



**DE LA COMMUNICATION A LA  
RELATION**  
**« CE QU'ECOUTER VEUT DIRE? »**  
UVA FOREZ

Nathalie Monge Rodriguez

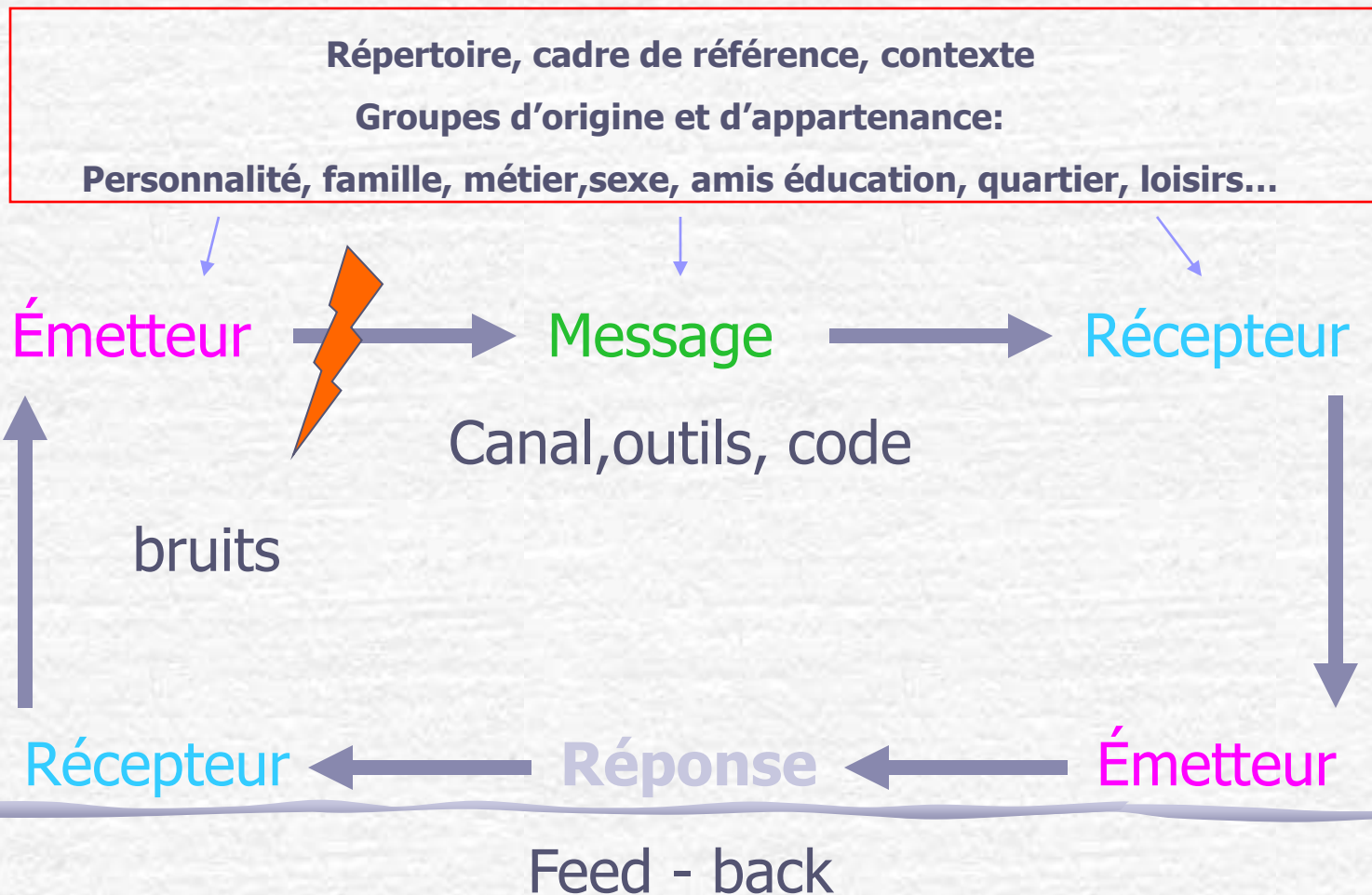
# PLAN DE L'INTERVENTION

- I. Communiquer : quelques rappels théoriques.
- II. De la communication à la relation.
- III. Être à l'écoute.



