l'empathie. Autrui est comme une énigme dont on cherche à déchiffrer la configuration et les figures. Des zones d'ombre s'ajoutent à tout début d'éclaircie, des distances se creusent à chaque rapprochement.

D'où la caractéristique suivante, difficile à intégrer, mais indispensable :

- ☞ Il n'y a pas d'empathie absolue,
- ☞ Il n'y a pas de compréhension totale de l'autre.

En quelque sorte, progresser dans la compréhension d'autrui c'est, simultanément, progresser dans l'incompréhension d'autrui. L'énigme ne sera pas effacée par un acte d'empathie, le mystère reste entier.

En conséquence de quoi, l'empathie ne permet pas de connaître l'autre, mais simplement de le découvrir à chaque moment où je le rencontre. Ce n'est pas parce que je crois m'approcher quelque peu de l'univers étrange d'autrui que je peux en former et en formuler une connaissance. L'empathie se développe dans le flux du devenir, et donc dans le présent de la présence : ce que je reconstitue de l'autre, ce n'est pas ce qu'il est ou qui le qualifie par nature, mais ce qui est reconstituable à partir de ce qu'il exprime et tait, ici et maintenant.

7.2 CONSTRUCTION

L'empathie n'est pas une capacité à ressentir les émotions et les sentiments d'autrui. Ce serait une illusion réconfortante de croire cela possible, et tomber dans cette illusion cela s'appelle la sympathie.

L'empathie n'est pas une capacité qui s'exerce uniquement dans le domaine des émotions et des sentiments. Cette conception, très répandue parmi ceux qui font référence ou révérence à l'œuvre de Carl Rogers, est un contresens. Dans l'Approche Centrée sur la Personne, l'empathie s'exerce face et avec une personne considérée dans sa totalité, processus mentaux et processus émotionnels inclus. Être capable de reconstituer les émotions et les sentiments d'autrui et non ses méandres d'autocompréhension intellectuelle, ce serait faire le choix, à l'insu d'autrui, de privilégier la part la plus instable de son devenir. Or l'empathie est par définition non sélective.

L'empathie ne peut être un concept actif que si l'on prend conscience que chaque univers personnel construit sa propre réalité singulière, et que, par conséquent, il y a autant de réalités que de personnes. A contrario, l'idée selon laquelle il existerait une réalité commune, la même pour tous, est un des principaux obstacles au développement de l'empathie.

Il n'y a pas grand-chose de naturel dans l'empathie. Il s'agit d'une capacité qui n'est pas donnée (comme un don du ciel), mais construite. Elle présuppose une évolution personnelle, voire une série de changements en profondeur. Pour défier l'océan qui nous sépare d'autrui, il est nécessaire d'avoir soi-même un rivage, une île de référence, une plage de retour, une sécurité ontologique, mais il est également important d'avoir un certain goût pour l'aventure, car on ne revient jamais indemne d'un voyage empathique.

Le voyage empathique est comme une sortie dans l'espace, en apesanteur, mais l'espace ici est intérieur et virtuel : retenu par un cordon de sécurité qui peut se rompre s'il est trop chahuté, je me trouve à travailler dans un environnement étranger, avec des normes étonnantes et des surprises à chaque pas. Car, dans la compréhension empathique, ce n'est pas le passé qui me guide : le déjà-vu m'empêche de voir, l'habitude me prive de l'intrépidité nécessaire.

L'empathie n'est pas une activité solitaire, repliée sur elle-même : ce n'est pas en m'enfermant, en toute bonne conscience, dans mon propre univers que je puis être empathique : à chaque tentative d'empathie, j'ai besoin de l'aide d'autrui, pour me guider parfois, pour me rectifier souvent. L'empathie produit un résultat que je mets à l'épreuve de

mon interlocuteur : c'est lui qui, s'il me comprend dans mon intention, peut m'aider à faire une reconstitution valide de ce qui se passe dans son univers.

7.3 HISTOIRE DU CONCEPT

Il est fréquent de situer l'origine du concept chez Theodor Lipps, en 1903, sous le terme d'"Einführung", label qui a ensuite été repris en anglais sous le terme "empathy". À partir de cette époque, c'est plutôt la confusion qui a régné, car il s'agissait plus, semble-t-il, pour Lipps d'expliquer l'émotion esthétique et la sensibilité à l'œuvre d'art que les relations humaines (concept inexistant à l'époque). Pendant une assez longue période, ce terme a été réutilisé, mais plutôt comme un synonyme de sympathie ou d'identification.

7.4 LE PIÈGE DE L'EMPATHIE :

L'empathie est le cheval de bataille par excellence de la communication et de tous les métiers d'écoute, depuis le "psy" jusqu'au manager en passant par le commercial, etc.

Quand celle-ci est clairement définie comme l'art d'écouter l'autre pour se mettre à sa place tout en restant soi-même... c'est peut-être moindre mal. Mais quand on remarque en plus que le mot empathie signifie étymologiquement "sentir à la place de l'autre"... la confusion est très risquée.

Nous ne pouvons jamais nous mettre à la place de l'autre... même quand nous avons vécu des situations identiques aux siennes, nous ne sommes pas l'autre. Il perçoit l'événement à travers le prisme de l'histoire de vie qui est la sienne et il ne peut percevoir la même chose que nous, car notre histoire de vie à nous est forcément différente. L'art de la communication, c'est l'art de l'acuité qui permet de voir et accueillir cette différence de perception.

Se mettre à la place de l'autre revient seulement à contempler son propre imaginaire... c'est le meilleur moyen de ne pas voir l'autre et de n'être que relationnel. Même avec de bonnes intentions nous sommes alors distants. Nous ne faisons ainsi que gérer ce que nous imaginons et non ce que vit et ressent notre interlocuteur. On appellerait cela du narcissisme relationnel.

Et pourtant ! Si nous avons vécu la "même chose que l'autre", ne sommes-nous pas alors en droit de penser que nous pouvons le comprendre ? Eh bien non ! Une même circonstance ne produit pas exactement les mêmes ressentis chez tout le monde. Par contre, l'avantage est que nous réalisons mieux que l'autre vit quelque chose d'important. Cela nous permet d'être interpellés même quand nous ne sommes que relationnels.

La limite de cet avantage est que nous ne sommes malgré tout que dans l'illusion de vraiment comprendre ce qu'il vit, pense ou ressent... Se mettre à la place ne renseigne pas sur la réalité de ce que vit ou perçoit l'autre, car "similaire" ne veut en aucun cas dire "identique" ! Il faut retenir que nous percevons la vie selon notre histoire personnelle (récente ou ancienne) et non seulement à travers ce que sont les événements.

Les points de vue ne sont pas interchangeables. Ce qui empêche la communication est surtout la croyance en une réalité commune à tous. Tout en donnant l'impression de nous rapprocher les uns des autres, cette illusion de pensée commune nous éloigne de nos interlocuteurs et nous plonge dans l'inefficacité relationnelle.

7.5 ÊTRE DISTINCT POUR NE PAS ÊTRE DISTANT :

Tous les problèmes de vulnérabilité dans l'écoute viennent du fait que nous avons quelques difficultés à être distincts. Quand nous croyons nous rapprocher de l'autre souvent, nous ne faisons que nous mettre à sa place. Peut-être allons-nous alors le conseiller, le plaindre, penser ou décider pour lui. Cela conduit à des ingérences maladroites et même parfois désastreuses pour tous.

D'où vient cette difficulté à être distinct ? Probablement de notre peur de la solitude. Probablement aussi du fait que la vie est une succession de fusions et d'individualisations qui sont restées en chantier : d'avec notre mère lors de notre naissance puis vers 5-7 ans, d'avec notre famille lors de notre adolescence, d'avec notre conjoint vers la quarantaine, d'avec le travail vers la soixantaine, etc. Nous peinons quelque peu à mieux devenir soi afin de mieux rencontrer l'autre. Nous compensons ce manque d'affirmation de soi par l'ego, la personnalité... et l'empathie !

Même dans le couple, on rencontre vraiment son conjoint qu'une fois sortit de la nécessaire phase de fusion initiale. Quand cette rencontre lucide de la différence se passe bien, on peut enfin parler d'amour. L'amour c'est être ouvert à l'autre (communication) alors que la passion c'est avoir besoin de l'autre (relation). Avoir besoin de l'autre semble être une faiblesse ? C'est pourtant un judicieux moyen pour se libérer de l'ego et pour accroître son humilité.

Vu notre faible capacité à accueillir la différence d'autrui, avoir besoin des autres nous préserve de trop d'égoïsme ! La peur de la solitude nous pousse aussi beaucoup vers les autres. Mais, habitée par une sorte de besoin de clan où tout le monde serait "pareil" (car ça sécurise), leur différence nous dérange. Cette différence de l'autre nous renvoie à notre sentiment de solitude que justement nous essayons de fuir.

Pour préserver cette sécurité, nous ne faisons alors que les imaginer en niant leurs différences. C'est certainement cette crainte viscérale de la solitude qui nous conduit à penser comme les autres ou à tenter de les faire penser comme nous.

Mais c'est un piège, car dans ce cas plus personne n'existe ! Nous ne sommes alors que dans une illusion de non-solitude. Celle-ci nous perturbe insidieusement (même en étant entouré de monde), car nous ne vivons plus alors que dans un imaginaire rempli de clones.

