



Journée de la BLE du 1^{er} mars 2014 Groupe de discussion : la communication et quelques principes de base

Catastrophe : un vent violent a fait tomber un gros chêne sur le toit de la salle des associations. Il en empêche l'accès. Il faut couper des branches, ce qui est fait, et enfin nous pouvons entrer ; la salle est encombrée par une partie du toit. Nous nous rendons à la mairie où une salle est mise à notre disposition pour constater que nous devons la libérer à midi. Or, nous avons besoin d'un espace jusqu'à 17h. Pour en avoir le cœur net, nous retournons à la salle, commençons à tenter de rassembler les débris mais il faut des brouettes ! Et puis, des débris divers continuent de tomber ; dangereuse et froide, il nous faut trouver une autre solution et c'est là que Michèle nous dit : « mais, que je suis bête, on peut se réunir chez moi ! »



Voici notre salle des associations...

Nous nous rendons donc chez Michèle, dans un espace accueillant et chaleureux. Encore merci à toi Michèle !



Vu ces péripéties, sommes nous disponibles pour nous retrouver dans la discussion sur la communication ? C'est oui à la majorité, nous parvenons tous à être présents et nous nous engageons sans autre dans la discussion prévue. Chacun exprime ce qu'il entend par « **Communication** » et très vite nous nous trouvons dans la qualité de l'écoute, la reformulation, l'authenticité, la congruence et l'empathie. Un constat général est que nous nous sentons souvent entendu à côté de ce que nous avons voulu dire. Quelles peuvent en être les raisons ? L'émetteur a-t-il

manqué de clarté dans son message ? A-t-il une gestuelle et une mimique contraire à ce qu'il exprime ? Le récepteur n'est-il pas disponible pour entendre ce que l'émetteur lui dit, parasité qu'il peut être par ses valeurs qui l'envahissent ou par ce qu'il doit dire d'urgent afin de ne pas oublier son message ? Ce ne sont là que quelques idées résumées.



Communiquer vient du latin *communicare* qui signifie « être en relation avec ». C'est faire passer des messages à l'aide d'un langage oral clair accompagné de regards, voix et autres gestuelles cohérentes avec le message afin d'être entendu au plus près de ce qu'on souhaite dire. Cet ensemble sur soi respecte l'interlocuteur qui se trouve alors en situation d'écouter un message à sa portée.

Communiquer, c'est mettre en commun. C'est partager. La notion d'intérêt centré disparaît au profit de la notion du respect de l'autre. L'information est proposée par l'émetteur et reçue par le récepteur qui l'accepte ou non. L'individu devient plus important que l'information : voilà un vaste programme.



L'authenticité est aussi un vaste programme puisqu'elle demande en permanence d'être au clair avec soi-même pour tendre vers la cohérence. On y associe la notion de bienveillance à l'égard de soi-même. Un message contraire à nos sentiments et nos convictions ne saurait être clair et donc saisi ; dans ce cas un petit signe peut susciter le doute chez l'interlocuteur, un geste ou une mimique suffisant à instaurer le doute. L'authenticité est la liberté à l'égard de l'opinion, le reflet de notre cohérence intérieure traduite dans nos communications.

L'écoute active ne saurait exister sans la **reformulation** qui demande d'écouter le message jusqu'au bout ; c'est la capacité de dire ce qu'on a compris avec des mots les plus proches possibles de ceux dits dans le message, en faisant taire notre discours intérieur ; il n'y a ni jugement ni interprétation. La reformulation permet de vérifier si ce que nous avons compris correspond bien au message émis ; l'interlocuteur se sent entendu dans ce qu'il a transmis, et si tel n'est pas le cas il peut repréciser son message ; la communication peut s'ouvrir, les malentendus sont évités. La reformulation est centrée sur l'interlocuteur et son message ; elle demande disponibilité et engagement. Des exemples des uns et des autres prennent place ; et aussi sont dites les difficultés à faire taire son discours intérieur.

.



