

# Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique

## *Notions de base*

Evelyne Josse

2019

---

*Maître de conférences associée à l'Université de Lorraine (Metz)  
Psychologue, psychothérapeute (EMDR, hypnose, thérapie brève),  
psychotraumatologue  
[www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com)*

### Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	2
<b>LA COMMUNICATION</b> .....	2
<b>LES EFFETS DE LA VERBALISATION</b> .....	2
Les bénéfices de la verbalisation .....	3
Les difficultés à verbaliser .....	4
<b>LE LANGAGE VERBAL, AIDES ET OBSTACLES À LA COMMUNICATION</b> .....	5
Les aides à la communication .....	6
Les obstacles à la communication .....	6
<b>LE LANGAGE NON-VERBAL, AIDES ET OBSTACLES À LA COMMUNICATION</b> .....	9
Les aides non-verbales à la communication .....	11
Les obstacles non verbaux à la communication .....	13
Le langage non verbal des victimes .....	16
<b>ARTICLES DE LA SÉRIE</b> .....	17
<b>BIBLIOGRAPHIE DE L'AUTEUR</b> .....	18

## Introduction

Cet article est destiné aux intervenants, conseillers, assistants psychosociaux, éducateurs, etc., impliqués dans la prise en charge des personnes victimes de violence.

Il est essentiel que les aidants auprès des victimes développent leur habilité de communication en prenant conscience des facteurs favorisant la communication et des obstacles qui l'entravent tant au niveau verbal que non verbal.

## La communication

La communication est un processus par lequel un message passe d'une personne à une autre. Dans le cadre de la relation d'aide, elle inclut un double processus : comprendre les pensées et les sentiments exprimés par les victimes et leur répondre de façon « aidante ».

Pour communiquer, nous devons posséder :

- la capacité d'écouter attentivement, d'observer et de comprendre les messages qui nous sont adressés.
- des compétences pour refléter notre compréhension ainsi que pour transmettre nos idées et sentiments de manière utile pour notre interlocuteur/trice.

Ces aptitudes font partie intégrante de la vie sociale quotidienne mais face aux personnes inquiètes, honteuses, tristes ou fâchées sollicitant notre assistance, nous devons agir avec habileté.

## Les effets de la verbalisation

Les aidants ne peuvent fournir un soutien efficace que s'ils ont conscience des bénéfices qu'engendre le fait de livrer ses difficultés à une personne de confiance. Or, de nombreuses cultures découragent de partager ses problèmes et d'exprimer ses émotions. A titre d'exemple, certaines croyances véhiculent l'idée que pleurer donne mal à la tête et rend malade.

Il est essentiel que les intervenants réalisent les bienfaits de se confier d'une personne aux prises avec une situation douloureuse pour comprendre un principe essentiel de leur rôle d'aidant : être l'oreille attentive, empathique et discrète dont les victimes ont besoin.

## Les bénéfices de la verbalisation

Voici les bénéfices apportés par le fait de se confier :

### □ Apaiser la souffrance

- Discuter de ses difficultés aide à ventiler les émotions<sup>1</sup>, libère les tensions et allège la charge émotionnelle. Après s'être confié, on se sent soulagé et plus léger, comme délesté d'un fardeau.
- Se sentir compris, sentir sa position acceptée et ses sentiments reconnus comme légitimes, est source de réconfort.

### □ Restaurer l'estime de soi

Lorsque l'interlocuteur reconnaît le bien-fondé des émotions que l'on éprouve et fait preuve de respect à notre égard, on se sent confirmé socialement comme personne, membre de la communauté, porteuse d'une histoire individuelle. Être reconnu comme personne permet d'adopter envers soi-même une attitude positive et invite à nous respecter pleinement.

Être écouté attentivement restaure le sentiment de valeur personnelle dans une situation où l'on a perdu l'estime de soi. On se sent de nouveau digne d'intérêt, estimé et respecté.

### □ Réduire le sentiment de solitude

Se confier réduit le sentiment de solitude. On se sent moins seul. On passe du sentiment d'être isolé à la confiance qui naît d'un état partagé. On a l'impression que l'on ne porte plus seul le fardeau de la souffrance. On se sent accompagné.

### □ Recevoir du soutien

- Partager sa souffrance, c'est compter sur l'autre, sur son support, sur son aide.
- Lorsqu'on a quelqu'un à qui parler, on se sent plus fort pour affronter les difficultés.
- Le confident apporte un réconfort moral. Il console, rassure, redonne de l'espoir et encourage.
- On se sent respecté et soutenu lorsqu'une personne nous écoute avec bienveillance et intérêt.

### □ Clarifier le vécu

- Il est parfois difficile de cerner les problèmes surtout lorsqu'on éprouve des émotions fortes. Le fait de parvenir à les exprimer aide à mettre de l'ordre

---

<sup>1</sup> En psychologie, « ventiler » signifie « verbaliser » (exprimer avec des mots). On ventile des problèmes, des émotions ou des sentiments.

dans son vécu. Mettre des mots permet d'y voir plus clair, de sortir de la confusion et de se sentir moins perdu.

- Parler aide à clarifier les émotions et à comprendre ce que l'on ressent.