Sources : Textes de Georges Adamczewski, consulté le 3.6.2021 :

<https://www.educspe.com/empathie-definition>

<http://www.maieusthesie.com/nouveautes/article/empathie.htm>

« La bonne distance professionnelle n'est pas la distance que l'on met envers l'utilisateur, mais la distance que l'on met envers ses propres émotions ». Alexandre Jollien

8 L'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE (ACP) :

INITIATEUR : Carl Rogers (1902/1987) est l'un des fondateurs de l'**approche humaniste** (qui est un courant de la psychologie fondé sur une vision positive de l'être humain. C'est également un modèle de psychothérapie qui s'appuie sur la tendance innée de la personne à vouloir se réaliser, c'est-à-dire à mobiliser les forces de croissance psychologique et à développer son potentiel et ceci grâce à l'autodétermination du patient).

POSTULAT DE BASE : L'objectif de l'ACP est de favoriser la confiance en soi et l'estime de soi, d'encourager chacun à s'écouter et à respecter son ressenti et ses besoins et l'accent est mis sur la qualité de la relation, la mise en place d'un climat sécurisant, empreint de respect et de confiance.

Selon l'ACP l'individu possède en lui-même des ressources considérables pour se comprendre et évoluer pour peu qu'il bénéficie d'un contexte favorable. Il existe en chaque personne un mouvement en profondeur qui le pousse vers le développement de ses potentialités et vers son accomplissement : c'est la **tendance actualisante**.

Carl Rogers met en avant trois dimensions essentielles qui vont favoriser le processus : il s'agit d'attitudes facilitantes :

- **L'empathie (ou écoute empathique) :** c'est chercher à entrer dans l'univers de l'autre tout en restant soi-même, à se décentrer pour sentir ce que vit l'autre. Essayer de voir le monde au travers des yeux de l'autre.
- **La congruence (ou authenticité) :** le fait d'être vrai, de ne pas se cacher derrière un rôle, une façade et d'exprimer à l'autre son ressenti.
- **Le non-jugement (ou considération positive) :** l'acceptation inconditionnelle de la personne telle quelle est ici et maintenant, le respect de sa différence et de ses valeurs personnelles.

Selon Rogers les obstacles d'une communication efficiente peuvent être : vouloir imposer son point de vue, conseiller ou interpréter les paroles de l'autre, juger, donner des solutions au problème de l'autre.

8.1 LES SIX CONDITIONS NÉCESSAIRES FAVORISANT LA TENDANCE ACTUALISANTE :

Au sein de ce climat sécurisant, et en l'absence de toute menace contre ce qui constitue son individualité, la personne accompagnée peut progressivement explorer son expérience personnelle comme elle se présente, sans la distorsion due à ses filtres défensifs. L'image qu'elle a d'elle-même commence à se modifier peu à peu.

Selon Rogers, six conditions sont nécessaires pour produire un changement significatif et constructif chez la personne accompagnée :

1. Deux personnes doivent être en relation,
2. L'une de ces deux personnes, la personne accompagnée, doit être dans un état de vulnérabilité, en "non-congruence",

3. L'aidant doit être congruent durant le temps de ce contact interpersonnel,
4. L'aidant doit éprouver un regard positif inconditionnel vis-à-vis de la personne accompagnée,
5. L'aidant doit expérimenter une compréhension empathique du monde intérieur de la personne accompagnée et de son cadre de référence, et il doit s'efforcer de lui communiquer cette compréhension,
6. Il est nécessaire que la personne accompagnée perçoive, même de manière infime, les trois attitudes de l'aidant : la congruence, le non-jugement et l'empathie.

8.2 L'ÉCOUTE ACTIVE SELON CARL ROGERS (OU ÉCOUTE EMPATHIQUE/BIENVEILLANTE) :

Cette écoute se caractérise par la manifestation d'un respect et une confiance chaleureuse envers l'interlocuteur, pour qu'il brise ses défenses et s'exprime librement.

Les contenus émotionnels d'une situation sont plus importants que les contenus intellectuels. C'est du côté du « cœur » et non de la « raison » qu'il faut porter son attention.

Pour Rogers, quelle que soit la technique que l'on utilise, elle ne sert à rien si « l'écouter » ne met pas en place une attitude mêlée d'authenticité et de compréhension, sans chercher à interpréter et/ou juger.

NB : Voir les différents documents sur Carl Rogers dans les annexes.

9. LA MÉTHODE GORDON :

INITIATEUR : Thomas Gordon (1918/2002) est un psychologue américain. Pionnier dans la conceptualisation de la résolution des conflits par l'instauration d'une relation « gagnant-gagnant ».

Les fondements de la méthode développée par Gordon reposent sur l'analyse transactionnelle d'Éric Berne, les travaux d'Abraham Maslow et celles de Carl Rogers sur la relation d'aide. Deux outils principaux encadrent cette méthode : l'**Écoute Active** et le **Message en « Je »**.

POSTULAT DE BASE : La méthode Gordon est basée sur un postulat simple : celui de la « satisfaction mutuelle des besoins ». En effet, si j'ai un problème que je ne peux pas exprimer, ou si l'autre a un problème non exprimé, ou que je ne l'écoute pas, nous ne pourrions pas avoir une vraie communication.

Le principe va donc être :

- De provoquer la confrontation des besoins. Les besoins peuvent être d'ordre factuel ou d'ordre émotionnel.
- D'éviter les « messages à risques » qui sont selon Gordon, de douze types : ordre, menace, morale, sermon, conseil, critique, flatterie, apaisement, analyse, jugement, remise en question et ironie.

9.1 L'ÉCOUTE ACTIVE :

Initialement conçue pour l'accompagnement de l'expression des émotions, elle est opérationnelle dans les situations de face-à-face où le professionnel écoute activement l'autre. Elle consiste à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par l'interlocuteur. **L'écoute active est plus fine que la reformulation** en ce qu'elle ne se limite pas à dire autrement ce qu'une personne vient d'exprimer, mais de décoder la dimension affective généralement non verbalisée.

L'écoute active est initialement une technique d'accompagnement. L'écoute active permet à l'individu, lors de l'entretien d'aide, de le décrocher de ses difficultés et de le prendre dans son ensemble. En effet, l'écoute active est bien plus qu'une reformulation. Grâce à la bienveillance du récepteur, elle donne à l'émetteur des outils afin qu'il puisse s'exprimer et se dire en tant que « Sujet » de sa situation. L'écoute active représente le point de départ de toute intervention d'aide et permet de voir en quoi et comment nous pouvons aider la personne.

Comment être en écoute active ?

- ✓ Exclure ses propres idées préconçues et toute tentative d'interprétation,
- ✓ Adopter une attitude physique de disponibilité,
- ✓ Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre,
- ✓ Le questionner avec des questions ouvertes,
- ✓ L'inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'il est imprécis ou trop général,
- ✓ Lui donner de nombreux signes visuels et verbaux d'intérêt,
- ✓ Reformuler ses propos avec ses propres termes, puis avec les nôtres,
- ✓ Pratiquer des silences,
- ✓ Témoigner de l'empathie
- ✓ Rester neutre et bienveillant.

Utilisation dans la résolution de problèmes :

L'écoute active est conseillée pour résoudre un problème de type « gagnant/gagnant ». Elle consiste à poser des questions clés afin d'inciter la personne à parler. Elle permet de comprendre les différentes motivations (motifs d'adhésions) et freins (motifs de résistance) de celle-ci.

L'écoute active (ou écoute totale) permet de recueillir l'information la plus complète dans une relation de confiance qui permet à chacun de se sentir reconnu et compris. L'écoute consiste à recevoir un message et le comprendre.

L'écoute devient active lorsque la personne qui la pratique participe activement à la compréhension du message. Elle démontre de l'intérêt et de la curiosité, demande des clarifications ; elle s'empêche de juger et d'interpréter les propos de l'autre.

Ainsi écoutée, la personne perçoit qu'elle a l'oreille de quelqu'un qui s'intéresse aux particularités de son cas sans chercher à le juger. Elle a en face d'elle un tiers qui cherche à la comprendre.

Autres aspects à prendre en compte :

Nous véhiculons des images de nous-mêmes révélées par des indices tels que :

Indices linguistiques verbaux	Indices paraverbaux	Indices non verbaux
Choix des mots Structures des phrases Argumentation...	Volume sonore Pauses Intonations...	Attitudes Gestes Habillement...

Écouter activement, c'est rassembler un maximum d'informations :

➤ **Sur le contenu du message (ce qui est dit) ainsi que sur la forme du message (comment cela est dit) :**

La forme du message se révèle grâce aux **Indices linguistiques** (verbaux et paraverbaux). Ces indices se présentent toujours avec des caractéristiques fondamentales (façon habituelle de parler) et des variations occasionnelles.

- Le lexique : identifier le canal de communication privilégié > visuel/auditif/kinesthésique (cf. PNL),
- Le débit de paroles (quantité de paroles prononcées dans un laps de temps donné) : identifier le débit fondamental : rapide/moyen/lent ; repérer les variations de débit > accélération/ralentissement,
- Le volume sonore : repérer les variations > fort/moyen/faible,
- L'accent d'insistance : repérer la localisation des accents d'insistance > volontaire occasionnelle/involontaire systématique, "tic",
- Les pauses : repérer la localisation des pauses vides (silence) / pleines (allongement de la dernière syllabe, "heu") ; longues/courtes. Les pauses sont indispensables dans le discours (respiration), mais chacun de nous peut en contrôler le placement,
- L'intonation : identifier l'intonation fondamentale variée, monotone, répétitive ; repérer les variations d'intonation montante/descendante/plane.

