

N°5

# L'ÉCOUTE ET LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

de l'accompagnement du projet personnel, scolaire et professionnel du jeune

GUIDE

Enseignement agricole



## EN SYNTHÈSE

### La communication est le seul antidote non violent à la violence

« Nous le savons aujourd'hui, ni les systèmes familiaux actuels ni le système scolaire dominant ne nous préparent à communiquer (c'est à dire à mettre en commun) ou encore à établir des liens structurants et à vivre des relations vivantes (permettant de se sentir reliés à des êtres significatifs qui seront des référents). Pouvoir se dire, être entendu, être reconnu, être valorisé... oser se positionner, s'affirmer, se confronter à autrui... avec parfois la difficulté d'avoir à supporter des paroles toxiques, des comportements dévalorisants, des conduites menaçantes ou trop culpabilisantes de la part de notre entourage proche. Un enseignement réel, vivant, concret pour un apprentissage des relations humaines pourrait être intégré aux programmes de tous les cursus scolaires, comme une matière à temps plein au même titre que le français, l'anglais, les mathématiques, la biologie, l'histoire ou la géographie. Ce n'est pas encore le cas. »

Jacques Salomé

#### Cette fiche propose trois entrées :

- La méthode **ESPERE** de Jacques Salomé.
- La communication non-violente de Marschall Rosenberg.
- L'écoute active.

#### ► MÉTHODE ESPERE

(Énergie spécifique pour une écologie relationnelle essentielle) - Jacques Salomé

#### Quels sont les principes fondateurs d'une communication vivante ?

**Reconnaître autrui dans sa différence :** Les croyances d'autrui lui appartiennent. Celui qui exprime une difficulté veut surtout être entendu, reçu, amplifié, parfois confirmé dans ce qu'il a fait ou vécu. Cette position est valable aussi bien pour les enfants que pour les adultes.

**Me reconnaître dans ma différence :** J'ose me définir dans ce que je ressens, éprouve, crois ou sais. Se définir, c'est se situer, se positionner, ce n'est pas s'imposer ni même convaincre. Les enfants ont aussi le droit de s'affirmer en dehors de l'approbation de leurs parents.

#### Reconnaître mes résistances au partage et celles d'autrui :

Quand nous communiquons, nous devons accepter le risque d'une réponse différente de celles que nous attendons. Nous devons lutter contre le sentiment que nous savons tout mieux que l'autre, surtout quand il s'agit d'enfants.

#### Reconnaître les possibles de l'autre, notamment des enfants :

Tout enfant a un savoir, un ressenti, une expérience de vie. C'est dans l'échange que se font les ajustements successifs.

**Nous devons lutter contre le sentiment que nous savons tout mieux que l'autre**

**Dans sa méthode Jacques Salomé préconise 9 principes de base à enseigner à l'école pour apprendre à communiquer :**

**1. Je ne parle plus « sur » l'autre, je ne le laisse plus parler « sur » moi.**

J'apprends à mettre fin aux relations « klaxon » : tu, tu, tu. Je remplace les tu (« Tu me mets en colère ») par des messages-je (« Je suis en colère »).

**2. J'accepte de parler à mon « bout » de la relation.**

Je parle de moi en exprimant mes désirs et mes ressentis, sans les transformer en : demandes ou exigences, en pensées à la place des autres (Supprimer les « JE pense que TU... »), en fausses questions (savoir exprimer notre besoin sans le projeter sur l'autre) ou en reproches ou répression (auto-répression ou répression contre autrui).

**3. « Je parle de ce que je ressens et j'invite l'autre à parler de lui. »**

Ne pas utiliser les on / nous factices et impersonnels. Le « je » permet de se réattribuer la responsabilité de nos pensées et invite au dialogue, à l'argumentation.

**4. « Bien s'entendre ne signifie pas avoir ensemble le même avis, les mêmes sentiments, le même point de vue. »**

Je reconnais et verbalise les différences : « Nous différons beaucoup sur ces questions, je souhaite avoir plus de temps pour en parler avec toi. »

**5. « J'essaie de mieux différencier ce qui vient de moi de ce qui vient de l'autre. »**

« Tu sembles de mauvaise humeur », je ne suis pas sur la même longueur d'onde que toi ».

**6. « Je n'ai plus besoin d'entraîner l'autre dans la soumission, l'opposition ou la répression. »**

Je ne nie pas les émotions ou les pensées de l'autre : « On ne dit pas des choses comme ça ! » devient « Tu as le droit de trouver que cette femme est laide. Moi, je la vois autrement. »

**7. « Je suis seul responsable de mon écoute. »**

C'est moi et moi seul qui donne un sens au message reçu et qui me blesse. Eleanor Roosevelt écrivait justement : « Personne ne peut nous contrarier sans notre consentement. »

**8. « Je pratique l'écoute participative plutôt que le système questions/ réponses. »**

Les questions d'autrui sont souvent une amorce à un échange espéré. Il faut prendre le temps de se relier à la personne quand je veux communiquer avec elle. C'est celui qui parle qui a quelque chose à dire : il vaut mieux se centrer sur la personne et pas sur le problème.