#### ❑ Prendre du recul

- Parler est un bon moyen de prendre de la distance par rapport à ce que l'on vit.
- Exprimer ses émotions permet de s'en libérer et aide à considérer une situation difficile avec davantage d'objectivité et de calme.

#### ❑ Diversifier son regard sur la situation

- Échanger avec quelqu'un permet d'adopter un angle de vue différent sur les difficultés.
- Discuter d'un problème permet de recueillir les idées, le point de vue, l'opinion, l'avis et/ou les conseils de l'interlocuteur.
- Ce qui semblait insoluble se dénoue. Parler permet d'entrevoir des solutions insoupçonnées aux problèmes.
- Il y a plus d'idées dans deux têtes que dans une. En discutant, on peut confronter ses propres solutions à celles envisagées par l'autre.
- En exprimant ce que l'on ressent et en entendant le point de vue de l'autre, on prend conscience des moyens d'action dont on dispose pour faire face et résoudre les difficultés.

#### **Remarques**

- ❑ Dans la plupart des cultures, quels que soient leur âge et leur sexe, les personnes éprouvées ont un besoin intense de partager leur vécu (en général, avec leurs proches) et la plupart d'entre elles déclarent ressentir un soulagement de s'être confié.
- ❑ Pouvoir raconter ce qu'elles ont traversé ou ce qu'elles endurent et être écoutées attentivement est généralement ce dont les victimes ont le plus besoin.
- ❑ Un vécu douloureux peut refaire surface des semaines, des mois, voire des années après l'événement. Il est important de prendre conscience que les victimes de violences (conjugales, sexuelles, violence de guerre, etc.) peuvent revivre avec acuité des émotions pénibles longtemps après l'agression.

#### **Les difficultés à verbaliser**

Voici les difficultés que les victimes peuvent éprouver à se confier :

- ❑ **L'environnement.** Certaines personnes n'ont pas dans leur entourage de personnes fiables à qui demander de l'aide.
- ❑ **La culture.** Parler de ses difficultés n'est pas encouragé culturellement dans de nombreuses sociétés.
- ❑ **Les risques**
  - Lorsqu'une personne cherche à se confier, elle prend le risque d'essayer un refus ou de ne pas éveiller l'intérêt de son interlocuteur. Il peut être indifférent à ses difficultés ou incapables de les comprendre. Dès lors, elle peut avoir l'impression qu'il ne saisit pas ce qu'elle vit ou pire, qu'il ne s'en préoccupe pas.
  - Elle peut appréhender la réaction de son interlocuteur et craindre d'être jugée, critiquée, rejetée, culpabilisée, etc. Cette difficulté est accrue lorsque les sujets dévoilés sont sensibles parce qu'ils touchent, par exemple, à la sexualité ou aux tabous, etc.
  - Elle peut craindre que la confidentialité des informations livrées ne soit pas respectée et que ses propos soient divulgués.
  - Elle peut vouloir garder ses problèmes pour elle parce qu'elle ne veut pas prendre le risque d'inquiéter son entourage.
- ❑ **Les émotions.** La honte, les sentiments d'humiliation et de culpabilité constituent des obstacles qui empêchent de se livrer.
- ❑ **Les perceptions.** Certaines personnes ne perçoivent pas le besoin de se confier ou ne sont pas persuadées de l'utilité de le faire.

**Remarques :**

- ❑ Pour de nombreux individus, partout dans le monde, se livrer est une tâche ardue qui éveille de la peur, de l'anxiété et des sentiments de gêne ou de honte.
- ❑ Les victimes effectuent une démarche difficile lorsqu'elles viennent solliciter l'aide d'un intervenant.

## **Le langage verbal, aides et obstacles à la communication**

Il est important que les aidants comprennent l'importance d'écouter les victimes, de respecter leur rythme, de s'abstenir de les juger et d'accueillir leur souffrance sans la museler. Pour ce faire, ils doivent développer leur habilité de communication en prenant conscience des facteurs favorisant la communication et des obstacles qui l'entravent.

## **Les aides à la communication**

Voici les attitudes et comportements favorisant la communication :

- Les personnes à qui l'on se confie volontiers ont une attitude positive ; elles sont humaines, sympathiques, chaleureuses, bienveillantes.
- Elles sont calmes, posées.
- Elles sont ouvertes, compréhensives et tolérantes. Elles ne portent pas de jugement, ne critiquent pas, ne blâment pas et ne culpabilisent pas.
- Elles sont patientes. Elles se montrent disponibles et consacrent le temps nécessaire à la discussion.
- Elles écoutent attentivement sans interrompre.
- Elles manifestent un intérêt sincère aux propos qu'on leur expose en essayant de comprendre le problème. Elles posent des questions pour approfondir un sujet ou pour éclaircir un détail.
- Elles relancent le récit par des petites interrogations (« Et après ? », « Et alors ? », etc.).
- Elles aident l'interlocuteur à trouver des solutions adaptées à sa situation.
- Elles donnent des conseils avisés, concrets et spécifiques, mais ne les imposent pas.
- Elles sont dignes de confiance. Elles suscitent l'évidence qu'on peut avoir confiance en elles. Elles ne divulguent pas les secrets qu'on leur confie.

