



Dossier

Parole et communication

Dans la langue française, le mot parole est un nom féminin qui se décline selon plusieurs acceptions. Si le terme désigne, sur le plan pragmatique, l'usage d'une langue par un locuteur, son sens, par ce qu'il suggère plus qu'il ne désigne, va bien au-delà.

Il peut s'agir, ici, de la faculté de s'exprimer – comme on peut dire d'un animal de compagnie qu'il ne lui manque que la parole –, mais aussi de la facilité à parler et dire, voire à bien le faire. Si on se place sur le plan du droit et de la vie en société, la parole scande la temporalité : droit à la parole, temps de parole, prise de parole dans une assemblée, une réunion. La parole peut également constituer un engagement – la parole donnée –, mais aussi, comme un legs, les mots de nos proches et parents. On peut multiplier à loisir les déclinaisons possibles de la parole.

“

L'acte de communication est à la fois quotidien et universel.

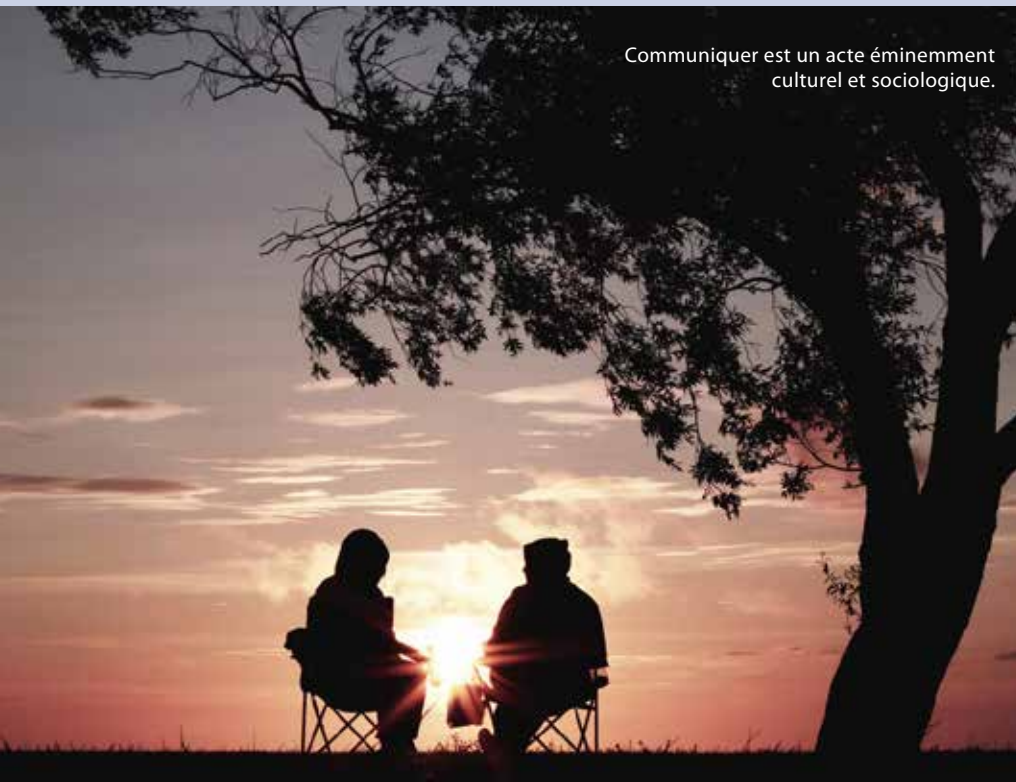
”

La communication, quant à elle, du latin *communicare*, signifie mettre en commun, partager. Elle est transmission d'informations et de connaissances. Elle peut utiliser le langage mais également faire appel à d'autres supports et canaux. Son objectif principal est de mettre en relation.

En sciences sociales et en technologie, la communication fait référence à l'action de transmettre ou partager une information, quelle que soit la modalité utilisée, mais également aux moyens et techniques qui permettent d'étudier, de

traduire ce processus d'échange et de transmission.