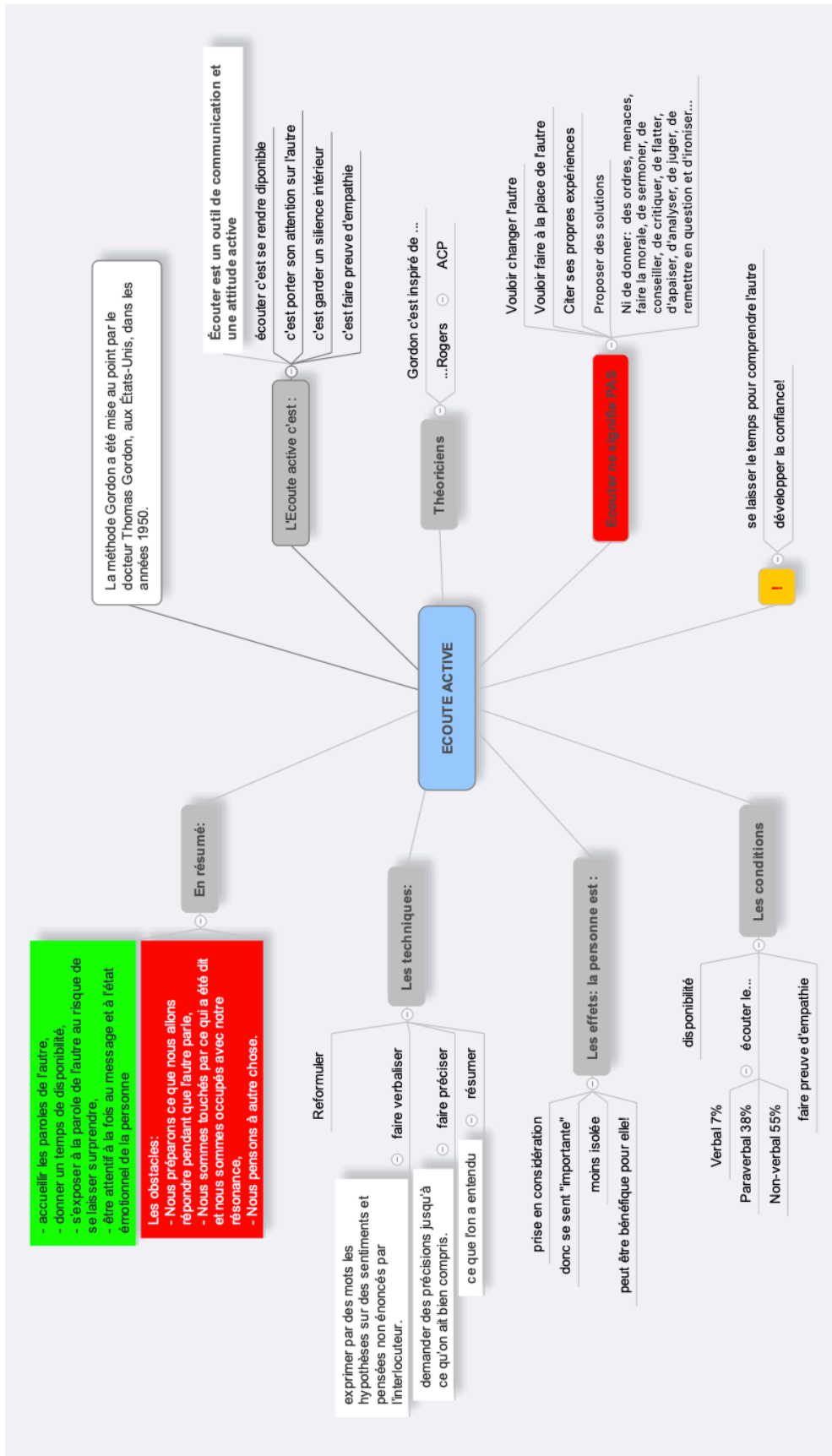
➤ **Sur les indices non verbaux de l'interlocuteur :**

- L'occupation de l'espace : statique/mobile ; ample/réduite ; centrale/périphérique ; mécanique/fonctionnelle,
- La distance (proxémie) : publique ; sociale ; personnelle ; intime,
- La gestualité : gestes autocentrés/fonctionnels/relationnels,
- Les gestes fonctionnels facilitent la verbalisation, soulignent la pensée, certains gestes symboliques se substituent aux mots,
- Les gestes relationnels créent ou orientent la relation avec l'interlocuteur,
- Le regard : direction - mobilité - intensité - expressivité,
- Identifier le tonus général (vitalité/nonchalance) qui se dégage de l'image corporelle de mon interlocuteur.

Les techniques verbales de l'écoute active :

- ✓ Reformuler,
- ✓ Verbaliser (par ex. des hypothèses sur ce que l'autre vit intérieurement),
- ✓ Faire préciser, questionner,
- ✓ Résumer.

En résumé :



9.2 QUELQUES PETITES PRÉCISIONS SUR LA REFORMULATION SELON L'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE ET LA MÉTHODE GORDON :

La technique dite de la reformulation nous semble la plus appropriée et la plus efficace des techniques d'entretien et de relation d'aide par l'écoute. C'est une méthode non directive et non inquisitrice qui respecte le sujet (la personne aidée) et ses affects, évite les interprétations et les éléments induits qui ne viennent pas du sujet lui-même, permet à ce dernier de s'exprimer complètement et d'utiliser ses propres ressources à la résolution de ses difficultés. La reformulation est une pratique de communication qui consiste à formuler des pensées de façon plus claire. Ce n'est pas de l'empathie. Elle ne cherche pas à faire parler davantage son interlocuteur ni à le convaincre. En cela, elle est assimilable à un comportement assertif.

On appelle « reformulation », une intervention de l'aidant (la personne qui aide ou l'intervenant) qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite ce que la personne vient d'exprimer et ce de telle sorte que l'aidant obtienne l'accord du sujet.

À l'aide de la technique de reformulation, certains résultats positifs peuvent être obtenus, par exemple :

- ✓ L'aidant est certain de ne rien introduire de différent, d'interprétatif, de suggestif ou autre dans la communication qu'il vient d'écouter.
- ✓ L'aidé est certain, s'il se reconnaît dans la reformulation, d'être en bonne voie de se faire comprendre, et il est ainsi conduit à s'exprimer davantage.
- ✓ L'aidant a fait la preuve qu'il a écouté et compris ce qui était dit.

Pour l'aidant, il s'agit de :

- ✓ Reconnaître, en quelque sorte, les sentiments ou les significations que le sujet vient de formuler.
- ✓ Laisser la personne développer son point de vue dans l'entretien.
- ✓ Accepter le contenu subjectif de ce que le sujet vient de dire, même s'il est désagréable, c'est-à-dire d'accepter de considérer qu'il vient d'émettre un point de vue subjectif, ce point de vue devant être compris.
- ✓ Définir la situation décrite par la personne en termes de responsabilité de sa part, c'est-à-dire non pas en l'accusant de la situation décrite, mais en lui montrant qu'elle exprime son point de vue et que nous la comprenons comme telles.
- ✓ Concernant la possibilité d'erreur : que se passe-t-il lorsque l'intervenant "se trompe", ce qui est signalé automatiquement par le désaccord de la personne sur la reformulation ? Le sujet s'explique de nouveau et l'intervenant a une nouvelle fois la possibilité de réussir son effort de compréhension.

Les « Principes » de la reformulation :

L'aidé est considéré réellement comme la personne la plus au courant du problème, la plus informée de la situation et pratiquement la seule à éprouver son cas dans toute sa profondeur existentielle, économique ou sociale. Lui seul, sait parfaitement de quoi il parle.

Disons déjà que l'intervenant dans la bonne attitude (écoute attentive, absence d'idées préconçues, désir authentique de comprendre) fait ici confiance au sujet en ce qui concerne

la manière dont celui-ci éprouve subjectivement la situation. Il n'y a pas d'autre moyen pour savoir comment une personne éprouve un événement, une situation, une difficulté ou un problème que de lui demander et d'essayer de reconstituer le plus complètement possible son point de vue.

Cette confiance dans l'autre sur la vérité de son problème est justifiée. Inversement, pensez aux nombreuses fois où, essayant d'exposer votre opinion ou les motifs d'une décision à un interlocuteur, vous avez rencontré, comme principal obstacle, l'impossibilité d'obtenir que l'autre écoute, que l'autre comprenne, alors que vous saviez très bien exprimer ce que vous aviez à dire...

Le comportement humain a un sens et une logique spécifique à chaque être humain. Les réactions affectives, comportementales, verbales, sont en relations étroites avec les significations vécues et ces significations sont propres à chaque individu. Ainsi, comprendre un comportement, c'est comprendre les significations qu'il implique au niveau même de la perception des choses, des êtres et des événements, c'est restituer ces significations dans l'ensemble du vécu de la personne.

Le sujet est capable de reconnaître le reflet de ce qu'il vient de dire. Tout est donc fondé sur la capacité de prendre conscience véritablement de soi et de son problème.

Cela suppose une conception de l'humain dont la base est non seulement la foi dans des capacités de réflexion et de relations sociales et professionnelles, mais aussi dans des capacités d'autorégulation finale du sujet par lui-même.

Les différents types de reformulation :

Dans cette technique de communication, on reprend l'idée ou les idées que le sujet vient d'émettre, en les reformulant de façon qu'il puisse les reconnaître.

