

réaction rebrousse qui permet l'analyse optimale des objectifs. Cette réaction, ce feedback correspond à quatre fonctions :

- fonction de contrôle de la compréhension, de la bonne réception des messages ;
- fonction d'orientation ;
- fonction de réajustement ;
- fonction de soutien.

La communication est un processus dynamique qui implique des acteurs et des rôles. Les rôles sont des positions socialement définies que les acteurs occupent dans une situation de communication. Les rôles sont des positions socialement définies que les acteurs occupent dans une situation de communication.

La communication est un processus dynamique qui implique des acteurs et des rôles. Les rôles sont des positions socialement définies que les acteurs occupent dans une situation de communication.

La communication est un processus dynamique qui implique des acteurs et des rôles. Les rôles sont des positions socialement définies que les acteurs occupent dans une situation de communication.

La communication est un processus dynamique qui implique des acteurs et des rôles. Les rôles sont des positions socialement définies que les acteurs occupent dans une situation de communication.

Une fonction essentielle de la communication est de permettre à l'individu de se situer dans son environnement social et de s'adapter à celui-ci.

La communication est un processus dynamique qui implique des acteurs et des rôles. Les rôles sont des positions socialement définies que les acteurs occupent dans une situation de communication.

Chapitre 2

Attitudes et communication interindividuelle.

L'approche non directive

Paradoxalement, fort peu de recherches de psychologie sociale, si l'on excepte ceux de Ghiglione (1986), concernent la communication interindividuelle en tant que telle. Si de nombreux travaux sont consacrés à la communication persuasive, aux bases de l'attraction interindividuelle, à la perception sociale, aux relations altruistes ou agressives, on cherche vainement des recherches consacrées aux situations d'échanges entre deux individus en relation directe. Dans le dernier ouvrage en français consacré aux relations à autrui (Moscovici, 1994), aucun chapitre ne traite ce sujet. Et c'est donc plutôt du côté des thérapeutes ou des professionnels de l'interview et de l'enquête qu'il nous faut chercher des éléments de réponse à la question centrale de ce chapitre : comment favoriser la communication entre deux personnes en interaction ? Si, comme nous le pensons, communiquer c'est s'exprimer et être entendu, la question précédente peut être formulée en des termes sensiblement différents et plus précis : comment permettre à chaque individu de s'exprimer le plus authentiquement possible dans la situation interindividuelle ?

Nous poserons alors que la qualité d'une communication interindividuelle est déterminée, avant tout, par le type de relation existant entre les deux personnes en interaction. Et cette relation résulte en particulier des attitudes développées pour chacun des acteurs.

1. La notion d'attitude

On appelle attitude « l'état mental et neurophysiologique déterminé par l'expérience et qui exerce une influence dynamique sur l'individu en le préparant à agir d'une manière particulière à un certain nombre d'objets ou d'événements » (Allport).

Les attitudes sont également des prises de position d'un individu par rapport à un objet. Elles s'expriment plus ou moins ouvertement à travers différents symptômes ou indicateurs très variables : la parole, le ton de la voix, le geste, les actes, mais aussi par l'absence de gestes et d'actes. Autrement dit, si l'on essaie d'extraire de la définition de Allport l'idée essentielle, elle consiste à poser que *l'attitude, c'est ce qui est supposé être derrière le comportement. C'est-à-dire que les attitudes sont des prédispositions à agir. L'attitude est une cause des comportements. C'est une cause relativement cachée ou inconsciente, ce qui d'ailleurs la distingue de l'opinion qui est la manifestation explicite d'une attitude. Donc l'attitude sera, dans la plupart des situations d'interaction, le phénomène à découvrir et à analyser.*

Si l'attitude est ce qui est supposé se trouver derrière le comportement, la relation attitude-comportement reste encore à l'heure actuelle fort peu connue et le thème de débats très importants en psychologie sociale depuis plus de quarante ans (cf. Deschamps et Beauvois, 1996).

En tant que prise de position, l'attitude est donc orientée, affectée d'une valence positive ou négative et d'une pondération, c'est-à-dire d'une intensité. Elle joue un rôle essentiel dans le système de représentation des individus ou des groupes. Clé de voûte de la représentation de la situation, l'attitude va jouer un rôle majeur dans la situation de communication.

2. Fonction des attitudes

De manière générale, les attitudes répondent à trois fonctions :

- Une fonction *cognitive* correspondant au fait que *les attitudes organisent les perceptions*. Un exemple très simple illustre cette caractéristique : si on présente à des individus des ensembles de mots, en particulier, des mots ambigus, on constate que les mots les mieux reconnus, perçus, sont ceux non pas qui ont la fréquence la plus élevée dans la langue, mais ceux qui correspondent ou se rapportent aux valeurs dominantes du sujet, c'est-à-dire à ses attitudes.

- Une fonction *énergétique* ou fonction tonique : les attitudes déterminent la nature et l'intensité des motivations.