En matière de communication, le pluriel s'impose car communiquer n'obéit pas à un format unique que chacun, groupe ou individu, peut utiliser. États, institutions et individus n'abordent pas la communication de la même façon et ne lui réservent pas une place identique. Cette multiplicité des manières de communiquer, liée à l'histoire de chaque sujet, à la société, aux théories qui ont cours à une période donnée et au contexte historique, suscite bien des interrogations dans les registres symbolique – relatif au droit – et pragmatique – relatif aux pratiques professionnelles et sociales.



Communiquer est un acte éminemment culturel et sociologique.

Par ailleurs, la réflexion sur la place de la communication doit être mise en regard des mutations socioculturelles. Ces dernières ne peuvent que remettre en question la place de chacun. L'acte de communication est à la fois quotidien et universel. Il est empreint de culture. Quelles sont les nouvelles figures de la communication et quels sont leurs rapports avec nos sociétés contemporaines, aux doubles plans individuel et collectif, mais aussi générationnel et historique ?

“

Quand la communication peine à être, le sujet se réfugie souvent dans le conflit.

”

Parole et communication, comme espace et temps, imposent à chacun de nous un rapport particulier aux dimensions de leurs usages mais aussi à la manière dont nous nous en emparons. En effet, si l'homme organise sa communication (ou pas) comme il investit son propre espace, constitue son territoire, aménage ses zones de sécurité et d'indépendance (ou d'insécurité et de dépendance), il se projette dans cet espace et s'exprime à travers un canal et un mode de communication qui deviennent médiateurs de ses pulsions. Il convient de s'interroger sur la dialectique possible entre communication et interactions sociales et sur la place, par exemple, de la culture et de la religion,

dès lors que communiquer est un acte éminemment culturel et sociologique inscrit dans notre quotidien. À l'ère d'Internet, quels sont les nouveaux visages de la communication ? Quelles modifications, réelles ou symboliques, la sophistication des moyens de communication implique-t-elle ? Quels sont ses aléas aux niveaux individuel et collectif ? Que se passe-t-il quand la communication ne peut être établie ?

Dans bien des cas, la dialectique entre sentiment de mal-être et communication est indissociable de la manière dont une institution, une entreprise et/ou une communauté organisent leurs modes de communication et assignent sa place à la parole.

Quand la communication peine à être, le sujet à la recherche de soi se trouve dans l'impossibilité de se réaliser en affirmant son individualité. Le milieu, en invoquant son devoir social et en lui refusant cette reconnaissance, exige de lui une démarche inverse et paradoxale. Incapable d'éluder et/ou d'assumer cette double contrainte – « être et ne pas être » –, le sujet se réfugie souvent dans le conflit.

Pourtant, la communication reste un acte éminemment social empreint de culture. Le discours de Donald Winnicott n'a pas pris une ride : l'expérience relationnelle se définit à travers toute communication comme une expérience qui ne relève ni d'un dedans ni d'un dehors de soi. Elle fait le lien entre un dedans et un dehors dans cet espace dit « potentiel » entre l'individu et le monde extérieur.

Cet espace est d'abord un espace de rencontre avec l'autre. Il est également un espace de reconnaissance réelle au sein d'un processus mettant en jeu, dans la relation à l'autre, des éléments relatifs à trois fonctions essentielles :

- la fonction de réciprocité, qui consiste à partager un sens, dans un mouvement qui procède d'une mise en commun. Cette fonction repose sur le principe de similitude ;
- la fonction de recadrage qui consiste à dégager un sens nouveau, à partir d'un travail de redéfinition résultant d'un point de vue inhabituel à l'origine d'une différence de représentation. Cette fonction repose sur un principe de différenciation ;
- la fonction de repérage qui consiste en la possibilité d'introduire un sens là où il n'a pu être donné, à l'intérieur d'un processus de constitution ou de reconstitution d'une représentation. Cette fonction repose sur des principes de juxtaposition et de complémentarité.