Il faut faire en sorte que le sujet comprenne que l'aidant a compris. Il existe plusieurs types de reformulation selon Carl Rogers :

- **La reformulation écho** consiste à utiliser d'autres termes équivalents pour le sujet, montrant par là même un effort de compréhension.
 - « *Ainsi selon vous ...* »
 - « *Vous voulez dire ...* »
 - « *En d'autres termes ...* »
 - « *À votre avis donc ...* »

La reformulation ainsi résumée traduit l'essentiel de ce que le sujet a voulu dire.

- **La reformulation clarification** consiste à mettre en lumière et renvoyer au sujet le sens même de ce qu'il a dit (effet de « miroir clarifiant »). Il faut éviter l'interprétation, saisir le sens d'un long discours inorganisé, tirer au clair et faire ressortir l'essentiel.
- **La reformulation reflet de sentiment** consiste à extraire du contenu communiqué le sentiment inhérent aux paroles et le restituer à la personne sans le lui imposer. La personne en besoin d'aide a des difficultés à reconnaître son vécu émotif ; si l'aidant le reconnaît, il peut favoriser l'accès du client à ses propres sentiments. La reformulation est

le principal moyen permettant d'informer le client de son propre degré de compréhension de ce qu'il vit.

- **La reformulation élucidation** consiste à donner à la personne qu'on écoute, la possibilité de voir autrement sa propre perception. On fait apparaître quelque chose qui jusque-là était latent. L'apparition de la perception du problème (sa compréhension par le sujet) peut avoir un certain effet choc et accentuer une prise de conscience plus réfléchie et plus objective de la situation. Il est très important d'éviter un effet "choc" trop brutal, le ton de la réponse devant être empathique.

Sources : Les chapitres 3.1 & 3.2 ont été rédigés par R. Camellini.

9.3 LE MESSAGE EN « JE »

L'outil de communication que représente le *message en « JE »*, deuxième outil de la méthode Gordon, permet à chacun des protagonistes (émetteur et récepteur) de s'attribuer ses propres émotions et ressentis et de ne plus faire porter à l'autre la seule responsabilité d'un problème. Le message en « JE » est une technique appartenant à la communication dite non violente. Nous avons une fâcheuse tendance à utiliser le « message-Tu » ou le « message-Vous » dans nos interactions avec les autres. Ces formulations peuvent être très mal ressenties et envenimer la situation !

Exemples :

1. « Tu ne dois pas faire comme cela !
2. « Tu es un imbécile ! »,
3. etc.

Le message en « JE » est un message qui exprime ce que je ressens face à un événement ou à une autre personne. Ce ressenti, étant par définition individuel, il se traduit obligatoirement par la première personne du singulier, donc en « JE » ! Aucun jugement ou accusation ne doit être alors véhiculé de manière explicite ou implicite. Il s'agit de prendre la responsabilité de ce que je pense et ce que je ressens.

Le message en « JE » se "construit" de la manière suivante :

- ☞ J'exprime mon ressenti &
- ☞ Je nomme le comportement de l'autre (mon interlocuteur) qui me dérange par une observation objective (les faits concrets) !

Dit autrement : « **Quand tu fais ceci, je ressens cela.** »

Exemples (voir ci-dessus) :

1. « Je me sens inquiet quand tu fais cela de cette manière, parce que j'ai peur que ça ne fonctionne pas. »
2. « Je suis très frustré par ce qui vient de se passer, parce que j'ai du mal à comprendre certaines de tes décisions. ».
3. etc.

10. LE “MODÈLE SYSTÉMIQUE” DE LA COMMUNICATION, LES AXIOMES :

Pour “faire simple”, l'approche systémique prend en compte la communication et les interactions entre les individus. De là, le modèle systémique de la communication prend en considération le contexte dans lequel la communication a lieu et non seulement l'aspect de l'échange d'information (cf. *Modèle télégraphique*).

« L'École de Palo Alto » est une étiquette pour désigner un groupe de chercheurs d'origines scientifiques diverses (psychologie, psychosociologie, sciences de l'information et de la communication) qui, à un moment donné de leur existence, ont travaillé à Palo Alto, petite ville de Californie, à partir des années 1950. Cette école a été fondée entre autres, par Gregory Bateson avec le concours de Donald D. Jackson, John Weakland, Jay Haley, Richard Fisch, William Fry et **Paul Watzlawick**.

Ce dernier a développé une théorie de la communication qui s'appuie sur cinq principes, appelés axiomes (proposition évidente, dont la vérité est reconnue sans démonstration) :

Axiome 1 :

« *On ne peut pas ne pas communiquer.* » ou « *Il est impossible de ne pas communiquer.* »

Tout comportement a un caractère communicatif, autrement dit, dès que deux individus se perçoivent mutuellement, ils communiquent, même s'ils ne se parlent pas. Le silence a une signification. L'action et l'inaction, la parole et le silence ont valeur de message : ils influencent d'autres personnes et ces autres personnes, de leur côté, ne peuvent pas ne pas réagir à cette communication. Ainsi, elles communiquent elles-mêmes à leur tour.

Axiome 2 :

« *Toute communication présente deux aspects, le contenu et la relation, tel que le second englobe le premier.* » ou « *L'aspect relation définit l'aspect contenu de la communication.* »

Toute communication contient, en plus du quoi (aspect contenu), une indication signalant comment l'émetteur souhaite que son message soit compris, et comment il voit sa relation avec le récepteur. L'aspect relation montre comment les partenaires de la communication se situent affectivement l'un par rapport à l'autre. Gregory Bateson rajoute à cet axiome la notion de métacommunication (voir chapitre suivant).

Axiome 3 :

« *La nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires.* » ou « *Toute action est toujours aussi une réaction.* »

Par “ponctuation”, on entend dans ce contexte l'interprétation des comportements ou des messages précédents comme raison de sa propre façon de communiquer. Cela signifie que l'émetteur et le récepteur n'interprètent souvent leur comportement personnel que comme réaction au comportement précédent de l'autre, la cause de l'action personnelle est attribuée à l'autre personne. Dans une dispute, par exemple, personne ne peut vraiment dire qui a commencé.

Axiome 4 :

« Les êtres humains usent de deux modes de communication : numérique et analogique. »
ou « Toute communication est à la fois une question de terme et d'expression. »

La communication numérique est le langage parlé, la communication analogique est constituée par les signaux non verbaux tels que le sourire ou le froncement des sourcils. La communication réussit mieux si le message numérique et le message analogique correspondent. Il y a alors une plus grande chance que les deux éléments du message soient interprétés conformément à l'intention. Si l'élément analogique et l'élément numérique correspondent, le message est perçu comme congruent (juste, adéquat, cohérent).

Axiome 5 :

« Tout échange de communication humaine est symétrique ou complémentaire. » ou « La communication se fonde sur l'égalité ou la différence. »

Complémentaire signifie "se complétant mutuellement". Symétrique signifie que l'échange est "équilibré" et "harmonieux". Dans une communication symétrique, les partenaires s'efforcent de réduire les inégalités au minimum. Ils aspirent à l'égalité : ils font et disent à peu près ce que dit ou fait aussi l'autre.

10.1 LA 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 "coincé" dans cette relation et sur le contenu. (« *Toute communication présente deux aspects, le contenu et la relation, tel que le second englobe le premier.* » Axiome N°2).

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.

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 utilisé, cet outil, 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.

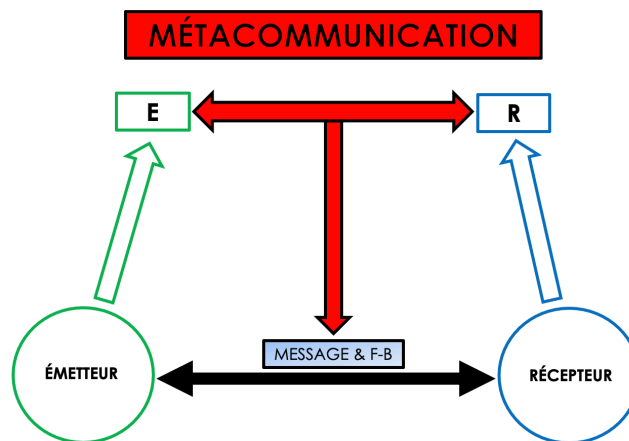
En un mot, pour mieux travailler ensemble. La métacommunication est aussi spontanée et indissociable de la communication elle-même.

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.

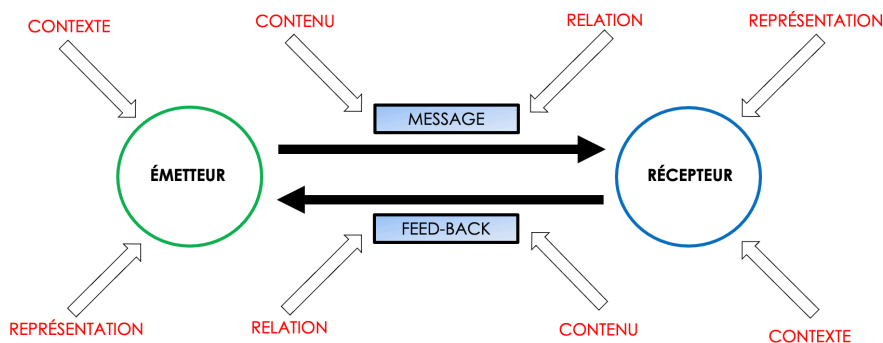
Il faut distinguer la métacommunication comme processus et la métacommunication comme outil d'intervention :

- ☞ **Comme un processus** : on ne peut pas ne pas métacommuniquer, car nous transmettons constamment des métamessages, positifs ou négatifs, verbalement ou non verbalement.
- ☞ **Comme 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.

