



Lundi 18 novembre 2019

La communication : Constats

- Un mot à la mode
- Primordiale que dans son sens de contact humain
- Relation détériorée = manque de communication
- Moi j'écoute très bien, mais pas les autres !
- On a appris à décommuniquer en croyant apprendre à communiquer :

Et très tôt :

« Maman, la viande a un drôle de goût ! »

« Mais si, elle est bonne. Mange ! »

Un enfant tombe, ses mains sont égratignées, ça brule, il crie et pleure

« J'ai mal ! »

« Mais non, tu n'as rien. Arrête de pleurer ! »

« J'ai froid ! »

« Mais non, il y a le chauffage. Il fait 20°C »

« J'ai peur »

« Bah, il n'y a vraiment pas de quoi ! »

Vécu d'enfant : si important pour lui et en face, l'adulte : nie, rit, se moque...

Souffrance en silence : terrible manque d'écoute et de partage

TRANSMISSION DE GÉNÉRATION EN GÉNÉRATION

Blocage de l'écoute : idem entre adultes

Nous parlons trop et trop tôt : pas assez d'infos

RÉACTIONS :

« Mais non, ce n'est pas ce que j'ai dit ! »

« Vous ne comprenez pas ! »

« Mais laissez-moi finir ! »

Nous persistons à passer en force.

« Mais si j'ai compris. C'est vous qui ne m'écoutez pas ! »

Le ton monte, la frustration aussi.

L'interlocuteur arrête de parler, de se confier.

**Communiquer n'est pas parler ou se faire comprendre,
mais au contraire écouter.**

Cela s'apprend...

Bloqués dans les bouchons



Invasion de l'émotionnel dans la majorité
des pensées

Place laissée au rationnel diminue...

S'occuper d'abord de l'émotion et
communiquer à ce propos...

Quelques obstacles à la communication

Notre écoute est souvent entravée par **12 obstacles à communication**.
(Thomas Gordon)

Et le plus souvent, ce n'est pas un obstacle que nous utilisons mais **plusieurs à la suite**.

Il est difficile d'accepter d'être exclusivement dans une démarche d'écoute : nous avons souvent tendance à **monopoliser la parole**, à **ne pas laisser l'interlocuteur s'exprimer** jusqu'au bout sans intervenir.

Nos **réactions le bloquent**, le détournent de son propos et il n'y a plus qu'un monologue.

Obstacles identifiées dans notre jeu

Réponse 1 : **Minimisation voire négation des sentiments**

« C'est rien, c'est pas grave...Il n'y a aucune raison de se sentir comme ça !, ça sert à rien »

Réponse 1 : **Moralisation, réponse philosophique**

« Cela ne va pas nous faire avancer plus vite !

« C'est la vie ! »

Réponse 2 : **Questionner**

« Pourquoi as-tu ? Pourquoi n'as-tu pas ? »

Réponse 2 : **Critiquer, ridiculiser, juger**

« Tu ne peux pas contrôler tes émotions pour une fois ! »

Réponse 3 : **Conseiller** « Tu devrais apprendre à te calmer ! Tu ne devrais pas... »

Réponse 4 : **S'approprier** « C'est comme moi... »

Réponse 5 : **L'effet miroir : culpabilisation** « A cause de toi, je suis dans le même état »

Il existe d'autres obstacles

La pitié, compassion « Pauvre de toi ! »

La psychanalyse d'amateur, interpréter « Je vais te dire ton vrai problème ! »

Rationaliser « Sois logique, tu n'y peux rien pour ces bouchons ! Sois patient !

Consoler « Ça va passer.... »

Esquiver « Parlons d'autre chose, j'ai l'impression que tu t'es levé du mauvais pied ce matin. »

Complimenter « Je sais que tu réussis garder ton calme d'habitude. Tu es quelqu'un de patient, je suis certain que tu vas trouver le moyen de te calmer. »

La solution préconisée = l'écoute active

Une véritable attitude d'accueil.

La réponse empathique : une tentative sincère de se mettre au diapason des sentiments de l'autre

Ex :

« Vivre toute cette attente dans ces bouchons, ça met vraiment en colère ! C'est super stressant ! »

Différences entre :

Sympathie / Compassion / Empathie

Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?





La sympathie

**Courage !
Je suis avec toi
mon pauvre...**



La compassion

Attrape !



L'empathie

Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?



La sympathie



La compassion



L'empathie

La communication : Postulats

- Bonne écoute : mécanismes sous-jacents qui conditionnent la qualité des relations humaines
- En sciences humaines : pas de vérité immuable...
- Liberté d'adhérer ou non à ces principes

1) Nous sommes tous égocentrés : « MOI, JE »

Besoin d'exister et de se sentir important

S'occuper de soi-même avant de s'occuper des autres

2) Notre vision du monde est forcément subjective

Expériences personnelles, 5 sens, valeurs, priorités : chien, appartement...

Unique au monde

3) Chaque comportement détient une intention positive

On agit de notre mieux en fonction de nos choix à notre disposition

Ex : cri et violence

« Ne fais pas ta langue de vipère sur ton frère avant d'avoir marché 3 lunes dans ses mocassins » (proverbe indien)

2) « Dans tout crapaud sommeille un prince »

« Il est inutile de tuer le crapaud, il suffit de réveiller le prince »

Eric Berne : fondateur de l'analyse transactionnelle

Orienter son esprit vers le potentiel positif des gens au lieu de s'acharner sur leurs défauts

Posture et non verbal

Apprendre à écouter

- Écouter la personne en la regardant, avec une attitude physique de disponibilité.
- Se taire, ne pas intervenir avec ses propres idées préconçues et toute tentative d'interprétation.
- Donner des signes visuels et verbaux d'intérêt.
- Reformuler pour voir si l'on a bien compris.
- Poser des questions sur ce qui est dit, éviter les questions orientées.
- Faire une synthèse de ce qui a été dit.
- Ne pas craindre les silences.
- Rester neutre et bienveillant.
- Témoigner de l'empathie.

Conclusion

L'écoute bienveillante, empathique et active va vous permettre de recueillir des informations, la personne écoutée se sent mise en valeur, sera plus motivée et vous fera confiance.

Elle permet d'établir un lien de confiance rapide, d'être dans un espace neutre, où les émotions, les sentiments, les mots peuvent être entendus sans influence, sans interprétation douteuse pour raconter nos propres histoires.

Être écouté avec attention suffit en soi à trouver sa propre voie.