**9. « Je demande que soit respectée ma longueur d'onde. »**

Je ne formule pas de reproches. Je recadre mon interlocuteur s'il tente de le faire.

« Tu me vois comme [maladroit/égoïste/lâche/paresseux...]. Je t'invite à ne plus parler sur moi. Je ne me reconnais pas dans cette définition. Dis-moi plutôt ce qui se passe pour toi quand tu me vois agir/ parler de telle façon... ».

Pour en savoir + : <http://apprendreaeducer.fr/apprendre-se-parler-lecole-maison/>

**2. LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)**

Marschall Rosenberg

Il s'agit d'un outil de communication, principalement verbal, qui peut servir à la résolution de conflits entre deux personnes ou au sein de groupes. C'est aussi une méthode visant à créer entre les êtres humains des relations fondées sur l'empathie, la compassion, la coopération harmonieuse et le respect de soi et des autres. Ils font l'objet d'une marque déposée sous l'appellation Communication non violente (Non violent Communication).

Marshall B. Rosenberg a créé les bases de la CNV en s'inspirant de la pensée de Gandhi et de Krishnamurti. Il observe



que leur façon de penser et donc leur façon de parler et d'agir permet une véritable transformation du regard porté sur le monde. Leur capacité d'empathie et leurs compétences mises au service d'actions concrètes favorisent le changement social. L'apparition en France de la CNV, date de quelques années seulement, suite aux conférences d'un ancien avocat Thomas d'Ansembourg, auteur du célèbre « Cessez d'être gentil, soyez vrai ». La méthode connaît depuis un retentissement important du fait de ses applications à la médiation.

La CNV nous incite à chercher avant tout à assumer la responsabilité de nos choix et à améliorer la qualité de nos relations avec les autres et avec nous-mêmes. Elle est efficace même lorsque la personne ou le groupe en face de nous ne connaît rien du processus. La démarche CNV peut être utilisée dans le but d'améliorer l'efficacité de la relation d'aide et des accompagnements individuels ou d'équipes, les coachings, les médiations dans la sphère sociale ou familiale. Elle est également très utile dans la gestion de conflits. Elle se combine parfaitement avec l'utilisation d'autres outils thérapeutiques tels que le coaching, la Gestalt, l'Analysetransactionnelle, la PNL, la systémique...

### ► 3. L'ÉCOUTE ACTIVE : QUESTIONNEMENTS ET REFORMULATION

C'est une technique qui permet d'écouter en posant des questions et en manifestant son écoute. Écouter attentivement nécessite de la concentration et de l'ouverture, cela permet au récepteur d'obtenir l'information dont il a besoin, d'aider l'émetteur à préciser ce qu'il cherche à communiquer et s'assurer qu'il est entendu. Cela permet également d'approfondir la compréhension que l'émetteur a de sa propre situation,

## Être dans une posture d'écoute, c'est être capable de se taire

de ses pensées, de ses sentiments... Cela devrait favoriser une meilleure compréhension de part et d'autre.

### Comment procéder pour écouter activement ?

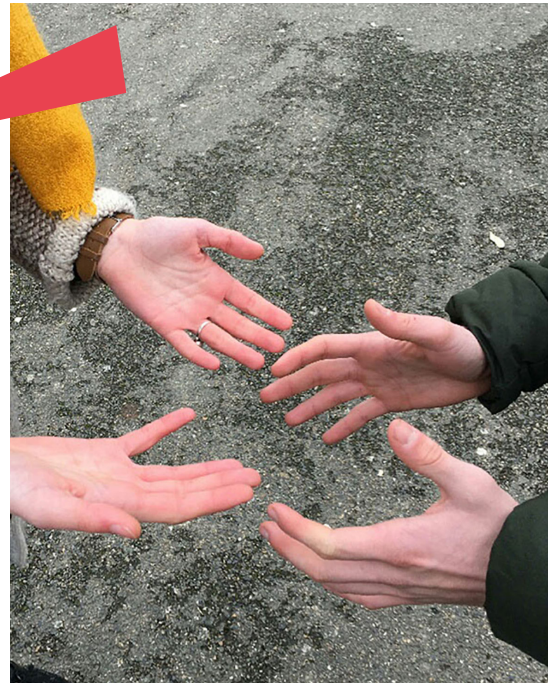
**Être dans une posture d'écoute, c'est être capable de se taire, de manifester que l'on écoute sans faire autre chose en même temps, de laisser l'autre s'exprimer totalement, de l'accompagner en lui posant des questions, de reformuler afin d'obtenir la confirmation que l'on a bien compris.**