## **Les obstacles à la communication**

Voici les attitudes et comportements défavorisant la communication :

- Elles sont antipathiques, froides, agressives.
- Elles sont impatientes.
- Leur désintérêt est manifeste parce qu'elles écoutent distraitement, ne posent pas de questions pour relancer la discussion et oublient ce qu'on leur a dit précédemment. Elles se laissent distraire par ce qui se passe autour d'elles ou s'occupent d'autres choses. Par exemple, elles suivent le regard ou les gestes de l'interlocuteur plutôt que d'être attentives à ses propos ; elles tripotent les objets à leur portée ; elles écrivent des messages sur leur téléphone portable, etc.
- Elles parlent au lieu d'écouter.
- Elles interrompent sans cesse.

- Elles changent de sujet.
- Elles parlent d'elles et de leur expérience ; elles se citent en exemple.
- Elles plaisantent ou rient de façon inopportune. Elles taquinent et ridiculisent : « Ca ne pouvait arriver qu'à toi ce genre de chose ! ».
- Elles sont embarrassées ou mal à l'aise quand des émotions sont exprimées : elles changent de sujet, se taisent, regardent ailleurs, s'agitent sur leur siège, triturent un objet, etc.
- Elles répriment l'expression des émotions : « Calme-toi, ça va aller », « Ne pleure pas, ça va te donner mal à la tête », « Arrête de te lamenter. Ca ne sert à rien, ça ne va pas changer les choses », « Ne te laisse pas aller. Ressaisis-toi. Pense à tes enfants ».
- Elles minimisent le problème : « Il n'y a pas de raison de t'en faire comme cela », « Ce n'est pas si grave », « Ca pourrait être pire », « Ca finira par s'arranger ».
- Elles contredisent et mettent en doute les propos de celui qui s'exprime : « Ca ne peut pas s'être passé de cette façon », « Ce que tu racontes ne tient pas debout », « Je ne peux pas te croire », « Tu mens ».
- Elles critiquent, insultent, blâment, portent un jugement négatif : « Tu es ... (un adjectif qualifiant un défaut) », « Tu es trop ... », « Tu n'es pas assez ... », « Tu n'as pas de volonté », « Tu es naïve de penser que... » « Tu aurais dû ... ».
- Elles culpabilisent : « Je t'avais dit de faire attention », « C'est de ta faute », « Ta mère s'inquiète pour toi », « Tu as jeté le déshonneur sur ta famille », « A cause de toi, tes enfants vont vivre dans la misère », « Tu es vraiment certaine que tu n'aurais pas pu t'enfuir ? ».
- Elles dévalorisent, disqualifient, comparent : « Prends exemple sur ..., elle au moins elle ... », « Tu ne crois pas sérieusement que tu es capable de ... », « Si tu crois qu'en t'y prenant comme ça que tu vas y arriver, tu te trompes », « Tu fais des caprices ».
- Elles conseillent, recommandent et proposent des solutions sans tenir compte des besoins, des désirs et des possibilités de l'interlocuteur : « Moi, à ta place, je ferais... », « Tu devrais... ».
- Elles persuadent, raisonnent, argumentent, tentent de convaincre : « Tu as tort parce que... », « Tu dois absolument faire... parce que... ».
- Elles sermonnent, font la morale : « Tu ferais mieux de... », « Pense à tes enfants ».
- Elles donnent des ordres, dirigent, commandent : « Tu dois... », « Tu feras... », « Arrête de... », « Il faut que tu... ». Ces injonctions dictent non seulement des conduites et des comportements mais aussi des ressentis et des sentiments :

« Tu ne dois pas être triste », « Tu dois aimer cet enfant né du viol », « Tu dois pardonner », « Tu dois oublier ».

- Elles émettent des menaces ou des avertissements et brandissent la possibilité d'une punition : « Tu ferais mieux de ... sinon... », « Fais attention, tu vas avoir des ennuis si tu ... ».
- Elles sont intrusives, arrachent des confidences : « Pourquoi as-tu fais cela ? A moi, tu peux le dire ».
- Elles colportent des ragots et répètent les confidences à d'autres personnes.
- Elles sont trop réactives aux propos exprimés : elles se montrent trop enthousiastes ou sont trop affectées. Par exemple, en réaction aux propos entendus, elles pleurent, elles déclarent qu'elles vont venger les dommages subis, elles s'affolent, etc.

**Remarques :**

- **Savoir écouter.** Le philosophe chinois Confucius, déclarait déjà 500 ans avant notre ère : « Si nous avons une bouche et deux oreilles, c'est pour écouter deux fois plus que parler ». L'expérience démontre qu'écouter attentivement les victimes est plus important que leur parler tant pour leur procurer un soulagement que pour stimuler leur collaboration et établir une relation de confiance.

- **Respecter le rythme de la victime.**

Il est important de ne jamais presser les victimes à en dire plus que ce qu'elles désirent. Parler les aide uniquement lorsqu'elles sont disposées à se confier. Taire des émotions difficiles à contenir est pour certaines une défense utile, voire nécessaire.