- Une fonction *régulatrice* : les attitudes visent à unifier les opinions d'un individu, elles génèrent et gèrent la cohérence interne des opinions et des comportements, et sont en ce sens proches des représentations comme elles, elles constituent des filtres interprétatifs de la réalité.

Dans la communication interindividuelle elles interviennent de manière décisive :

- Elles sont un élément déterminant du climat relationnel.

- Elles jouent un rôle très important dans la qualité de la relation qui s'instaure entre les acteurs. De nombreuses recherches ont pu montrer en effet que la perception d'une communauté d'attitude - c'est-à-dire le fait de penser que l'Autre partage son système d'attitudes - est l'un des éléments les plus puissants de l'attraction entre personnes. Et que, par exemple, dans les bases de l'attraction, les sujets accordent plus d'importance à la communauté d'attitudes qu'à la similarité culturelle (Kim, 1991).

- Enfin, l'attitude adoptée par chaque acteur détermine directement la nature de la relation sociale, elle intervient dans la définition du statut de chacun dans la relation, elle détermine la qualité et la nature de ce qui va être exprimé.

3. Typologie des attitudes interindividuelles

Dans une situation de communication interindividuelle, tout individu peut être amené à développer cinq grands types d'attitudes. Cette typologie des attitudes est largement inspirée des travaux de Porter. Elle va nous permettre de comprendre comment toute attitude détermine un certain type de relation.

Nous verrons aussi le type de conséquences de chacune de ces attitudes sur la communication et pourrions ainsi en tirer des principes d'interaction. Ainsi pourront être définies les principales caractéristiques d'une situation de communication optimale visant l'expression de l'autre.

3.1. L'attitude d'interprétation

Définition

C'est l'attitude qui consiste à formuler, à verbaliser à l'autre les raisons cachées qui sous-tendent ce qu'il vient de dire ou de faire.

Type de relation créé

Qui dit interprétation dit interprétant et interprété. Quelqu'un sait et dit à l'autre ce qu'il ne sait pas. L'attitude d'interprétation crée donc, ou renforce, une différence de statuts entre les acteurs de l'échange : elle crée une relation hiérarchisée au bénéfice de celui qui interprète. Elle crée ou renforce une relation de dépendance de l'interprété à l'interprétant : plus j'interprète quelqu'un, plus je le rends dépendant de moi. La nature de la dépendance est fondée sur la relation à un savoir : l'interprétant se pose en détenteur d'un supposé savoir.

Conséquences possibles sur l'expression de l'Autre

— Face à la relation de dépendance l'autre peut réagir par un refus de se laisser enfermer dans cette situation. C'est la réaction dite de *contre-dépendance* dont la forme courante est l'agressivité.

— La deuxième conséquence possible de l'attitude d'interprétation est le blocage de l'expression de l'autre. On peut distinguer deux types de situations d'interprétation : soit l'interprétation est juste, soit elle est fausse.

Si l'interprétation est fausse, on comprend assez facilement qu'elle puisse produire le blocage de la communication puisqu'elle manifeste une incompréhension de l'autre, incompréhension qui ne favorise pas l'expression. Quand on verbalise une interprétation fausse, l'autre risque de s'arrêter de s'exprimer, puisqu'il perçoit qu'on ne comprend rien à ce qu'il a dit.

Mais, reste le deuxième cas, celui où l'interprétation est juste.

L'interprétation juste, paradoxalement, est le type d'interprétation susceptible de produire le blocage maximum. En effet, la formulation d'une interprétation juste va déclencher, dans une majorité des cas, des mécanismes de défense, d'autant plus importants que l'interprétation est pertinente.

Finalement, qu'elle soit juste ou qu'elle soit fausse, on prend un risque considérable en utilisant l'attitude d'interprétation dans la communication, celui de déclencher un blocage. À ce moment de l'analyse se pose alors une question délicate.

Comment se fait-il que l'on dise que l'interprétation est une attitude négative — car il est bien évident que la conclusion que l'on va tirer de cette réflexion est qu'il ne faut pas interpréter si l'on veut communiquer — alors que l'on sait qu'un certain nombre de praticiens de la psychologie utilisent l'interprétation de manière quasi systématique dans

tion dans les situations thérapeutiques est une formulation qui n'apparaît comme pertinente qu'à partir d'un certain moment de la communication, de la cure.

C'est-à-dire qu'une interprétation peut effectivement jouer un rôle positif, à condition qu'elle soit formulée à un moment ou l'autre peut l'entendre, l'accepter et l'assumer. C'est-à-dire se l'approprier. Et c'est parce qu'il peut se l'approprier qu'à ce moment-là, elle va jouer un rôle positif.

Lorsque l'on dit non-interprétation, il ne s'agit pas de dire que l'interprétation est à exclure, définitivement et totalement d'une situation de communication, mais plutôt que l'attitude d'interprétation ne peut, en aucun cas, être le fondement de la communication, elle ne peut en être que l'aboutissement.