La métacommunication peut être illustrée de manière suivante :



La métacommunication est un regard objectivé sur les différents éléments et étapes de la communication interpersonnelle :



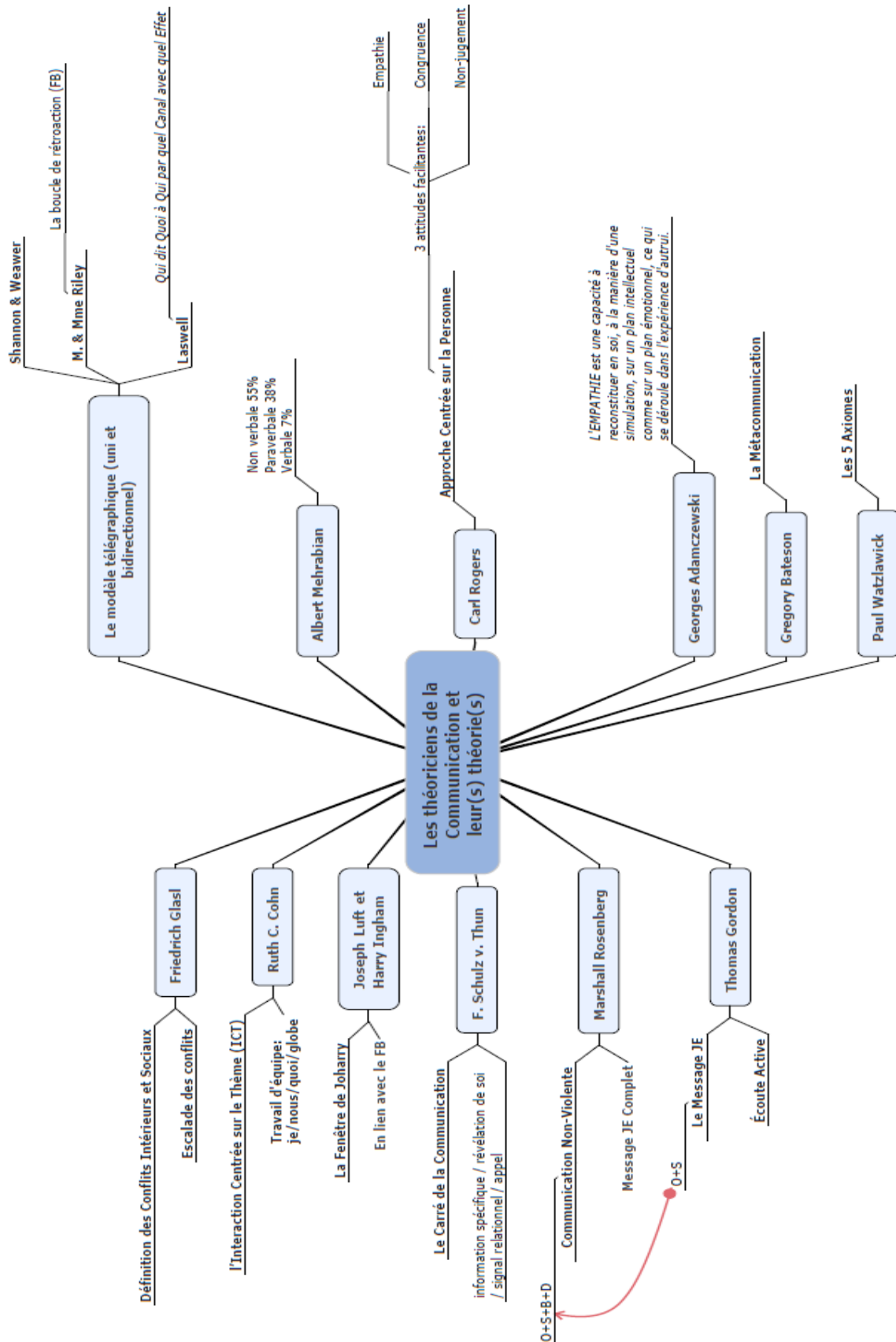
Exemples d'échanges de métacommunication :

Exemple 1 : « *Je me sens agressé par vos propos...* » 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.* »

11. LES THÉORICIENS DE LA COMMUNICATION ET LEUR THÉORIE



12. BIBLIOGRAPHIE :

De Vito, J. A. (1993). *Les fondements de la communication humaine*. Montréal : Gaëtan Morin éditeur.

Myers & Myers (1997). *Les bases de la communication humaine*. Montréal : Chenelière Education éditeur.

Guittet A. (2013). *L'entretien : Techniques et pratiques*. Éditeur : Armand Colin

Philippe Martin (2007). *Traité des émotions et des sentiments : à l'usage de celles et ceux qui entrent dans la vie active*, Lausanne, LEP, Loisirs et pédagogie SA

13. SITOGRAPHIE :

<https://www.communicationorale.com/>

La reformulation :

<http://e-books.careum.ch/#doc/12265/30>

<http://www.e-sante.be/apprenez-mieux-ecouter-grace-reformulation/actualite/1090>

La communication non verbale :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Albert_Mehrabian

https://fr.wikipedia.org/wiki/Paul_Ekman

<https://www.courrierinternational.com/article/pratique-comment-les-coreens-apprennent-des-lenfance-lire-dans-vos-pensees>

https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non_verbale

Les émotions, outils :

<http://www.lautrementdit.net/outils-pedagogiques/article/la-roue-des-emotions>

14. ANNEXES :

1. **Les caractéristiques d'une approche centrée sur la personne**. p.39

2. **Carl Rogers ou l'Approche Centrée sur la Personne**. p.40 à 41. Article de Jérôme Poirier, 1984, Érudit

3. **L'empathie et Rogers**. Textes choisis par Georges Adamczewski. p.42 à 49

Annexe 1

Les caractéristiques d'une approche centrée sur la personne

par Carl ROGERS (1962)

Ce que Carl ROGERS écrit à propos de l'entretien dans la relation d'aide avec un thérapeute peut aussi s'appliquer à toute relation humaine...

« Qu'est-ce que j'entends par Approche Centrée sur la Personne ? C'est l'expression du thème de toute ma vie professionnelle qui s'est clarifié au cours de mon expérience, de mes interactions avec les autres au fil de ma recherche. Je souris en pensant aux diverses étiquettes que je lui ai données au long de ma carrière : counseling¹ non-directif, thérapie centrée sur le client, enseignement centré sur l'élève, leadership centré sur le groupe. Les champs d'application s'étant multipliés et diversifiés, l'étiquette d'Approche Centrée sur la Personne me semble celle qui la décrit le mieux.

L'hypothèse centrale de cette approche peut être brièvement résumée :

L'individu possède en lui-même des ressources considérables pour se comprendre, se percevoir différemment, changer ses attitudes fondamentales et son comportement vis-à-vis de lui-même. Mais seul un climat bien définissable, fait d'attitudes psychologiques facilitatrices, peut lui permettre d'accéder à ses ressources.

Il y a **trois conditions requises pour qu'un climat soit favorable à la croissance de l'individu**, qu'il s'agisse d'une relation client-thérapeute, parent-enfant, leader-groupe, enseignant-enseigné, administrateur-administré. Ces conditions sont, en fait, applicables partout où le développement de la personne est en jeu. J'ai décrit ces conditions dans des ouvrages précédents. Je n'en présente ici qu'un bref résumé mais la description s'applique à toutes les relations mentionnées ci-dessus.

A la première on peut donner le nom d'authenticité, de réel ou de congruence. Plus le thérapeute est lui-même dans la relation, sans masque professionnel ni façade personnelle, plus il est probable que le client changera et grandira de manière constructive. Cela signifie que le thérapeute « est » ouvertement les sentiments et les attitudes qui circulent en lui au moment présent. C'est le terme transparent qui fait le mieux saisir la saveur de cette condition : le thérapeute se fait transparent pour le client.

Le client peut complètement voir ce qu'est le thérapeute dans la relation ; il n'y a en lui aucune réserve que le client puisse ressentir. Par ailleurs le thérapeute prend conscience de l'expérience intérieure qu'il est en train de faire. Il peut la vivre dans la relation et la communiquer s'il le juge opportun. Il y a donc une grande similarité, ou congruence, entre ce qui est ressenti au niveau viscéral, ce qui est présent à la conscience, et ce qui est manifesté au client.

La seconde attitude qui est essentielle à la création d'un climat de changement est l'acceptation, l'attention, l'estime – ce que j'ai appelé **le regard positif inconditionnel.** Lorsque le thérapeute éprouve une attitude positive et d'acceptation face à tout ce que le client est en ce moment, peu importe ce qu'il est à ce moment-là, il est vraisemblable qu'un mouvement ou changement thérapeutique se produira. Le thérapeute est désireux que le client soit le sentiment immédiat qu'il éprouve au moment même, quel que soit ce sentiment : confusion, ressentiment, crainte, colère, amour ou orgueil. Cette attention de la part du thérapeute n'est pas possessive. L'estime qu'il a pour son client est plutôt totale que conditionnelle.