Parfois, du fait de la pression émotionnelle interne qu'elles ressentent, les victimes se mettent à parler spontanément à tout intervenant qui leur manifeste de l'intérêt. Cependant, le plus souvent, une relation de confiance doit s'établir pour qu'elles se confient. En effet, dans de nombreuses cultures, exprimer ses difficultés est inhabituel (interdiction de se plaindre, de faire étalage de ses difficultés ou de parler de son intimité, etc.) ou perçu comme une marque de faiblesse. De plus, elles ont appris à se méfier car leur malheur a été provoqué intentionnellement par un autrui malveillant et il résulte d'un abus de pouvoir. Évoluant dans un milieu prompt à jeter l'opprobre, par exemple sur les victimes de violences sexuelles, elles peuvent craindre également d'être trahies et de subir l'ostracisme communautaire. Elles peuvent aussi éprouver de la gêne à se livrer lorsqu'elles sont honteuses ou se sentent coupables de ce qui leur est arrivé. Les aidants doivent donc les inciter à parler mais sans les forcer. Il est essentiel qu'ils respectent leur rythme et qu'ils se montrent patients. Ils doivent avancer avec la personne, marcher à ses côtés, à son allure en non la dépasser et la devancer.

- ❑ **Accueillir la souffrance et l'expression des émotions.** Les intervenants ont parfois tendance à réprimer les émotions des victimes lorsqu'elles se manifestent avec force (par exemple, exhorter quelqu'un qui sanglote à se calmer). Ils agissent ainsi parce qu'ils les sentent vulnérables et sont touchés par leur détresse. Ils craignent d'être submergés émotionnellement et souvent, ils ignorent comment réagir, que faire et que dire devant la débâcle des sentiments. Or, en aidant les victimes à exprimer leur vécu émotionnel, on les aide à libérer l'angoisse liée à l'agression, à reprendre graduellement le contrôle de leurs sentiments (d'impuissance, de peur, de honte, de culpabilité, de colère, de désespoir, etc.) et à retrouver une certaine stabilité. Il ne faut donc pas réprimer leurs manifestations émotionnelles : elles les soulagent à condition qu'on puisse ensuite les aider à recouvrer la maîtrise d'elles-mêmes. Les recommandations du type « Ne pleurez pas », « Vous ne devez plus penser à ça » ou « Vous devez oublier » doivent être évitées à tout prix. En effet, elles risquent de décourager à tout jamais les victimes à confier leurs problèmes et à demander une assistance psychologique.

Il est important d'être conscient que même si les victimes expriment des émotions intenses (tristesse, anxiété, découragement) en cours d'entretien, elles ne sont pas dépourvues de ressource et font généralement face à leurs difficultés dans le quotidien.

- ❑ **S'abstenir de juger.** Lorsqu'une personne se sent jugée, elle cesse de parler et se trouve ainsi privée de l'aide à laquelle elle pourrait prétendre.

Porter assistance signifie aider des personnes qui ne partagent pas toutes les mêmes valeurs et façons de voir que soi. Les intervenants doivent en être conscients.

Pour illustrer l'importance du principe de non jugement, voici une petite métaphore. Dans de nombreuses cultures, on pointe une personne du doigt lorsqu'on se moque d'elle ou pour l'accuser. Se moquer, c'est juger l'autre moins bien que soi ; l'accuser, c'est le juger coupable. Ce geste symbolise donc le jugement. Lorsque l'on pointe l'index vers quelqu'un, trois doigts se pointent en retour contre soi. Nous sommes nous aussi visé par le message péjoratif et nous sommes trois fois plus concerné que la personne que nous blâmons ou que nous dénonçons !

## **Le langage non-verbal, aides et obstacles à la communication**

La communication est un processus par lequel un message passe d'une personne à une autre. « Non verbal » signifie « tout ce qui n'est pas la parole ». La communication non verbale désigne tout mode de communication n'ayant pas recours aux mots. Une grande part de la communication est non verbale. Ce langage joue un rôle essentiel dans la

communication interpersonnelle. Par exemple, écouter attentivement un interlocuteur et le lui manifester sans recourir au langage verbal n'est pas facile.

La communication non-verbale emprunte différentes voies. Voici une liste des moyens possédant des propriétés communicatives :