Donc, interprétation, première conséquence possible : contre-dépendance, agressivité, détérioration du climat, détérioration de la communication. Deuxième conséquence : blocage, que l'interprétation soit juste ou fausse, arrêt de l'expression.

— La troisième conséquence possible est la canalisation du discours de l'autre. L'interprétation est l'une des méthodes les plus performantes de manipulation. Si l'on veut induire le discours de l'autre dans une direction plutôt que dans une autre, l'un des moyens les plus sûrs de cette induction va consister à formuler telle ou telle interprétation l'incitant ainsi à réagir par rapport à cette dernière. Une série d'interprétations peut canaliser et orienter complètement le discours de l'autre dans la direction voulue par l'interprétant.

Conclusion

L'attitude d'interprétation fait courir un grand nombre de risques par rapport à l'objectif visé. Nous pouvons en tirer les conséquences et définir la première composante de cette situation de communication optimale visant l'expression de l'autre, la première règle de ce type d'interaction.

C'est la règle de non-interprétation qui peut être formulée simplement plus l'on cherche à permettre à l'autre de s'exprimer authentiquement, moins on doit l'interpréter. Plus j'interprète, moins je permets à l'autre de s'exprimer réellement, personnellement, profondément.

3.2. L'attitude d'évaluation

Définition

C'est l'attitude qui consiste à formuler un jugement positif ou négatif par rapport à ce que l'autre exprime ou à ce que l'autre fait.

Type de relation créé

Qui dit évaluation dit évaluateur et évalué, juge et jugé. Donc l'attitude d'évaluation repose ou crée une différence de statut entre les locuteurs. Elle crée ou elle renforce une relation de dépendance de l'évalué par rapport à l'évaluateur. L'attitude d'évaluation, comme l'attitude d'interprétation, bien que reposant sur des processus différents, crée ou renforce une relation de dépendance.

Conséquences possibles

La première conséquence possible, c'est le blocage de la communication. Blocage de la communication face à une évaluation négative. Le fait, pour l'individu qui s'exprime, de recevoir une évaluation négative par rapport à ce qu'il vient de dire, crée un climat relationnel négatif, réduit sa motivation à s'exprimer et l'amène à ne plus verbaliser des informations ou des sentiments pour lesquels il risque d'être jugé négativement.

On pourrait dire en première analyse, et à juste titre, qu'il est évident qu'une évaluation négative perturbe la communication mais que par contre le fait de recevoir un jugement positif, peut faciliter la communication. Nous allons voir que ce n'est pas le cas.

En effet, face à une évaluation positive, le risque majeur est le risque d'induction du discours de l'autre et plus précisément, l'induction par sélection. Cette induction par sélection correspond à ce que l'on pourrait appeler un biais de positivité : c'est le processus par lequel un individu qui reçoit un jugement positif, c'est-à-dire une gratification, est amené, dans la plupart des cas inconsciemment, à sélectionner dans ses opinions, informations ou sentiments, les éléments qui lui permettront de continuer à recevoir des évaluations positives.

Donc, *premier risque* de l'attitude d'évaluation, le *blocage* (l'évaluation négative) et, *deuxième risque*, l'*induction* (évaluation positive). Le *troisième risque* a déjà été abordé à propos de l'interprétation et de la *relation de dépendance* : à partir du moment où il y a une relation de dépendance, une des conséquences possibles de la relation de dépendance est une réaction de contre-dépendance, c'est-à-dire l'*agressivité*.

Conclusion

Compte tenu de cette analyse et des conséquences possibles de l'attitude d'évaluation sur la communication, on va donc poser une seconde conclusion, par rapport à une situation de communication optimale.

Cette seconde conclusion, le second principe, comme vous vous en doutez, va être le *principe de la non-évaluation*.

Plus j'évalue quelqu'un, que ce soit positivement ou négativement, moins je lui laisse la possibilité de s'exprimer de manière authentique. Plus je veux que l'autre s'exprime, moins je dois le juger.

3.3. L'attitude d'aide ou de conseil

Définition

C'est l'attitude qui consiste à proposer à l'autre, compte tenu de ce qu'il a exprimé, des solutions ou des éléments de solutions. C'est donc une attitude qui, à priori, manifeste un intérêt pour l'autre.

Exemples des différents types d'attitudes (inspirés de C. Rogers et M. Kinget)

Interview d'un homme de 35 ans

« Je suis décidé à arriver à quelque chose. Je n'ai pas peur de travailler dur. Je n'ai pas peur de recevoir quelques coups durs, pourvu que je sache où je vais. Et il ne me répugne pas de passer par-dessus les autres — qui sont dans mon chemin — parce que c'est tout pour moi. Je ne peux pas me contenter d'un emploi médiocre. Non, je veux ÊTRE quelqu'un ».