# **I. Communiquer: quelques rappels théoriques**

# Schéma de la communication



# La communication non verbale

- ☛ L'école de Palo Alto a montré l'importance de la communication non verbale.
- ☛ Birdwhistel et Argyle ont montré qu'en moyenne, 70% des messages que l'on reçoit dans une conversation sont non verbaux.

La communication non-verbale se situe en dehors du message.



Elle concerne des échanges, souvent inconscients, entre individus.



Elle échappe à la volonté de la Personne.

# Les expérimentations ont démontré:

- ☞ Un plus fort impact lorsque la communication verbale et non verbale sont concordantes.
  - ☞ Un sentiment de malaise et de jugement si les deux types de communication sont discordantes.
  - ☞ La neutralité dans les deux types de communication rend inopérant la communication.
- !** Il faut une concordance entre ces deux formes de communication sinon se développent des phénomènes de « brouillage » du message.



## **II. De la communication à la relation**



# Passer de la communication à la relation

- Être en relation c'est être avec l'autre sans qu'il y est forcément un message.
- Sympathie en musique = « vibrer » ensemble.

## C'est aussi...

- Être en relation permet de travailler la **confiance, l'estime de soi** et c'est compter pour l'autre donc être **reconnu comme un être humain**.

**!** Au près de la personne dépendante présence de la communication mais peu de relation.

- Nécessité d'une proxémie: bonne distance à trouver pour chaque personne!

# Image de soi

- Se construit au travers d'informations collectées au travers d'expériences, d'échecs de succès, de jugement d'autrui engrammées.
- Chaque personne attribue une valeur hiérarchisée à ces informations.
- Elle est en perpétuelle évolution tout au long de la vie.
- Elle influence nos comportements et nos motivations.
- Elle constitue le fondement de l'estime de soi.

# L'estime de soi : je suis valable

- ☞ Valeur que l'on s'attribue.
- ☞ De l'ordre de l'auto – évaluation avec dimension affective.
- ☞ Passe par le prisme du « miroir social » (Margaret Mead).
- ☞ S'étaye sur des soutiens sociaux et familiaux: tolérant, favorisant l'acquisition de compétences, valorisant.