Différentes contributions sont sollicitées, dans une perspective pluridisciplinaire permettant de revisiter les modèles et registres de la communication. Elles apportent des éléments qui bousculent ce concept au quotidien.

De la recherche constante d'une communication efficiente à la remise en question des pratiques à travers des stratégies de réseaux et de construction de partenariat, en passant par l'évaluation des pratiques sociales ou le décentrage et la déconstruction des représentations savantes et profanes, la question de la communication, bien qu'ancienne, demeure d'une saisissante actualité pour tous les co-auteurs de ce dossier. ■

Taïeb Ferradji,
chef du pôle de pédopsychiatrie,
Centre hospitalier de Plaisir
(CHP Yvelines).

L'écoute, fondement de la communication

Dans le brouhaha médiatique ambiant, la question de l'écoute se pose de façon cruciale. Comment, dans le rapport humain à l'autre, pouvons-nous espérer communiquer efficacement ?

Une communication véritable requiert « l'économie de notre attention » par une écoute active, alors que les obstacles s'accumulent : la quantité d'informations transmises peut être considérable, provoquer la colère, créer des angoisses, des peurs, intensifier le doute, la spéculation et générer une méfiance de la parole de l'autre qui interdit un dialogue constructif et responsable.

Une bonne écoute de part et d'autre peut utilement contribuer à préserver le lien social. L'expérience de communication atteste que nous sommes des individus reliés les uns aux autres et que nous vivons dans un monde où la défiance s'installe dès lors que l'écoute manque.

Il convient donc de se donner les moyens d'une écoute attentive et active, de lutter contre l'ambiguïté, la confusion, les amalgames (travers avérés d'une mauvaise communication) pour comprendre au mieux le champ de réflexion de l'autre, de rester curieux de ce qu'il dit sans l'évaluer ni le juger. Se situer dans une sorte d'acceptation *a priori* de son message, quitte, bien sûr, à en discuter *a posteriori*.

La question devient plus difficile encore dans le domaine de la communication publique. Elle devrait avoir pour objet premier le respect du citoyen en lui offrant de se construire lui-même sa propre réponse et d'éprouver le sentiment d'avoir été, au préalable, lui-même écouté. Or, il est très difficile, par exemple en période de pandémie, d'apprécier la capacité du citoyen – constamment mise en péril



L'écoute est garante d'une communication sensée et fondatrice.

par une communication médiatique source d'angoisse, de frustration, de colère et de peur – à réagir sagement face à un scepticisme généralisé à l'égard de la parole de l'autre.

Tout dialogue constructif et responsable est alors pratiquement impossible, quand il serait bien utile d'essayer de susciter, par une interrogation critique dûment argumentée, une réflexion ou une opinion rationnelle susceptible de rassurer le plus grand nombre ! C'est en ces circonstances que le manque – ou l'absence – d'écoute se fait cruellement sentir et génère une méfiance vis-à-vis de l'autre ou du « système ». Pareille réticence empêche de construire un dialogue entre la science en constant progrès et une société particulièrement fragilisée et vulnérable.

“
Nous sommes des individus nourris par le lien qui nous unit.
”

mais vers nos prochains. Préserver le lien social qui nous fonde est essentiel. Se donner les moyens d'éviter la distorsion des messages, les évaluations hâtives et les fausses conclusions par défaut d'écoute réciproque l'est tout autant.

“

Communiquer, c'est avoir l'appétit de découvrir l'autre, ce qui l'intéresse, le passionne, le touche, l'émeut.

”

L'écoute est fragile. Communiquer, c'est mettre en commun, partager, échanger des idées, des impressions, des points de vue en acceptant le doute. C'est aussi avoir l'appétit de découvrir l'autre, ce qui l'intéresse, le passionne, le touche, l'émeut. C'est enfin lui accorder toute sa place, contribuer à nourrir son discernement, reconnaître sa valeur ; en un mot, le considérer et, partant, créer un espace partagé en favorisant le débat entre des sensibilités résolument différentes.