Réactions possibles

1. Attitude d'interprétation

En somme, vous vous conduisez comme un ambitieux parce qu'il faut vous prouver à vous-même votre valeur.

2. Attitude de compréhension

Vous estimez qu'il faut que vous soyez en avant, quels que soient les efforts et les moyens pour y parvenir...

3. Attitude de questionnement

Que pensez-vous qui vous pousse à cette grande résolution d'arriver à quelque chose ?

4. Attitude d'aide, de conseil

Est-ce que cela vous intéresserait de passer quelques tests pour déterminer dans quelles branches vous pouvez espérer réussir le mieux ? Cela pourrait être d'un grand appoint pour vous.

5. Attitude d'évaluation

Une grande ambition peut être un véritable atout pour quelqu'un. Êtes-vous certain, cependant, que vous le pensez vraiment quand vous dites qu'il ne vous répugne pas de passer par-dessus ceux qui se trouvent sur votre chemin ? Cela pourrait vous faire plus de mal que de bien.

Type de relation créé

Qui dit conseil, dit conseiller et conseillé, aidant et aidé, donc comme dans les deux attitudes précédentes, bien que de nature complètement différente, cette attitude d'aide ou de conseil repose, renforce ou crée une différence de statuts, c'est-à-dire une *relation de dépendance*. Plus je conseille quelqu'un, plus j'aide quelqu'un, plus je le rends dépendant de moi.

Conséquences possibles

Le risque majeur de l'attitude d'aide ou de conseil est d'induire la *superficialité du discours de l'autre*. En effet, l'attitude d'aide ou de conseil vise à prendre en charge l'autre, à prendre en charge ses problèmes et à lui proposer une aide ou des conseils. Dès lors, cette attitude consiste à se substituer à lui, réduisant ainsi *ses possibilités de résoudre par lui-même ses propres problèmes*.

Par ailleurs, dans une situation de communication, l'attitude d'aide ou de conseil amène une *centration de l'expression sur les solutions au détriment d'une centration sur l'analyse du problème lui-même*. D'autre part, l'initiative de cette recherche de solutions vient du conseiller et non du conseillé. Au lieu de parler du problème, on va parler des solutions.

Deuxième conséquence possible, c'est *l'induction de la communication dans le sens de solutions proposées par le conseiller*.

En multipliant les attitudes d'aide ou de conseil, on peut parfaitement canaliser, induire, manipuler l'expression de l'autre.

La troisième conséquence possible est liée à l'attitude rassurante. Attitude que nous développons tous assez facilement et assez spontanément ; cette attitude rassurante est celle qui consiste à dire face à quelqu'un qui manifeste une difficulté ou un problème : « Ne dramatisons pas », « Ce n'est pas si grave », « Tu t'en sortiras ».

Cette attitude rassurante, malgré les bons sentiments qui l'animent, est bien entendu l'une des pires attitudes d'aide possible. *Elle manifeste en effet une non-prise en compte du vécu de l'autre*. En formulant ce type d'aide, qui peut à la limite être une manifestation inconsciente d'agressivité vis-à-vis de l'autre, ce que l'on crée de fait, c'est la perception chez l'autre d'une incompréhension de notre part, ou en tout cas, d'une *non-prise en compte, c'est-à-dire d'une non-écoute réelle de ce qu'il dit*. Et cette attitude rassurante, va, dans la plupart des cas, déboucher soit sur *l'agressivité*, soit sur *le blocage*, c'est-à-dire sur l'arrêt de l'expression de la communication.

Conclusion

Attitude d'aide ou de conseil relation de dépendance, superficialité du discours de l'autre, induction du discours de l'autre. En conséquence, si on s'intéresse à notre situation de communication optimum, visant l'expression de l'autre, on va poser un troisième principe et une troisième règle, qui est la règle de *non-conseil ou de non-aide*.

Plus je conseille quelqu'un, plus j'aide quelqu'un, moins je lui permets de s'exprimer réellement. Donc, plus je veux permettre à quelqu'un de s'exprimer réellement, moins je dois adopter par rapport à lui une attitude de conseil, une attitude d'aide, une attitude rassurante.

Cette prise de position pose problème car d'une part l'une des fonctions aux psychologues est la fonction de conseil, et d'autre part, il y a des gens dont c'est le métier de conseiller — que ce soit le conseil d'orientation professionnel, le conseil matrimonial, etc. Quand nous disons que l'attitude de conseil est une attitude à exclure de la communication, il ne s'agit pas de dire qu'on ne va pas s'intéresser aux autres, que l'on ne va pas les aider ou les conseiller. Il s'agit de dire que même si l'objectif est d'aider ou conseiller, cette aide ou ce conseil nécessite que le demandeur puisse exprimer et développer au maximum ses questions ou ses demandes. L'attitude d'aide et de conseil ne peut pas fonder une communication authentique entre les personnes ; elle en est l'aboutissement.