- ❑ **L'aspect extérieur** : la silhouette, le tonus (nonchalance, vitalité, nervosité, etc.), les vêtements (style, couleur, propreté, etc.), les accessoires vestimentaires (bijoux, sac, chaussures, chapeau, casquette, foulard, etc.), le maquillage, la coiffure, les attributs masculins (barbe, moustache), etc.
- ❑ **Le comportement spatial** : la distance interpersonnelle (distance à laquelle les personnes se tiennent l'une de l'autre), le contact corporel (par exemple, toucher le bras ou l'épaule de l'interlocuteur), l'orientation dans l'espace (position du corps, maintien, etc).
- ❑ **Les mouvements** : les mouvements du tronc (par exemple, pencher le buste vers l'avant ou le rejeter en arrière), des jambes et des pieds (par exemple, les croiser et les décroiser), les gestes des mains (tapoter des doigts, se gratter, se tortiller les cheveux, se caresser le menton, tripoter un objet, etc.), les mouvements de la tête (hochement, détournement, etc.), etc.
- ❑ **Le visage** : le regard (regard fuyant, contact visuel soutenu, coups d'œil, etc.), l'expression du visage (mimiques, sourire, larmes, froncement et haussement de sourcil, plissement du front, etc.), etc.
- ❑ **Les signes vocaux** :
  - **Les signes vocaux verbaux** (tout ce qui accompagne l'énonciation).  
L'intonation (fréquence), l'intensité sonore (volume), la vélocité de la voix (débit de parole, pauses), les soupirs, les rires, les raclements de gorge, etc. envoient des informations sur l'état émotionnel et sur les attitudes interpersonnelles. Ils indiquent si l'interlocuteur est intéressé, enthousiaste, indifférent, réprobateur, énervé, irrité, fâché, inquiet, préoccupé, découragé, pressé, etc. Par exemple, la peur est exprimée par l'élévation de l'intonation et du volume ainsi que par un débit irrégulier ; la tristesse se distingue par un ton bas, une intensité sonore moyenne, des pauses longues et un rythme lent ; l'affection se caractérise par un rythme régulier, une tonalité grave et un volume bas. La façon de dire les choses importe davantage que le sens des mots. Elle peut même les contredire. Lorsqu'il y a dissonance entre la communication verbale et non verbale, l'interlocuteur devient confus. Il se réfère alors au langage du corps et ne fait plus confiance aux paroles. Par exemple, il ne croit pas une personne qui déclare que « tout va bien » si elle s'exprime d'une voix tremblante et présente une attitude crispée.
  - **Les signes vocaux non verbaux**. Pendant une conversation, les personnes utilisent une série d'éléments non proprement linguistiques tels que des « Hmm... hmm » d'acquiescement.

- **Les silences.** Il existe de multiples silences. Ils doivent être interprétés et analysés en fonction du contexte. Selon les circonstances, un silence peut indiquer que la personne est furieuse, offensée ou irritée, qu'elle s'ennuie, qu'elle n'a rien de particulier à dire, qu'elle réfléchit, qu'elle se remémore un souvenir, qu'elle écoute son interlocuteur avec attention, qu'elle désire interrompre la conversation, etc.

## **Les aides non-verbales à la communication**

Il est important que les aidants soient conscients qu'ils s'expriment à ces deux niveaux, verbal et non verbal.

- **L'aspect extérieur.** L'aidant doit porter une tenue discrète, simple et respectueuse des normes culturelles de sa société. Ses vêtements doivent être propres.
- **Le comportement spatial**
  - Il doit s'asseoir face-à-face ou légèrement en oblique de la personne.
  - Sauf contre-indication culturelle, il lui est conseillé d'avoir les yeux à même hauteur qu'elle.
  - Il doit maintenir une distance interpersonnelle adéquate (ni trop loin, ni trop près). Trop ou trop peu de proximité peut mettre la victime mal à l'aise. Habituellement, dans les situations d'entretien, la distance entre victime et intervenant varie entre 50 centimètres et 2 mètres. Au-delà, la position de l'aidant peut être perçue comme un rejet ; en deçà, comme une agression. Toutefois, cette règle n'est pas absolue. Certaines personnes sont réconfortées par un contact rapproché alors que d'autres, au contraire, sont sécurisées lorsqu'elles gardent leurs distances. Certaines peuvent être rassurées par la proximité d'un intervenant de même sexe et se sentir menacées s'il est du sexe opposé. De plus, cette distance n'est pas établie une fois pour toute. En effet, en cours d'entretien, l'intervenant peut être amené à se rapprocher (par exemple, lorsque la personne est en grande détresse, lorsqu'elle s'exprime à voix très basse) ou à reculer (si, par exemple, il la sent mal à l'aise). Il est de sa responsabilité de s'adapter aux personnes et aux situations.
  - Dans la plupart des cas, il doit s'abstenir de contact corporel mais peut parfois se permettre des gestes de sympathie (par exemple, main sur le bras ou sur l'épaule).
- **Les mouvements**
  - L'intervenant doit se tenir les épaules ouvertes, les bras décroisés, la tête avancée et le buste légèrement penché vers l'interlocuteur/trice.

- Son attitude doit inspirer le calme. Son tonus musculaire doit être à la fois tonique et relaxé.
- Il doit être assis tranquillement et modérer les mouvements qui pourraient trahir la nervosité, l'irritation ou l'ennui. Par exemple, il doit éviter de remuer, de se balancer sur sa chaise, d'agiter les mains, de tripoter un objet, de balancer un pied ou d'exécuter des tâches personnelles (se curer les ongles, écrire des messages sur son téléphone portable, etc.) ou parallèles (feuilleter ou rédiger un dossier, etc.).
- Ses mouvements doivent être appropriés à la situation. Par exemple, il peut hocher la tête pour acquiescer aux propos de la victime ou pour l'encourager à poursuivre son récit ; il peut conforter ses dires par des mouvements expressifs des mains, etc.
- Il doit éviter les gestes pouvant être perçus comme agressifs (par exemple, pointer du doigt).
- Dans certaines circonstances, il peut poser une main sur le bras ou l'épaule de l'interlocuteur/trice.