Le troisième aspect facilitateur de la relation est la compréhension empathique. Cela signifie que le thérapeute ressent avec justesse les sentiments et les significations de ce dont le client est en train de faire l'expérience. Cela signifie aussi que le thérapeute lui communique cette compréhension. Quand il est au mieux de son fonctionnement, le thérapeute est tellement à l'intérieur du monde de l'autre que non seulement il peut clarifier les significations de ce dont le client a pris conscience mais aussi de celles qui se situent juste au dessous du niveau de la prise de conscience. Ce type d'écoute sensible et actif est extrêmement rare dans nos vies. Nous pensons écouter mais notre écoute est rarement assortie d'une compréhension réelle, d'une véritable empathie. Pourtant une écoute de ce type très particulier est l'une des plus puissantes forces de changement que je connaisse.

Comment le climat que je viens de décrire peut-il être facteur de changement ? Brièvement je dirai que lorsque les personnes sont acceptées et estimées, elles ont tendance à être davantage bienveillantes vis-à-vis d'elles-mêmes. Lorsque les personnes sont entendues avec empathie elles peuvent écouter avec plus de justesse le flot de leurs expériences² internes. Dans la mesure où une personne comprend et estime son propre soi, le soi devient plus congruent avec les expériences. La personne devient plus réelle, plus authentique. Ces tendances, réciproques des attitudes du thérapeute, permettent à la personne d'être un acteur encore plus efficace dans l'accomplissement de son propre développement. A être vraie et totalement elle-même la personne jouit d'une plus grande liberté.

¹ Le terme counseling est couramment utilisé par Rogers en lieu et place de psychothérapie.

² Experiencing: terme qui n'a pas d'équivalent lexical en français. Il signifie une expérience interne qui est en train de se faire.

ZOOM SUR

Carl Rogers ou L'approche centrée sur la personne

L'influence de Carl Rogers s'exerce partout dans le monde, notamment au Japon, en Australie, au Mexique, en Espagne, en Angleterre, en France et, bien sûr, aux États-Unis et au Canada. La pensée de Rogers pénètre dans des domaines souvent très éloignés de son point d'origine, la psychothérapie, non seulement par exemple dans le domaine voisin de la formation des adultes, mais dans celui des techniques d'enquête, de la consultation et de l'intervention auprès des groupes et des organisations, dans le domaine de l'enseignement, du commandement, même dans celui de l'action politique et sociale. Carl Rogers, par l'impact global qu'il a eu sur la société, est devenu un des révolutionnaires sociaux de notre temps.

En préface au livre d'André de Perretti, *Pensée et vérité sur Carl Rogers*, Privat, 1974, Carl Rogers écrit :

Pourquoi l'impact de mon œuvre a-t-il été aussi vaste ? Je n'attribue certes pas ce succès à un quelconque génie personnel et certainement pas au fait que j'aie vu loin dans l'avenir. Pour moi, qui m'efforce de comprendre ce phénomène il semble que, sans m'en douter, j'ai exprimé une idée au moment même où on était prêt à la recevoir, tout comme si l'eau d'une mare étant devenue parfaitement lisse et immobile, un galet tombé dans celle-ci dessinait des rides de plus en plus grandes et exerçait une influence impossible à saisir pour qui se contenterait de regarder le galet. (p. 22)

En dépit de cet acte d'humilité, il n'est pas possible de méconnaître l'impact révolutionnaire de Carl Rogers et de son œuvre.

Une approche « centrée sur la personne »

Au départ, c'est l'appellation de non-directivité que Carl Rogers a proposée et qui a été adoptée avec faveur, notamment au Québec, entre les années 1965 et 1975 où l'on ne parlait plus que de directivité ou de non-directivité. Pour être à la mode, il fallait être non directif.

À force d'être utilisé à tort et à travers, le terme de non-directivité a fini par se diluer. Rogers, jugeant trop néfaste et négative la suggestion, lui préféra alors

jérôme poirier

**« Il y a chez l'homme
une tendance naturelle
vers un développement
complet. »**

les termes de « centré sur le client » pour définir sa démarche en thérapie, et ceux de « centré sur l'étudiant » pour désigner sa démarche en pédagogie.

Ces diverses dénominations ont enfin été relayées par Rogers lui-même qui a adopté, à partir de 1974, le terme de centré sur la personne.

Ses fondements

C'est après un long apprentissage du « counseling » (assistance psychologique à l'intérieur d'une entreprise ou d'un organisme social) et « des milliers d'heures passées à travailler dans l'intimité d'individus en détresse » qu'il élaborera un certain nombre de convictions personnelles énumérées dans *Le développement de la personne* et reprises plus tard dans *Un manifeste personnaliste, fondements d'une politique de la personne*. Il a alors explicité les concepts-clés d'une théorie de la personnalité, qui comporte pour l'essentiel, les éléments suivants : le noyau le plus profond de la personnalité est fondamentalement positif, socialisé, dirigé vers l'avant, rationnel et réaliste ; chaque individu est animé d'une tendance innée (tendance actualisante) à développer toutes ses potentialités (c'est la notion de « growth », développement ou maturation). « Il y a chez l'homme une tendance naturelle vers un développement complet. Le terme que l'on a le plus couramment utilisé pour la définir est celui de la tendance à la réalisation de soi et elle existe dans tous les organismes vivants. C'est le fondement sur lequel est construite l'approche centrée sur la personne ». (pp. 6 et 7)

Mais ce processus naturel et « organique » de valorisation se trouve plus ou moins entravé, aliéné, parce qu'il existe un écart entre l'expérience propre de l'individu (*self-concept*) et les conditions de valeur (*conditions of worth*) sélectionnées par autrui. Aussi, le chemin du développement vers la maturation psychologique et vers le fonctionnement optimal de la personnalité passera par la création de certaines conditions de relations interpersonnelles, dans lesquelles sera réalisée une communication authentique entre les personnes, permettant à l'individu d'être très proche à la fois de son expérience propre et de celles des autres.

Il y a trois conditions favorables à ce climat qui encourage la croissance, qu'il s'agisse de relations entre le thérapeute et le client, le parent et l'enfant, l'animateur (leader) et le groupe, le professeur et les élèves ou les étudiants, l'administration et le personnel — en fait, dans toute situation qui se fixe comme objectif le développement de la personne (pp. 7-8)

La première de ces conditions sera la « congruence » : être disposé à la congruence, c'est être soi-même, être authentique, vrai, réel, lucide, conscient et ouvert dans la relation avec autrui, c'est faire preuve d'une authenticité transparente. « La congruence donne au client et au thérapeute un maximum d'espace pour être. Le thérapeute dit en fait : "me voici tel que je suis". Il n'est pas question d'exercer le moindre contrôle sur la façon dont réagit le client face à la manière d'être du thérapeute. Au contraire, en se rendant compte que le thérapeute se permet d'être tel qu'il est, le client tend à découvrir la même liberté ». (p. 8)

La seconde condition importante pour créer un climat propice au changement sera la « considération positive et inconditionnelle », c'est-à-dire l'acceptation chaleureuse de chaque aspect de l'expérience de l'autre ; il ne s'agit pas seulement d'une neutralité bienveillante, mais d'un engagement affectif et positif, ou encore, « d'un amour non possessif » : selon Rogers, « cette attitude n'apporte à la relation aucun élément de manipulation ou de contrôle. » *Aucun jugement, aucune évaluation n'entre en jeu... Cette attitude ménage une atmosphère enrichissante mais non contraignante ». (p. 9)*

**« Plus cette approche centrée sur la
personne est réalisée et mise en
pratique, plus elle semble remettre
en question les modèles de traitement
de type hiérarchique et les modes
d'organisation hiérarchiques. »**

Enfin la troisième condition pour faciliter la relation est la « *compréhension empathique* ». L'empathie est une participation à l'autre, à ce qui le fait autre. Elle associe l'intelligence et l'affectivité dans l'acceptation d'autrui tel qu'il est. Il s'agit de comprendre de l'intérieur la « conscience » que l'autre a de ses expériences, à ressentir les émotions ou l'angoisse ou la confusion comme si l'on était l'autre personne, mais sans jamais perdre la condition « comme si »... ; sinon il s'agirait d'identification à l'autre. Selon Rogers, « *être empathique implique que le thérapeute choisisse ce à quoi il va prêter attention, c'est-à-dire le monde intérieur du client tel que cette personne le perçoit. Ainsi, cela change vraiment la politique inter-personnelle de la relation. Cependant, aucun contrôle, quel qu'il soit, ne s'exerce sur le client. Au contraire, cette attitude aide le client à parvenir à une meilleure compréhension et, par suite, à un meilleur contrôle de son propre univers et de son propre comportement.* » (pp. 9 et 10)

« Une révolution tranquille »

L'approche centrée sur la personne de Carl Rogers, appliquée en thérapie, dans la relation d'aide ou dans l'enseignement ou même dans l'administration d'une entreprise constitue une révolution. Elle remet le pouvoir entre les mains du client, de la personne ou de l'étudiant. Le pouvoir n'est plus une tentative de capter à son bénéfice les forces d'autres individus, mais il est au contraire un appui apporté à autrui pour qu'il développe, d'une façon toujours plus originale, ses propres potentialités. Selon Rogers :

Plus cette approche centrée sur la personne est réalisée et mise en pratique plus elle semble remettre en question les modèles de « traitement » de type hiérarchique et les modes d'organisation hiérarchiques. — L'efficacité même de cette approche unifiée, centrée sur la personne, représente une menace pour les professionnels, les administrateurs et d'autres personnes ; des mesures sont donc prises — consciemment et inconsciemment — pour la détruire. Elle est trop révolutionnaire. (p. 23)