C'est parce que je lui aurai permis de s'exprimer, c'est parce qu'il aura pu grâce à mon attitude d'écoute, développer ses sentiments et ses points de vue, que j'aurai beaucoup plus d'éléments pertinents pour formuler le conseil.

Je l'ai aidé, mais je ne l'ai pas aidé en lui proposant des solutions, je l'ai aidé en lui permettant un cheminement interne et externe de réflexion et d'expression, qui va favoriser la prise en charge par lui-même de ses propres problèmes. Plus on sera proche de ce mode de relation, plus le conseil sera pertinent, plus il sera accepté et plus il sera appliqué.

3.4. L'attitude de questionnement ou attitude d'enquête

Définition

C'est l'attitude qui consiste, pour permettre à l'autre de s'exprimer, à lui poser des questions.

Type de relation créé

L'attitude d'enquête se donne bien comme objectif l'expression de l'autre. La nature de la relation semble donc reposer sur la prémi-

nence de celui qui s'exprime. Pourtant qui dit questionnement dit questionneur et questionné, enquêteur et enquêté. Celui qui pose les questions, qui les choisit, qui les formule, jouit de fait d'un statut privilégié. Illustré d'ailleurs par cette formule courante que l'on peut entendre de la part de celui qui veut rester maître d'un débat ou d'un échange : « Ici c'est moi qui pose les questions ». L'attitude de questionnement, comme les trois précédentes, crée ou renforce une différence de statut, elle crée ou renforce la dépendance du questionné au questionneur.

Conséquences possibles

Le questionnement fait courir à la communication deux risques majeurs.

- *La superficialité de la personne enquêtée.* Imaginons un échange entre vous-même et une autre personne. Vous posez une question et l'autre y répond. Vous lui posez alors une deuxième question, il répond et ainsi de suite. Que va-t-il alors se passer très rapidement ? Après avoir répondu à la question, l'enquêté va s'arrêter et attendre la question suivante. La dynamique du questionnement est une dynamique de la superficialité ; elle génère la démobilisation cognitive de l'autre : il se focalise sur l'attente de la question suivante au détriment du développement ou de l'approfondissement de ce qu'il vient d'exprimer. Plus on pose de questions, plus l'information que l'on recueille va porter sur des faits, des comportements et non sur des sentiments ou des motivations qui nécessitent une activité interne beaucoup plus importante de la part de l'interviewé. Le questionnement repose sur la prise en charge de l'exploration de l'Autre, prise en charge externe, étrangère ne lui permettant pas une implication profonde.

- *La canalisation et la manipulation de l'expression de l'Autre.* Le questionnement est l'un des outils les plus puissants de la manipulation délibérée ou de la canalisation inconsciente. Car dans le questionnement peuvent se mettre en œuvre de nombreuses sources d'induction dont les plus fréquentes sont de trois types.

1) *L'induction par sélection des questions :* la formulation d'une question résulte toujours d'un choix effectué – consciemment ou non – parmi tout un ensemble de questions possibles. Dès lors le choix des questions permet bien entendu à l'enquêteur d'orienter le discours de l'autre dans une direction ou d'éviter que ne soit abordé tel ou tel thème. C'est la manipulation délibérée. Mais plus puissants encore sont les processus inconscients de sélection, fondés sur les mécanismes projectifs et de défense. Ainsi aura-t-on tendance à poser des questions

correspondant à sa propre vision des choses (projection) et à éviter soigneusement – et inconsciemment – de poser les questions qui nous posent problème (protection, défense) : le questionnement est dans ces cas organisé non pas en fonction de l'enquêté mais des caractéristiques psychologiques de l'enquêteur.

2) *L'induction par la formulation de la question :* la même question posée sous deux formes différentes donne des réponses significativement différentes. L'utilisation de certains mots est susceptible, par exemple, de déclencher certaines réactions affectives ou idéologiques, entraînant des biais considérables, comme le montre l'exemple suivant cité par Dautriat (1963) et extrait d'une enquête réalisée aux États-Unis. L'utilisation du terme « interdire » en lieu et place de « ne pas autoriser » entraîne une chute importante de l'adhésion.

Première formulation de la question

« Trouvez-vous que les USA devraient autoriser des discours publiés contre la démocratie ? »

Deuxième formulation

« Pensez-vous que les USA devraient interdire des discours publiés contre la démocratie ? »

Réponses obtenues :

Première formulation

On devrait autoriser :	21 %
On ne devrait pas autoriser :	62 %
Non-réponses :	17 %
Deuxième formulation	
On ne devrait pas interdire :	39 %
On devrait interdire :	46 %
Non-réponses :	15 %