#### □ **Le visage**

- L'intervenant doit maintenir avec la victime un contact visuel approprié tenant compte des codes culturels (codes propres à la culture, nuances au sein même d'une culture en fonction de l'âge des interlocuteurs, de leur statut, etc.). Il doit la regarder suffisamment mais sans la fixer ni la dévisager.
- Même lorsqu'il ne la regarde pas, il doit toujours avoir le visage tourné vers elle.
- Son regard et ses expressions faciales doivent témoigner de sa bienveillance, de son intérêt et de sa volonté de comprendre l'interlocuteur/trice.
- Regards et expressions doivent être animés et accordés aux circonstances. Selon le cas, ils doivent refléter la préoccupation, l'enthousiasme, la surprise, etc.

#### □ **Les signes vocaux**

- L'intervenant doit parler d'une voix calme qui se veut rassurante et sécurisante. Il doit éviter d'élever le ton ou de modifier brusquement son débit de parole.
- Sa voix doit être claire et audible, d'intensité moyenne. Trop forte ou trop basse, elle communique des sentiments qui peuvent s'avérer déplacés ou inappropriés. Trop forte, elle peut dénoter l'enjouement, l'enthousiasme, l'irritation ou la colère. Trop basse, elle peut traduire l'abattement, le découragement, la tristesse ou l'intimité.
- Son intonation doit être modulée. Une prosodie monocorde donne une impression d'accablement, de froideur, d'indifférence et d'inexpressivité.

- L'intonation doit s'accorder à la tonalité des propos exprimés par la victime. Par exemple, elle ne peut pas être enjouée alors que la victime narre des événements tragiques.
- Le rythme et l'intonation doivent s'ajuster à ceux de la victime sans toutefois les imiter. Par exemple, lorsqu'elle baisse le ton, l'assistant social peut répondre d'une voix basse mais en conservant toutefois un certain volume. En modulant ainsi sa voix, il informe son interlocuteur/trice qu'il est en phase émotionnelle avec lui/elle. Il doit néanmoins éviter de lui transmettre par le biais d'une voix atone un abattement qui le renforcerait dans une position dépressive (de tristesse, de désespoir, d'impuissance, etc.).
- Il émet des petits bruits pour l'encourager à poursuivre son récit (par exemple, « Hmm... hmm »).

## **Les obstacles non verbaux à la communication**

- ❑ **L'aspect extérieur** : être débraillé ou au contraire, prétentieusement vêtu, porter des vêtements sales, être peu soigné etc.
- ❑ **Le comportement spatial** : garder trop ou trop peu de distance, tourner le dos, etc.
- ❑ **Les mouvements** : se tenir les bras croisés sur la poitrine ou les mains dans les poches, le corps rejeté en arrière ou le buste de profil, la tête en recul ou détournée, soupirer, s'occuper d'autres choses que de l'interlocuteur/trice, etc.
- ❑ **Le visage** : dévisager la victime avec un regard « dur », investigateur, méprisant ou au contraire, la fuir du regard, manifester par le biais d'expressions faciales un jugement (par exemple, froncer les sourcils, plisser le front, lever les yeux au ciel, etc.) ou son désintérêt (par exemple, visage fermé et impassible), etc.

### **Points-clés :**

- ❑ **Être attentif à son langage non verbal.** L'intervenant s'exprime à deux niveaux : verbal et non verbal. Ses attitudes et ses comportements informent les victimes de ses émotions et de ses pensées. Elles s'arrêteront rapidement de parler s'il se laisse distraire par ce qui se passe autour de lui ou s'il manifeste son ennui et son désintérêt ou bien encore si son expression est inappropriée (par exemple, s'il sourit quand la victime aborde un sujet triste, douloureux, angoissant, etc.).
- ❑ **Éviter de prodiguer des conseils.** Souvent, lorsqu'une personne exprime ses difficultés, nous voulons soulager sa souffrance en réglant ses problèmes. Croyant l'aider, nous la réconfortons et nous lui prodiguons des conseils. Nous agissons avec d'autant plus d'empressement si nous compatissons à son malheur ou s'il fait écho à notre histoire personnelle et que nous craignons d'être submergé par nos propres émotions. Certes, les conseils peuvent s'avérer utiles.

Toutefois, ce type d'aide est loin d'être toujours efficace et peut tromper autant celui qui le donne que celui qui le reçoit :

- Nos recommandations reflètent la manière dont nous agirions si nous étions dans une situation semblable. Or, ce qui est approprié pour nous ne l'est pas nécessairement pour autrui. S'ils sont inadaptés à la situation, aux objectifs et aux besoins de la victime, nos conseils ne seront pas suivis et nous risquons d'être déçus. De plus, en proposant des solutions inadéquates, nous pouvons perdre notre crédibilité aux yeux de celui que nous voulons aider.
- Si une personne applique la solution que nous lui suggérons et qu'elle s'avère infructueuse, elle risque de nous tenir pour responsable de ses échecs et de nous en faire grief.
- A travers nos suggestions, nous projetons ce que nous souhaitons pour l'autre. Nous le privons ainsi de la liberté du choix de ses décisions et de la possibilité de trouver des solutions qui lui conviennent.
- Lorsque nous donnons des conseils, nous expliquons à l'autre comment il doit agir. Nous prenons une position d'autorité et nous le privons de la responsabilité de ses décisions. A terme, nous bloquons ses capacités à se responsabiliser en le maintenant dans une relation de dépendance.
- Certaines personnes ne désirent pas recevoir de conseils mais éprouvent simplement le besoin d'exprimer leurs pensées et leurs émotions. Des recommandations inopportunes peuvent provoquer des réactions défensives de leur part.
- Les victimes sont parfois plongées dans une grande confusion. Leur prodiguer des conseils plutôt que de les aider à démêler l'écheveau de leurs problèmes peut les dérouter davantage et accentuer leur trouble.
- Dans de nombreuses contrées, les aînés sont respectés pour leur sagesse et jouissent d'une grande autorité morale. Dans le cadre du soutien aux victimes, il serait incongru qu'un intervenant dispense des conseils à une personne plus âgée et plus expérimentée que lui.