L'approche centrée sur la personne, fréquemment mal comprise, souvent détournée de son véritable sens par des rogériens, victimes et coupables de leur ignorance, a suscité dans le monde scientifique des vagues et des remous. Surtout à l'époque de notre « Révolution tranquille » au Québec, entre 1965 et 70, les théories de Rogers ont surpris et même choqué certaines personnes. D'où engouement ou critiques acerbes, enthousiasme ou rejet méprisant. Aujourd'hui, les esprits se sont apaisés, voire rendormis, et Carl Rogers, âgé de 82 ans, nous apparaît maintenant comme le « révolutionnaire tranquille ». À l'heure où, de plus en plus nombreux, les gens de tous âges cherchent des lieux plus humains, où l'on peut parler et être écouté, Rogers se trouve une fois encore au cœur des débats. Quiconque a charge d'aider des personnes à se développer, d'animer des groupes de travail ou de formation ne peut méconnaître l'apport original de Carl Rogers. ■

**ŒUVRES DE CARL ROGERS
traduites en français**

- La relation d'aide et la psychothérapie*, traduit par J.P. ZIGLARA, Éditions sociales françaises, Paris, 1970, 2 vol.
- Le développement de la personne*, traduit par E.-L. HERBERT, Dunod, Paris, 1966.
- G. MARIAN KINGET et Carl ROGERS, *Psychothérapies et relations humaines*, théorie et pratique de la thérapie non directive, Louvain, Publications universitaires, 1962, 319 p.
- Liberté pour apprendre*, traduit par D. Le Bon, Dunod, Paris, 1971, 355 p.
- Le groupe de rencontre*, traduit par D. Le Bon, Dunod, Paris, 1973, 172 p.
- Un manifeste personnaliste, fondements d'une politique de la personne* traduit par M. NAVARRO, Dunod, Paris, 1979, 242 p.
- Réinventer le couple*, traduit par T. Carlier, Robert Laffont, Paris, 1974, 346 p.

L'HOMME

- 1902 : Le 8 janvier, naissance de Carl Rogers à Oak Park, près de Chicago (Illinois).
- 1915 : Il vit sur la ferme de son père et fréquente l'école secondaire de Naperville.
- 1919 : Il entre à l'Université de Wisconsin, à l'École d'agriculture.
- 1922 : Il est délégué à une conférence mondiale d'étudiants en Chine. Il vit alors des problèmes de relations entre les jeunes et des tensions entre confessions religieuses au point de l'éloigner des conceptions traditionnelles de sa famille.
- 1924 : Le 28 août, il épouse HELEN ELLIOTT, une compagne de jeunesse, sans le consentement des parents respectifs.
- 1924-26 : Il entre alors, au « Union Theological Seminary », collège religieux assez libéral dans l'intention de devenir pasteur.
- 1926 : Il obtient une bourse et un poste de psychologue à l'École normale de l'Université de Columbia.
- 1928-40 : Il devient psychologue au Centre d'études de l'enfance à Rochester. Il travaille surtout avec des enfants et des adolescents inadaptés.
- 1940-44 : Il entre à l'Université de l'État d'Ohio comme titulaire de la chaire de psychologie clinique.
- 1945-51 : Il enseigne et poursuit ses recherches à l'Université de Chicago.
- 1951-57 : En plus de sa charge de professeur à l'Université de Chicago, il fonde et dirige un centre de consultation psychologique ouvert aux étudiants et au public.
- 1957-63 : Il entre comme professeur de psychologie à l'Université de Wisconsin où il se penche sur les cas des psychotiques et des schizo-phrènes.
- 1964 : Il travaille dans un institut privé de Californie — L'Institut des sciences du comportement, des États de l'Ouest.
- 1968... Il travaille au Centre pour l'étude de la personne, à La Jolla, en Californie.

MAI 1984 Québec français 89

Annexe 3

L'EMPATHIE



Textes choisis par Georges Adamczewski

« Il se peut que, grâce à Rogers et à ses écrits, il existe aujourd'hui une plus grande conscience de l'importance de l'écoute et de l'empathie dans la relation thérapeutique, mais une plus grande *conscience* n'implique pas nécessairement un progrès dans l'aptitude de la plupart des thérapeutes à écouter et à manifester de l'empathie. »

Brian THORNE

(*COMPRENDRE CARL ROGERS. (1994) p. 132*)

« Le fait que l'empathie a été si souvent réduite à la technique du reflet a entraîné la quasi ignorance d'autres modes empathiques. Il ne s'agit pas d'interventions standardisées, mais de réactions qui sont idiosyncrasiques aux personnes et aux interactions entre les personnes présentes dans les séances de thérapie. Ces modes sont appris par les praticiens à travers l'affirmation de leur propre pouvoir personnel. »

Jerold BOZARTH

(« *L'empathie : des modes d'expression au-delà du reflet du sentiment* ». (2000) p. 15)

SOMMAIRE

L'ART DE PERCEVOIR LE SENTIMENT

LA COMPREHENSION EMPATHIQUE EN QUESTIONS

QU'EST-CE QUE L'EMPATHIE ?

BIBLIOGRAPHIE SUR L'ECOUTE

BIBLIOGRAPHIE SUR L'EMPATHIE

L'ART DE PERCEVOIR LE SENTIMENT

«Il est probable que le savoir-faire le plus difficile à acquérir dans la relation d'aide est l'art de percevoir le sentiment qui a été exprimé et d'y répondre plutôt que d'apporter son attention au seul contenu intellectuel de ce qui est dit. Dans notre culture, la plupart des adultes ont été formés à être très attentifs aux idées et pas du tout attentifs aux sentiments. Seuls les enfants ou les poètes manifestent une compréhension plus profonde, ou les auteurs dramatiques qui reconnaissent dans des ouvrages (tel *Strange Interlude*) que les attitudes émotionnelles sont contemporaines de tous nos dires. Reconnaître ces attitudes concomitantes et aider à les faire exprimer est très efficace pour le développement de l'entretien. »

(Carl ROGERS.- LA RELATION D'AIDE ET LA PSYCHOTHERAPIE (1942). Tome 1, p.
139)

LA COMPREHENSION EMPATHIQUE EN QUESTIONS

« Puis-je me permettre d'entrer complètement dans l'univers des sentiments d'autrui et de ses conceptions personnelles et les voir sous le même angle que lui ? Puis-je pénétrer dans son univers intérieur assez complètement pour perdre tout désir de l'évaluer ou de le juger ? Puis-je entrer avec assez de sensibilité pour m'y mouvoir librement, sans piétiner des conceptions qui lui sont précieuses ? Puis-je comprendre cet univers avec assez de précision pour saisir, non seulement les conceptions de son expérience qui sont évidentes pour lui, mais aussi celles qui sont implicites et qu'il ne voit qu'obscurément ou confusément ? Y a-t-il une limite à cette compréhension ? Je pense à un client qui me disait «chaque fois que je trouve quelqu'un qui à un moment donné comprend une *partie* de moi-même, j'en arrive toujours à un point où je sais qu'il a *cessé* de me comprendre... Ce que je cherche désespérément, c'est quelqu'un qui me comprenne ».

Pour ma part, il m'est plus facile de ressentir ce genre de compréhension et de la communiquer à un client pris individuellement qu'à des étudiants pendant un cours ou à des collègues dans un groupe dont je fais partie. Je suis fortement tenté de «reprendre» le raisonnement des étudiants ou d'indiquer à un collègue les erreurs de sa pensée.

Cependant, quand je parviens à faire preuve de compréhension dans ces situations, tout le monde y gagne. Et avec des clients en thérapie, je suis souvent impressionné par le fait que même un minimum de compréhension empathique, une tentative maladroite et tâtonnante pour saisir ce que veut dire le client dans sa complexité confuse, est une aide, bien que sans aucun doute l'aide soit maximale quand je suis capable de saisir et de formuler clairement le sens de ce qu'il a éprouvé et qui pour lui était resté vague et confus. »

(Carl ROGERS.- LE DEVELOPPEMENT DE LA PERSONNE (1961), p. 42)

QU'EST-CE QUE L'EMPATHIE ?

« L'empathie ou la compréhension empathique consiste en la perception correcte du cadre de référence d'autrui avec les harmoniques subjectives et les valeurs personnelles qui s'y rattachent. Percevoir de manière empathique, c'est percevoir le monde subjectif d'autrui «comme si » on était cette personne – sans toutefois jamais perdre de vue qu'il s'agit d'une situation analogue, «comme si ». La capacité empathique implique donc que, par exemple, on éprouve la peine ou le plaisir d'autrui *comme* il l'éprouve, et qu'on en perçoive la cause *comme* il la perçoit (c'est-à-dire qu'on explique ses sentiments ou ses perceptions comme il se les explique), sans jamais oublier qu'il s'agit des expériences et des perceptions de l'autre. Si cette dernière condition est absente, ou cesse de jouer, il ne s'agit plus d'empathie mais d'identification. »

Carl ROGERS.- PSYCHOTHERAPIE ET RELATIONS HUMAINES. (1962) Vol. 1, p. 197)

« Même s'il sauvegarde la distance de l'autre, par rapport à sa congruence propre, le thérapeute (le facilitateur) rejoint, dans une proximité subtile, l'expérience de son interlocuteur. Il se livre à un rapprochement délicat, sans pression sur le temps, sans accélération des mouvements, pour percevoir les configurations des sentiments et des perceptions de l'autre, et pour comprendre les arabesques et les mélodies (avec les dissonances), les significations successives qu'elles ont, moment par moment, pour lui, dans un vécu de «champ ». Il s'approche assez près pour être «complètement chez lui dans l'univers du client », dans son présent immédiat, là où il est, tel qu'il est, selon son cadre

propre de référence : *il ne cherche donc aucunement à précéder le client dans la germination des signifiés qui lui apparaissent ; il ne le pousse vers aucun raccord à du passé ni vers aucune anticipation d'avenir ; il règle donc son attitude sur la mesure de sa coïncidence au vécu explicité par le client, maîtrisant ses propres tentations d'interpréter par référence à un non-dit ou à un non-présent. »*