3) *L'induction par l'ordre des questions :* le sujet qui répond à des questions s'efforce de se conformer à une règle sociale non écrite mais extrêmement puissante : celle de la consistance, de la cohérence cognitive ou idéologique. Cette règle lui interdit de formuler une réponse en contradiction trop flagrante avec ce qu'il a énoncé – surtout publiquement – auparavant. Quand il répond à la question 2, il va donc tenir compte – souvent de manière non consciente – de ce qu'il a répondu à la question 1. Puis il tiendra compte de ses réponses aux questions 1 et 2 pour répondre à la question 3 et ainsi de suite. L'ordre dans lequel se déroule le questionnement risque donc d'enfermer

l'individu dans une logique discursive, qui l'amène – sous l'effet de cohérences successives – à dire « blanc » là où il aurait spontanément répondu « noir ». Certaines questions sont donc « contagieuses », elles déterminent ce qu'il est convenu d'appeler un effet de Halo, effet illustré par un exemple là encore proposé par Dautriat. Le taux de réponse « Oui » obtenu à la question « Assistez-vous à la messe le dimanche ? » est significativement plus élevé auprès des enquêtés auxquels on demandait auparavant s'ils étaient pratiquants. La réponse « Oui » à cette première question « impose » la réponse à la question 2. Si l'on supprime cette induction, le taux de réponses « Oui » à la question portant sur la participation à la messe passe de 60 % à seulement 42 %.

Conclusion

Même s'il s'énonce comme visant l'expression, force est de constater que le questionnement présente des dangers importants si l'on veut connaître le point de vue de l'autre : plus on pose de questions, moins il peut approfondir et plus il peut être canalisé. Une communication authentique nécessite donc une utilisation la plus limitée possible du questionnement. Non pas sa suppression – car dans l'interaction communicative, l'autre s'attend à ce qu'on lui pose des questions et le fait de ne lui en poser aucune risquerait d'induire chez lui surprise, méfiance et donc de détériorer le climat – mais son contrôle strict. La quatrième composante de notre situation de communication optimale pourra alors être formulée en ces termes : non-questionnement systématique. Plus je pose de questions, moins je permets à l'autre de s'exprimer librement et profondément. Dès lors la volonté de limiter ce risque va se traduire par l'utilisation minimale de questions et, lorsque celles-ci apparaissent indispensables, par une formulation la plus ouverte possible. Donc : non-questionnement systématique + questions ouvertes.

3.5. L'attitude de compréhension

Définition

C'est l'attitude qui consiste à manifester à l'Autre que l'on s'intéresse à ce qu'il dit et qu'on l'écoute pour essayer de le comprendre et non pas de le juger. Cette attitude se manifeste concrètement par la *reformulation*, intervention qui consiste à renvoyer à l'Autre ce qu'il vient d'exprimer dans un souci de contrôle de la compréhension et de stimulation de l'expression et de l'approfondissement.

Type de relation créé

Reformuler, c'est reprendre ce que l'Autre vient d'exprimer. Celui qui reformule est donc totalement dépendant de celui qui s'exprime. L'attitude de compréhension crée également une différence de statut mais cette différence est inversée par rapport aux quatre attitudes précédentes ; elle crée une *relation de dépendance à l'autre*. Parmi toutes les attitudes susceptibles d'apparaître en situation de communication, la compréhension est la seule qui privilégie effectivement l'autre.

Conséquences possibles

La création d'un *climat* relationnel facilitateur de l'expression. Ce climat favorable est déterminé par deux facteurs essentiels.

Il témoigne d'un intérêt pour l'autre, il crée une situation où les menaces qu'il peut ressentir en s'exprimant vont être réduites, puisqu'il ne se sent ni jugé, ni interprété, ni « interrogé ». Le climat de compréhension réduit donc ses mécanismes de défense.

– *L'approfondissement de l'expression* : en recentrant l'Autre sur lui-même dans un climat positif, l'attitude de compréhension lui permet de continuer sa réflexion, elle l'incite à développer les opinions ou sentiments qu'il vient d'exprimer, et ceci sans canalisation.

– *Le risque d'interprétation* : la difficulté majeure de l'attitude de compréhension est de rester centré exclusivement sur l'Autre et ce qu'il a dit sans pour autant chercher les raisons qui le guident. Comprendre n'est pas interpréter, c'est « seulement » entendre ce que l'autre exprime, sans sélectionner ou prendre position. Les reformulations partielles, comme les reformulations partiales, sont en contradiction avec l'attitude compréhensive.

Conclusion

L'analyse des mécanismes mis en œuvre pour l'attitude de compréhension – non-canalisation, climat relationnel favorable, invitation à l'approfondissement – permet de conclure que c'est la compréhension qui va constituer la cinquième composante de notre situation optimale de communication visant l'expression de l'autre.

4. La situation optimale de communication

La situation la plus propice à l'expression de l'autre est donc la situation où il ne se sent ni jugé ni analysé et interprété, ni guidé par des conseils, ni manipulé ou harcelé par des questions. C'est une situation où il se sent **ÉCOUTÉ**.

L'écoute est la caractéristique fondamentale de la communication visant l'expression d'autrui.