Les victimes sont des personnes normales. Elles étaient autonomes<sup>2</sup> et compétentes avant l'agression sexuelle et le redeviendront ensuite. Bien qu'en détresse, elles ne sont pas dépourvues de ressources. Au cours de leur vie, elles ont acquis une expertise pour faire face aux difficultés de l'existence. Il est toujours préférable pour elles d'arriver à leurs propres solutions plutôt que de s'entendre conseiller ce qu'elles doivent faire. Lorsqu'il s'agit de leur propre idée, elles sont davantage tentées de l'appliquer. Si une solution émane de leurs ressources existantes, elle s'adapte naturellement à leur façon de faire les choses et il est plus facile de les mettre en œuvre. L'aide de l'intervenant consiste principalement à accompagner les victimes

---

<sup>2</sup> On entend ici par autonome, le fait qu'elles se débrouillaient sans l'aide d'un soutien extérieur comme celui qu'apporte un assistant psychosocial.

dans l'analyse de leur problème et l'identification des solutions appropriées à leur situation.

Donner un conseil, c'est comme prêter la clé de sa maison à quelqu'un qui aurait perdu la sienne. Un conseil, c'est la clé d'une solution mais c'est la clé de notre propre solution, basée sur notre expérience personnelle et adaptée à notre situation particulière. Ce n'est pas la clé de la solution du voisin.

Prodiguer des conseils n'est pas forcément une erreur. Ce qui constitue un obstacle, c'est formuler des recommandations avant d'être certain qu'elles s'appliquent à la situation de l'interlocuteur/trice. Or, il est d'autant plus tentant de se laisser entraîner à formuler des conseils que les actions à mener pour solutionner le problème nous paraissent claires et évidentes. Par prudence, les intervenants s'abstiendront de délivrer des conseils et préféreront « tenir conseil ». « Tenir conseil » signifie se concerter entre personnes concernées et délibérer sur ce qu'il convient de faire.

Les précautions mentionnées ci-dessus s'appliquent aux conseils relevant d'une opinion (« A mon avis, il faudrait que vous fassiez... ») ou témoignant d'une identification à la victime (« A votre place, je ferais... »). Un type de conseils échappe cependant à ces réserves. Non seulement, les aidants sont autorisés à délivrer des conseils techniques mais il est de leur responsabilité de le faire. Ils doivent mettre leurs connaissances spécifiques en matière de prise en charge des violences (conjugales, sexuelles, etc.) à la disposition des victimes. Ainsi, ils doivent fournir toutes les informations utiles et faire les recommandations nécessaires relatives à l'aide médicale (par exemple, prophylaxie pour le VIH/SIDA dans les 72 heures après un viol, certificat pour coups et blessures en cas de violence conjugale, etc.), juridique (droits des victimes, procédures pour porter plainte, associations existantes, etc.), sociale (association d'aide aux victimes, aides sociales, etc.), etc.

- ❑ **Contenir ses émotions.** Lorsque l'interlocuteur/trice perçoit que ses propos nous perturbent, il cesse de nous entretenir de son vécu. Il muselle sa souffrance pour nous protéger. De plus, il peut se sentir responsable de notre trouble et en concevoir de la culpabilité. Si nous sommes accablés et que nous pleurons alors que n'avons pas vécu personnellement le drame, nous risquons de communiquer aux victimes l'impression que leur situation est désespérée. Ceci risque d'augmenter leur détresse. Implicitement, nous leur envoyons le message que nous ne pouvons pas endurer leur souffrance et donc, que nous sommes inaptes à les aider. Les intervenants doivent être conscients qu'en exprimant intensément leurs émotions, par exemple en pleurant, ils risquent de renvoyer les victimes au silence et de compromettre à jamais la possibilité qu'elles soient aidées.
- ❑ **L'intervenant, outil de communication.** L'outil de communication de l'intervenant, c'est lui-même, c'est son système de valeurs (ce qu'il pense, ses

croyances, ses préjugés) et son attitude (son langage non verbal). Il est important d'en être conscient.

- ❑ **Les différences culturelles.** Dans chaque culture, il existe des façons spécifiques d'exprimer ses sentiments, de faire face à la souffrance et aux deuils, de parler de soi, de donner des conseils, d'apporter du réconfort, d'aborder la sexualité, etc. Il existe également de grandes variations entre cultures dans la communication non verbale (sourire, silence, hochement de tête, etc.). Au sein d'une même société, les manières de communiquer sont différentes en fonction de la classe sociale, du milieu (rural ou urbain), de l'âge, du degré d'intimité entre les interlocuteurs, etc. Quoique les codes non verbaux varient d'une culture et d'une sous-culture à l'autre, le langage non verbal joue toujours un rôle essentiel dans la communication interpersonnelle.