La congruence, c'est être en accord avec ce que l'on est, ce que l'on fait, ce que l'on dit. C'est montrer un alignement cohérent entre ce que nous ressentons et les actions que nous menons, les idées que nous avons et les paroles que nous formulons. Pour faire simple, c'est dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit. Seulement voilà, il y a un élément à prendre en compte et qui est loin d'être un détail : c'est notre condition d'être humain dans toute sa complexité et singularité. Nous sommes en permanence confrontés à nos propres contradictions et, par voie de conséquence à œuvrer pour être en cohérence avec nous-mêmes... à moins que nous choisissons d'en faire fi, comme par exemple se contenter de donner une orientation et de ne pas avoir la capacité de la suivre nous-mêmes. « Il faudrait... , je devrais... », nous connaissons bien !

L'empathie est également un vaste programme. Dans la discussion, nous trouvons le reflet de l'utilisation de ce mot dans le langage courant pour dire « qu'on est à l'écoute et qu'on s'identifie à ce que vit la personne ». Mais ce n'est pas que ça. On oublie qu'elle implique elle aussi la reformulation et qu'il ne s'agit pas que de la reformulation des mots ; cette reformulation demande obligatoirement et entre autre la reformulation des émotions possibles afin de permettre à l'interlocuteur de reconnaître les siennes, de les vivre et de les verbaliser ; elle inclue la **confrontation** liée aux incohérences (par ex. contradiction entre l'expression orale et gestuelle). L'ensemble donne un sens au vécu et

aide à trouver sa cohérence interne, sa propre autonomie, de faire connaissance avec ses aisances et ses difficultés. Il s'agit d'un travail de professionnel. L'empathie, selon ce point de vue, implique de savoir s'utiliser soi-même comme outil thérapeutique ; de savoir par ex. quand on fait de la projection et selon quelles hypothèses (un des 1ers nuisibles qui interdit l'empathie), d'avoir une méthodologie d'interventions et les hypothèses qui s'y rapportent: vaste programme disions-nous ?

Si nous nous contentons de nous identifier à la personne compte tenu de ce qu'elle nous dit, nous nous chargeons, d'une certaine manière, de son problème et de ses émotions : ceci n'est utile à aucun des partenaires, c'est même dangereux : l'un pose son bagage et l'autre l'absorbe et liens de dépendance se voient favorisés alors que tel n'est pas le but. C'est ce qui explique en partie pourquoi certaines personnes reviennent toujours avec la même problématique. Il est indispensable, y compris dans les relations sociales, de restituer la question en y introduisant un peu de nous-même si nous le souhaitons ; nous ne portons pas le problème de l'autre. Par contre, nous pouvons tenter de l'aider à y voir plus clair en l'aidant, par ex., à formuler une demande d'aide et de prendre position par rapport à cette demande ; nous pouvons alors répondre oui ou non.

Voici « la phrase » de conclusion de quelques participants :

- « J'ai appris une formule qui peut me servir à vie : « REFORMULONS » ce que notre interlocuteur a voulu nous dire. »
- « L'écoute est l'hospitalité du cœur. »
- « Ne pas confondre « CONVIVIALITE » et « EMPATHIE. »
- « Ne cherche pas à être meilleur que les autres, sois meilleur que toi-même. »
- « Ce débat sème des graines « SUR » les choses et laisse de la place à l'intime. A nous de laisser ces graines germer et cheminer « DANS » l'humain que nous sommes. »
- « J'ai bien aimé le petit jeu de mise en pratique ; il a permis de vérifier que la reformulation dans une situation de communication apporte une meilleure compréhension de ce que nous croyons avoir compris de ce que l'autre nous a dit. »

Nous avons de la peine à clore ce débat de 2 heures dans lequel chacun a su tourner peu ou prou le miroir vers lui. Pour la prochaine BLE, nous n'avons pas décidé d'un thème, malgré quelques idées émises: continuer ce débat, le « lâcher prise »...
Conjuguerons-nous avec l'ici et maintenant sans préparation ?

Eliane

**Prochain groupe de discussion ouvert aux
autres SEL**

lors de la BLE du 7 juin à 11h

chez Amandine, à l'Oasis de Virlès