Non pas une écoute interprétative ou évaluative, mais une écoute compréhensive. C'est dans les situations où les individus se sentent réellement écoutés qu'ils s'expriment le plus et le mieux, c'est-à-dire le plus authentiquement possible. L'absence de communication résulte de l'absence d'écoute réelle entre les acteurs. Celui qui souhaite faciliter l'expression de l'autre est donc soumis à deux impératifs :

- manifester cette attitude de compréhension ;
- contrôler ses réactions spontanées qui vont beaucoup plus dans le sens de l'évaluation, de l'interprétation, de l'aide ou du questionnement que dans celui de la compréhension.

L'analyse des attitudes dans les termes de Porter nous a donc amené à définir une situation de communication optimale visant l'expression constituée par cinq éléments (*cf.* encadré *infra*). Cette situation n'est pas définie en termes de composantes techniques ou d'outils de communication : elle repose exclusivement sur des principes attitude-

Caractéristiques d'une situation de communication optimale visant l'expression de l'autre

1. Non-évaluation
2. Non-interprétation
3. Non-conseil
4. Non-questionnement systématique

Questions ouvertes
Reformulation

Elle correspond à une orientation théorique et méthodologique en psychologie sociale, initiée et développée par C. Rogers. Il s'agit de l'*orientation non directive*. D'abord élaborée dans un contexte thérapeutique - la thérapie centrée sur le client -, cette orientation a connu un très grand succès en psychologie sociale appliquée. Elle a donné lieu à l'élaboration d'un certain nombre d'outils de communication, comme l'entretien non directif ou l'animation non directive de groupe, elle inspire encore de nombreuses pratiques d'intervention qui vont de la pédagogie à l'intervention sur les groupes, les institutions ou les organisations.

5. L'orientation non directive

Le moteur du processus thérapeutique tel que le pose C. Rogers résulte dans la découverte par le client d'un événement exceptionnel : le thérapeute s'intéresse réellement à lui. C'est la prise de conscience de ce fait majeur qui va entraîner « un changement dans la manière dont l'individu est capable et désireux de se communiquer lui-même. S'étant senti accepté, il en arrive à s'accepter, à reconnaître ses problèmes et à prendre conscience de son expérience intérieure... Il arrive à communiquer avec lui-même. »

Pour Rogers dans la communication interindividuelle, comme dans la relation thérapeutique, l'essentiel est la création d'un *climat* relationnel particulier fondé sur quatre composantes, qui sont les quatre fondements de l'esprit et de la démarche rogerienne.

Les différentes attitudes et leurs conséquences

Types d'attitudes	Conséquences sur l'Autre
1. ÉVALUATION Porter un jugement positif ou négatif	Si jugement négatif : - Aggressivité - Blocage Si jugement positif : - Le maintien d'un feed-back gratifiant sélection
2. INTERPRÉTATION Expliquer, donner les raisons cachées du discours ou du comportement	- Blocage si l'interprétation est fautive ou prématurée - Aggressivité - Canalisation, justification
3. AIDE, CONSEIL Proposer une solution dédramatiser, rassurer	- Superficialité de l'expression - Canalisation - Démobilisation (décalage entre dédramatisation et vécu)
4. QUESTIONNEMENT Poser des questions pour obtenir plus d'informations	- Réponses superficielles par non-approfondissement - Canalisation, manipulation consciente ou inconsciente - Perception d'un harcèlement (inquisition)
5. COMPRÉHENSION Reformuler pour essayer de comprendre sans juger	- Création d'un climat positif (réduction des menaces) - Incitation à poursuivre et approfondir

5.1. L'acceptation inconditionnelle de l'Autre

C'est-à-dire le refus de tout jugement sur ce que l'autre exprime, mais aussi l'acceptation du silence éventuel de l'autre. Acceptation inconditionnelle de ce qui est dit, de la manière dont cela est exprimé et du fait que l'autre ne souhaite pas exprimer tel ou tel sentiment.

5.2. La neutralité bienveillante

Complément indispensable de l'acceptation inconditionnelle, elle n'est pas une neutralité passive fondée sur un refus de s'engager. Elle est

bien un engagement sans jugement, mais un engagement positif reposant sur l'intérêt porté à l'autre, sur une « considération positive », un intérêt désintéressé.

5.3. L'authenticité

La condition indispensable pour que le climat souhaité s'instaure, c'est que le thérapeute ou l'intervenant s'intéresse réellement à ce qu'exprime l'autre. Seule l'authenticité de l'intérêt pour l'autre permet d'être disponible pour lui, par rapport à ce qu'il dit. Elle est une condition absolue d'une écoute compréhensive. Cette authenticité peut aller jusqu'à devoir exprimer ses propres sentiments dans la situation d'interaction.