## **Le langage non verbal des victimes**

Le langage non verbal des individus reflète leurs pensées et leurs émotions. Tout comme les intervenants, les victimes communiquent au niveau non verbal.

Voici quelques exemples de la manière dont une victime communique ses émotions par son langage non-verbal :

- ❑ **La personne mal à l'aise.** Elle évite le contact visuel avec l'intervenant, elle triture le tissu d'un de ses vêtements, elle regarde par terre et jette de brefs coups d'œil par-dessus son épaule.
- ❑ **La personne agacée.** Elle remue sur sa chaise et soupire en jetant de longs regards vers la sortie.
- ❑ **La personne déprimée.** Elle se tient les épaules affaissées, la tête basse, le regard baissé et perdu dans le vide.
- ❑ **La personne pensive.** Elle tourne son regard vers le haut, les yeux légèrement plissés, la bouche légèrement entrouverte, le corps tendu par une tension intérieure.

### **Points importants :**

- ❑ **Ce qu'il faut écouter avec les yeux.** Le comportement non-verbal donne de précieuses informations sur les émotions et les pensées de nos interlocuteurs/trices. Il est important d'être attentif à :
  - leur présentation : laisser-aller ou effort pour être soigné, etc.
  - leur gestualité : comportements tels que se gratter constamment, tortiller un bout de tissu, tripoter un objet), comportements relationnels (se pencher,

toucher le bras de l'intervenant, etc.), mimiques, postures, gestes soulignant la pensée ou se substituant aux mots, etc.

- leur regard : direction, mobilité, intensité, expressivité, larmes, etc.
  - leur tonus musculaire : nonchalance, vitalité, nervosité, etc.
  - la forme de leur message verbal : débit de parole, intensité sonore, pauses, intonation, silence, etc.
- ❑ **Différentes émotions manifestée par un même comportement.** Une expression peut-être porteuse de différents sens. Ainsi, on peut pleurer de chagrin, de honte ou de colère. Il ne faut jamais présumer de ce que la victime vit. Les indices non verbaux ne sont que des indications.
- ❑ **La synchronisation du langage non verbal.** Lorsque deux personnes entretiennent de bons rapports, elles ont tendance à imiter mutuellement leur comportement. Par exemple, si l'une d'elles se penche en avant, l'autre fera de même. Lorsque l'intervenant synchronise son langage non verbal avec celui de son interlocuteur/trice (esquisser les mêmes gestes, mouvements et mimiques), il lui donne le sentiment d'être écouté.

**Remarques :**

- ❑ La distance entre l'intervenant et les victimes est fonction du nombre de contacts qu'ils ont ensemble. La familiarisation mène au développement mutuel de l'intérêt et de la reconnaissance (identification).
- ❑ Il est important que, les intervenants utilisent leurs capacités d'observation pour connaître les besoins, les problèmes, les émotions, etc. des personnes qu'ils rencontrent. Ce repérage est indispensable pour communiquer efficacement. En effet, nous l'avons vu, la communication est un processus par lequel un message passe d'un individu à un autre. Dans le cadre de la relation d'aide, elle nécessite notamment de comprendre les pensées et les sentiments exprimés par les personnes qui nous consultent.

## Articles de la série

1. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Notions de base. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article377>
2. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Les encouragements à l'expression (écoute passive). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article378>

3. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. La reformulation (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article379>
4. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Le questionnement (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article380>
5. L'aide psychologique. La disponibilité de l'intervenant. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article381>
6. L'aide psychologique. Confidentialité et discrétion. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article382>
7. L'aide psychologique. L'accueil des victimes. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article383>
8. L'aide psychologique. Introduction au counseling. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article384>
9. L'aide psychologique. Rôles et limites de l'intervenant psychosocial. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article385>
10. L'aide psychologique. Le travail en réseau. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article386>

## **Bibliographie de l'auteur**

Josse É. (2007). *Le pouvoir des histoires thérapeutiques*. L'hypnose éricksonienne dans la guérison des traumatismes psychiques. Paris : La Méridienne/Desclée De Brouwer.

Josse É., Dubois V. (2009). *Interventions en santé mentale dans les violences de masse*. Bruxelles : De Boeck.

Josse É. (2011). *Le traumatisme psychique chez le nourrisson, l'enfant et l'adolescent*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Josse É. (2016). Les scénarii réparateurs des mnésies traumatiques par hypnose et EMDR, in *Psychothérapies de la dissociation*, sous la dir. de Smith J., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Histoire du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Conception classique du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Le traumatisme complexe, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod

Josse É. (2017). *Les traumatismes psychiques chez le nourrisson et l'enfant en bas-âge*, in *Aide-mémoire – Psychiatrie et psychopathologie périnatales en 51 notions*, sous la dir. de Bayle B., Paris : Dunod.

Josse É., Maes J.-C. (2018). *Se protéger du radicalisme*. Couleur livres : Bruxelles

Josse É. (2<sup>ème</sup> ed. 2019). *Le traumatisme psychique chez l'adulte*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Nombreux articles d'Evelyne Josse sur [www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com)