La reformulation consiste à redire avec ses propres mots ce que l'on comprend du message de l'autre en utilisant un langage neutre sans approbation ou désapprobation. La reformulation peut être introduite « donc, si je comprends bien... », « Autrement dit... », « En fait tu penses... ». Reformuler m'oblige à écouter et permet à l'autre de se sentir écouté. Il faut sortir de l'opposition mais accepter la position de l'autre.

### Les différents types de questions :

**Les questions ouvertes :** créent le dialogue, incitent à s'exprimer librement. *Quel est ton projet ? Que souhaites-tu ? Que recherches-tu ? Que veux-tu changer ? A l'issue de... comment vois-tu la situation ? Parle-moi de... Explique-moi... Je t'écoute...*

Elles permettent d'obtenir de l'information : *Qui ? Quoi ? Combien ? Où ? Pourquoi ? Quand ?* Éviter le Pourquoi ? Trop brutal qui risque d'être pris pour une demande de justification, préférez plutôt : *Pour quelles raisons ? De quelle façon ? De quelle manière ?...* qui centrent le questionnement sur les faits et non sur les personnes.



### Les questions fermées :

Utiles et précises, elles servent à obtenir de l'information ou à vérifier quelque chose. Elles ferment le dialogue et doivent être précédées de questions ouvertes.

- Alternatives (2 réponses possibles) : *Est-ce vous qui vous occupez de... (réponse oui ou non) ? Préférez-vous début ou fin de semaine ?*

- Choix multiples (plusieurs choix possibles prédéfinis) : *vous êtes disponibles lundi, mercredi ou vendredi ?*

- Informatives : (idem que les questions ouvertes mais provoquent 1 seul type de réponse) : *Qui est responsable de l'ALESA ?*

### Les questions relais :

Elles permettent d'approfondir et de relancer la conversation : *Que voulez-vous dire ? En quel sens ? Sur quel plan ? Ah bon ? Ah oui ? Vraiment ? C'est-à-dire ?*

### Les questions miroirs :

Elles servent à entrer dans la logique de l'autre en l'amenant à exprimer son point de vue. Elles renvoient l'autre à son propre discours : *Je ne suis pas d'accord... D'accord sur quoi ?*

**REFORMULER  
PERMET  
AU RÉCEPTEUR**

- de comprendre l'autre,
- de savoir si son message a été reçu et compris,
- de faire le tri dans ses idées avant d'argumenter,
- de gagner du temps dans la compréhension mutuelle,
- de gérer son stress et son agressivité,
- de faire comprendre poliment à l'autre qu'on n'a pas compris ce qu'il dit,
- de mémoriser.

**ÉCOUTER LA  
REFORMULATION PERMET  
À L'ÉMETTEUR**

- de percevoir qu'on est à son écoute,
- de vérifier qu'il a été compris,
- de calmer son éventuelle colère,
- de se sentir en confiance,
- de s'apercevoir qu'il s'est mal exprimé,
- de donner plus d'information.

**LES OBSTACLES  
À UNE VÉRITABLE  
ÉCOUTE**

- Juger les propos de l'autre plutôt que d'essayer de les comprendre,
- Conseiller ou imposer ses propres solutions,
- Offrir des interprétations,
- Réfléchir à des contre-arguments,
- Interrompre l'interlocuteur,
- Poser des questions pour satisfaire sa curiosité,
- Finir les phrases de l'autre,
- Tolérer les distractions (ex : bruit ambiant),
- Manifester un manque d'intérêt ou d'attention.

**LES ATTITUDES  
FAVORISANT UNE  
VÉRITABLE ÉCOUTE**

- Cesser ses activités, prendre un temps d'arrêt,
- Éviter de manipuler des objets,
- Faire face à la personne qui parle,
- Regarder la personne,
- Maintenir un silence attentif,
- Faire un signe de tête,
- Attendre son tour pour parler,
- Éviter de montrer des signes d'impatience,
- Porter une attention particulière au langage non verbal de l'autre,
- Utiliser les techniques d'écoute active.

**EXEMPLE****Action « ancrage » de Saint Lo There**

Restaurer l'estime de soi en menant les élèves à se poser des questions. L'EIE "estime de soi" lâcher prise, se relaxer, participer au débat, faire des demandes claires, s'inscrire dans un réseau relationnel, définir son propre bien être, positiver.