5.4. L'empathie

C'est une qualité, une aptitude et une volonté, probablement la composante la plus difficile à mettre en œuvre. Elle nécessite la volonté et la capacité de contrôler ses propres réactions socio-affectives afin de se rendre disponible à l'autre. Elle consiste à s'immerger dans le monde subjectif de l'autre, pour essayer de le comprendre de l'intérieur, à voir la situation avec les yeux de l'autre. Non pas se mettre à sa place, mais d'une certaine manière, ressentir ce que lui ressent, essayer de savoir, dit Rogers, « comment on se sent si l'on est l'autre, afin de ressentir non seulement les choses superficiellement, mais aussi accéder à des significations plus profondes ». On oublie trop souvent par ailleurs que l'empathie est définie par deux composantes :

- la réceptivité aux sentiments vécus par l'autre ;
- la capacité verbale de communiquer cette compréhension.

L'empathie doit donc être active et transmise à l'autre. Une empathie qui ne s'exprime pas n'est qu'une attitude interne sans grand effet sur la qualité de la communication.

Si ce climat est créé, alors, nous dit Rogers, pourra se mettre en œuvre « la capacité qu'a tout individu de se comprendre lui-même et de résoudre ses propres problèmes à suffisance pour la satisfaction et l'efficacité nécessaires au fonctionnement adéquat ». Mais « l'exercice de cette capacité requiert un contexte de relations humaines positives, favorable à la conservation et au relèvement du "Moi" » ; autrement dit, elle requiert des relations dépourvues de menace ou de défi à la conception que le client a de lui-même. On comprend pourquoi, plutôt que non directive, l'approche proposée par Rogers est selon ses propres termes une *approche, une relation centrée sur le client.*

Contrairement à une erreur fréquente, il est donc essentiel de ne pas confondre non-directivité et laisser-faire. Car l'attitude non directive, l'écoute compréhensive sont une attitude, une écoute active nécessitant de la part de celui qui les développe une très importante nécessité riure et extériorisée, verbale et non verbale. L'attitude non directive repose nécessairement sur une présence effective, chaleureuse et sentie pour l'autre. Elle peut s'appuyer sur une technique que nous allons étudier dans le chapitre suivant : l'entretien non directif.

5.5. L'origine industrielle de l'entretien non directif

Si c'est le nom de C. Rogers qui est associé à l'approche non directive, et ceci de manière tout à fait légitime puisqu'il en a été le théoricien, il est bon de savoir que dès 1929 se mettait en place, toujours aux États-Unis, mais dans une entreprise – la Western Electric – une démarche d'intervention fondée sur l'entretien non directif.

Dans le cadre de l'intervention célèbre de Mayo dans cette entreprise, qui a abouti à l'établissement du courant des relations humaines en psychologie industrielle, s'est déroulée une très importante enquête réalisée auprès du personnel de l'entreprise. Elle visait à connaître l'opinion des ouvriers en particulier vis-à-vis de la maîtrise et des conditions de travail.

L'enquête a d'abord été réalisée – vu l'importance de la population : 29 000 ouvriers – par questionnaire. Elle a entraîné des résultats décevants et surtout de très fortes critiques de la part du personnel concernant la trop grande rigidité du système de réponse proposé : d'une part il imposait trop un cadre de pensée, d'autre part il interdisait l'expression de sentiments plus personnels.

Face à ces critiques, Mayo et Roethlisberger décidèrent d'inverser la démarche de questionnement utilisée : ne plus faire répondre à des questions préétablies mais aux questions que les enquêtés se posaient eux-mêmes. L'entretien non directif était né, ainsi défini, et qui va être appliqué sur 20 000 personnes.

Les règles de ce type d'entretien formulées par Roethlisberger et Dickson (1943) sont très proches de celles formulées par Rogers.

- a) L'interviewer doit traiter tout ce qui est dit dans un entretien comme un élément inséparable de son contexte.
- b) Il doit prendre en compte les dimensions latentes de l'expression et ne pas s'intéresser qu'au contenu manifeste.
- c) Rien de ce que dit l'interviewé ne doit a priori être jugé comme vrai ou faux. Aucun sujet ne doit sembler a priori non pertinent.

d) L'interviewer doit s'intéresser non seulement à ce que la personne a envie de dire, mais aussi à ses craintes et ses résistances à exprimer d'autres choses.

e) L'image que l'interviewer donne de lui-même, la relation interviewer-interviewé est un facteur déterminant de l'expression.

f) L'interviewer ne doit pas réagir et ne pas être influencé par les sentiments exprimés par l'interviewé.

Sans être très étayé sur un support théorique très lourd – si ce n'est que c'est la nature de l'interaction qui détermine l'expression des acteurs –, on va donc créer et appliquer un outil, définir une méthode de recueil de l'information, finalement de même nature que celles issues des réflexions des thérapeutes. Constat réconfortant sur l'utilité de la généralisation de l'utilisation de l'entretien non directif dans tout un ensemble de situations sociales, de l'intimité du cabinet thérapeutique au monde du travail industriel.