(André de PERETTI.- PENSEE ET VERITE DE CARL ROGERS (1974) p.194)

« La manière d'être avec autrui que l'on appelle empathique a plusieurs facettes. Cela signifie entrer dans le monde personnel perçu par autrui et s'y trouver comme chez soi ; cela implique une sensibilité de tous les instants au changement des significations ressenties par autrui, à la crainte ou à la rage, à la tendresse ou à la confusion, à tout ce dont il, ou elle, est en train de faire l'expérience ; cela signifie vivre temporairement la vie de l'autre, s'y déplacer délicatement sans porter de jugements, éprouver les significations de ce dont il, ou elle, n'est guère conscient, mais sans chercher à lui dévoiler les sentiments dont il, ou elle, est totalement inconscient – que qui constituerait pour lui une grave menace. Cela comporte la communication de ce que l'on perçoit du monde de l'autre, tandis que l'on considère d'un regard neuf et dépourvu de craintes les éléments qui l'effraient. Cela signifie que l'on vérifie régulièrement avec lui, ou elle, la précision de son propre ressenti et que l'on est guidé par la réponse que l'on reçoit. On est le fidèle compagnon de la personne qui s'aventure dans son monde intérieur. En faisant ressortir les significations possibles, qui émergent du flux des sentiments actuellement ressentis, on aide la personne à porter son attention sur un système de référence utile, à éprouver les significations plus pleinement et à donner libre cours à son expérience.

Etre avec l'autre de cette manière signifie que, pour l'instant, on laisse de côté ses propres opinions et ses propres valeurs afin de pénétrer sans préjugés dans le monde de l'autre. Dans un certain sens, cela signifie qu'on laisse de côté son moi (self) et ceci ne peut se faire qu'avec une personne suffisamment assurée elle-même pour savoir qu'elle ne s'égarera pas dans ce qui peut se révéler le monde étranger et bizarre de l'autre et qu'elle peut, en toute sécurité, retourner à volonté dans son propre monde. »

(Carl ROGERS.- « L'empathie : une manière d'être qui n'est pas appréciée à sa juste valeur ». (1975 et 1980))

« La relation d'aide suppose que l'autre soit connu en tant qu'autre, en tant que différent de soi, digne d'intérêt et d'attention parce qu'il est autre.

L'empathie est différente de la sympathie, celle-ci étant la possibilité de sentir ensemble, de fusionner dans la même expérience affective. Par contre, l'empathie du moniteur est une attention consacrée à autrui et mobilisée vers un être qui essaie de s'exprimer et de comprendre le vécu de l'aide comme ce dernier le perçoit lui-même.

Le moniteur n'est pas dans une neutralité bienveillante ; il est mobilisé et polarisé par le participant et le groupe qui est là devant lui. Il se centre sur le vécu de l'aidé, sur ce qu'il éprouve et sent, sur ce qu'il pense. »

(Gaston GAUTHIER.- LE COUNSELING DE GROUPE (1982) p. 94)

« L'empathie. – Elle consiste pour le counselor à exercer ses capacités à percevoir le monde du client du point de vue de son client, en faisant abstraction de son propre univers de référence mais sans perdre contact avec lui. Cette capacité à penser et à ressentir du point de vue de l'autre est difficile à acquérir et se définit plus comme une démarche que comme une technique dans la mesure où elle fait appel à une position psychologique. Elle est à distinguer clairement de l'identification du thérapeute à son client qui bloquerait le processus thérapeutique.

Quel est le rôle de l'empathie dans l'entretien ?

- Le client commence à s'éprouver comme une personne suffisamment importante pour que quelqu'un fasse l'effort de le comprendre. Ici l'empathie a pour effet de restaurer l'estime de soi.
- Le client peut accepter d'expérimenter l'abandon de quelques mécanismes défensifs dans une relation où quelqu'un s'efforce de comprendre son point de vue.
- Prendre conscience de certaines émotions, notamment celles peu valorisées socialement comme la colère, la peur, la détresse, et s'apercevoir qu'il ne perd pas l'estime du counselor permet au client de passer à d'autres niveaux de compréhension. »

(Catherine TOURETTE-TURGIS.- LE COUNSELING (1996) p.58)

BIBLIOGRAPHIE SUR L'ECOUTE

ARTAUD (Jean).- L'ECOUTE, ATTITUDES ET TECHNIQUES. Lyon, Chronique Sociale, 1991, 179 p.

AUTREMENT.- L'ECOUTE. Résonance des rencontres. Dirigé par Eric GALAM. N° 180, septembre 1998, 204 p.

BARRET-LENNARD (Godfrey T.).- « Listening ». Person-Centered Review, volume 3, n° 4, novembre 1988, 410-425.

BELLET (Maurice).- L'ECOUTE. Desclée de Brouwer, 1989, 202 p.

BUSTARRET (Anne H.).- L'OREILLE TENDRE. Pour une première éducation auditive. Paris, Les Editions Ouvrières, Coll. Enfance heureuse, 1982, 177 p.

CONQUET (André).- SAVOIR ECOUTER secret d'efficacité. Centre de Recherches de la Bonne Presse, Diffusion Centurion, 63 p.

CORNELY (Alain).- ECOUTER. Erès, 1983, 195 p.

CORNELY (Alain).- QUI ECOUTE ? Barret-le Bas, Le Souffle d'Or, 1997, 349 p.

CROZIER (Michel).- L'ENTREPRISE A L'ECOUTE. Apprendre le management post-industriel. Paris, InterEditions, 1989, 217 p.

ETUDES PSYCHOTHERAPEUTIQUES.- L'ECOUTE. Toulouse, Privat, n° 3, septembre 1979.

GORDON (Thomas).- "PARENTS EFFICACES". Une autre écoute de l'enfant. Paris, Fayolle, 1978, 358 p.

KAEPPELIN (Philippe).- L'ECOUTE. Mieux écouter pour mieux communiquer. Les Editions E.S.F. - Entreprise Moderne d'Édition - Librairies Techniques, 1989, 168 p.

MAZET (Muriel).- DES MOTS POUR VIVRE. Accompagner par l'écoute. Paris, Desclée de Brouwer, 2000, 165 p.

MURPHY (Kevin J.).- MANAGEMENT BY EFFECTIVE LISTENING. Sidwick & Jackson, London, 1987, 179 p.

PERETTI (André de).- « L'écoute rogérienne ». Etudes psychothérapeutiques n°3, 1979, 185-192.

RAKOWSKA-JAILLARD (Claude).- ENTENDRE. Vivre par l'oreille de la conception à la vieillesse. Paris, Editions Universitaires, 1982, 166 p.

RAPAILLE (Gilbert C.), BREUGNOT (Pascale), BOUTHIER (Bernard).- ET SI VOUS ECOUTIEZ VOS ENFANTS ? Paris, Editions Mengès, 1978, 257 p.

REIK (Theodor).- ECOUTER avec la troisième Oreille. L'expérience intérieure d'un psychanalyste. Epi, 1976, 470 p.

SAHUC (Louis).- L'ENTRETIEN. Introduction à l'art d'écouter. Toulouse, Privat, 1976, 171 p.

TOMATIS (A.A.).- VERS L'ECOUTE HUMAINE. Tome 1 : Qu'est-ce que l'écoute humaine ? Tome 2 : Qu'est-ce que l'oreille humaine ? Editions E.S.F., 1974, vol. 1 : 171 p. ; vol. 2 : 183 p.

TOURNIER (Paul).- VIVRE A L'ECOUTE. Cinquante années de médecine de la personne. Le Monts-sur-Lausanne, Suisse, Editions de Caux, 1984, 126 p.

VANESSE (Alfred).- ECOUTER L'AUTRE. Tant de choses à dire. Lyon, Chronique Sociale, 1989, 90 p.

BIBLIOGRAPHIE SUR L'EMPATHIE

BOHART (Arthur C.), GREENBERG (Leslie S.).- EMPATHY RECONSIDERED. New directions in psychotherapy. Washington, American Psychological Association, 1997, 477p.

BOZARTH (Jerold D.).- « L'empathie : des modes d'expression au-delà du reflet du sentiment ». Mouvance Rogérienne n° 22, 2000, 3-16.

KATZ (Robert L.).- EMPATHY. Its nature and use. New York, The Free Press of Glencoe, 1963, 210 p.

MARGULIES (Alfred).- THE EMPATHIC IMAGINATION. New York, Norton & Compagny, 1989, 171 p.

ROGERS (Carl).- "Empathic : an unappreciated way of being". Chapitre 7 dans A WAY OF BEING. Boston, Houghton Mifflin Compagny, 1980, 137-63.

ROGERS (Carl).- « Reflection of feelings and Transference » (1986). THE CARL ROGERS READER. Howard KIRSCHENBAUM and Valerie HENDERSON Edts. London, Constable, 1989, 127-134

VANAERSCHOT (Greet).-« Empathy as releasing several micro-processes in the client ». Chapitre 2 dans BEYOND CARL ROGERS. Edited by David BRAZIER. London, Constable, 47-71.