**!** Si estime de soi élevée = satisfaction+bien – être + sentiment de compétence

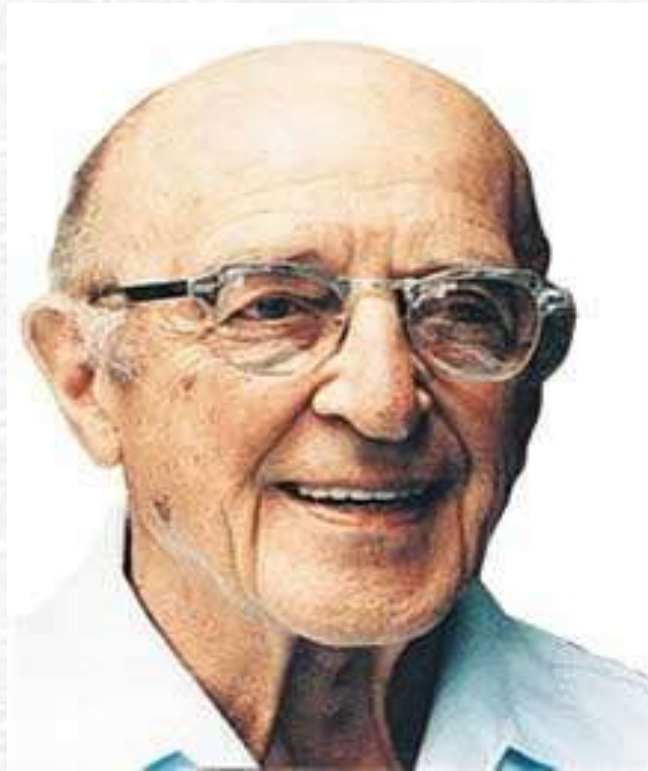
# Confiance en soi: je suis capable

- ☞ En lien avec le sentiment de sécurité.
  - ☞ Se sentir, capable autonome et responsable.
- ! « C'est parce que j'ai une bonne estime de moi-même que je me sens capable et que je peux m'affirmer : faire des choix et/ou dire ».
- = affirmation de soi.



# III. Être à l'écoute

# Relation d'aide: Les apports de Carl Rogers (1902- 1987)



# Le développement de la personne

- Pour Rogers, le développement de la personne peut être modifié, perturbé ou restauré dans le cours de son histoire.
- Le noyau de la personnalité est fondamentalement positif, rationnel et réaliste (réfute la pulsion de mort).
- Tout individu a tendance à se développer = source d'action et de motivation..



# Le processus de développement est parfois aliéné.

Les interactions avec autrui entravent le processus:

- ☞ La personne est valorisée de manière sélective.
- ☞ Les conditions de valeurs sélectionnées par autrui sont intériorisées par la personne.
- ☞ Son évaluation de lui-même (estime de soi) sera faite en fonction de ce jugement d'autrui intériorisé.

# Construire un moi en accord avec l'expérience de l'individu.

- Existence d'un décalage entre l'expérience vécue et l'expérience de soi perçue au travers des interactions de l'autre, qui nous guident.
- Instauration d'une dépendance: incapacité (perte de confiance en soi).
- Difficulté à s'affirmer, faire des choix, sentiment de dévalorisation (affirmation de soi).
- Mal – être ou pathologie.
- La maturation psychologique consiste à libérer la personne de cette aliénation.

# L'écoute active

- Toute personne dispose d'un potentiel de développement.
- Être centré sur l'individu : il a de la valeur donc le considérer avec une bienveillance inconditionnelle.
- Accepter l'autre tel qu'il **EST**.

# L'écoute active

- Éviter les interprétations et les a - priori.
- Faire confiance.
- Tenter de comprendre la signification exacte de ce que la personne dit : c'est la compréhension empathique.
- Être sincère, authentique.
- Être congruent.

# Quelques définitions :

## *Empathie :*

- Étymologie : en « dedans », pathie « ce que l'on éprouve »
- C'est saisir avec autant d'exactitude que possible les valeurs de la personne et les émotions qu'elle éprouve, sans s'identifier à la personne elle-même.

## *Congruence :*

- C'est être en accord avec soi-même dans la relation. Carl Roger nous dit que ce terme peut désigner « l'accord de l'expérience, de la conscience et de la communication. »
- C'est à dire : être vrai, être soi, être authentique.

# Libérer le potentiel

- ☞ Faire dire plutôt que dire.
- ☞ Questionnement sur:
  - Les faits: voir, entendre, faire, expérimenter...
  - L'émotion: ressentir...
  - L'opinion: penser, juger, réfléchir...
- ☞ Dans le respect, la confiance et la compréhension.

# Pour conclure...

- ☞ Pour accompagner nos aînés, nous devons nous interroger sur nous-mêmes face au vieillissement et à l'acceptation de celui-ci.
- ☞ Nous devons avant tout accepter la personne **telle qu'elle est** et non pas telle que nous aimerions qu'elle soit.
- ☞ Nous avons tendance à raisonner en personne valide et bien portante mais face à ces pertes qui entraînent de profonds changements que ferions-nous ? La personne dépendante est dans le même questionnement, son adaptation réclame du temps et un travail intérieur intense.
- ☞ Nous devons nous inscrire dans une relation d'écoute authentique avec respect et aussi introduire le plaisir!