L'écoute est difficile. Et plus encore dans nos sociétés contemporaines, elle est garante d'une communication porteuse de sens et du lien social qui nous fonde. Notre horizon d'espérance est à ce prix. ■

Marie-Noële Sicard,
professeur émérite des universités en sciences de l'information et de la communication.

L'annonce du diagnostic

L'annonce d'un diagnostic médical est le lieu même de la parole, c'est-à-dire du dit et du non-dit, du silence aussi... Mais que contient cette parole singulière ? Un mot lourd de sens quand il annonce une mauvaise nouvelle. Elle va transformer la vie physique, psychique et sociale d'un individu (autrement dit, sa santé globale) ou de son environnement affectif immédiat : c'est en particulier le cas quand il s'agit de se séparer d'un enfant – voire de renoncer à l'enfant à naître – ou d'un parent dont le lourd handicap nécessite l'admission dans une structure adaptée... et l'on comprend dès lors la difficulté, la réticence à dire.



La parole fait son œuvre.
Nadine Davous, *Parole et écoute*,
2014, métal et bois.

Cette réticence à dire peut être source de maladresse, de brutalité parfois même. Ce, d'autant plus que l'émetteur, l'annonceur, ne sait pas encore comment le récepteur de son message va écouter, entendre, comprendre... Souvent, il ne le connaissait pas quelques instants plus tôt ! Ce qu'il sait seulement, c'est que sa parole engage une relation de confiance, fragile, un principe de réciprocité.

La médecine est devenue contractuelle, bien qu'asymétrique. Dans le dire du diagnostic, il y a un engagement à être capable de répondre de cette parole, une promesse de soin, d'accompagnement ; mais aussi une quête d'adhésion, voire d'une accommodante docilité, en miroir...

“

L'interlocuteur a aussi droit à la parole, droit de s'exprimer, droit de refuser...

”

d'autres qui donnent de l'espérance, du sens à la vie, en dépit de renoncements... L'annonce d'un diagnostic peut avoir de vraies conséquences existentielles.

Mais, pour exprimer une parole claire, intelligible, encore faut-il la volonté d'être entendu et compris de son interlocuteur, fût-il privé de parole ou d'entendement (personne porteuse de handicap, détenu, étranger ne parlant pas notre langue...). L'interlocuteur a aussi droit à la parole, droit de s'exprimer, droit de refuser... ce qui suppose du locuteur une capacité d'attention et d'écoute, y compris de son silence, qui peut en dire long tant il est épais, lourd de consternation, peur, incompréhension...

Dans ce rapport sachant/patient, la parole peut être bonne (bénédiction) ou mauvaise (malédiction). Il y a des mots qui tuent, qui manipulent la peur,

La parole est le lieu même de la réciprocité, du partage d'humanité ; il n'y a pas de parole – ni de silence – sans un visage, un regard, une main tendue, tenue...

le début d'une responsabilité, qui pourrait être remise en question avec le développement de la télémédecine ! Reformuler, en sollicitant un tiers, ce qui a été entendu (parfois, le trop-plein d'informations nuit au tri) autorise aussi à exprimer la cascade d'émotions générées : incrédulité, déni, colère, sidération, peur, tristesse, mais aussi soulagement lorsque l'ennemi est identifié, qui offre ressort et courage pour entamer la lutte, au prix souvent d'une vie bouleversée. Une écoute et une attention à l'autre comme premier accompagnement sur le long chemin de l'acceptation.

« Le dire, c'est le fait que devant le visage, je ne reste pas là simplement à le contempler, je lui réponds ; le dire, c'est une manière de saluer autrui, mais saluer autrui, c'est déjà répondre de lui¹. » ■

Nadine Davous,
*médecin des hôpitaux, coordinatrice
d'un espace éthique hospitalier.*

1. Emmanuel Lévinas, *Éthique et Infini*, Fayard, 1981.

J'ai été catapulté dans un service de soins en oncologie sans avoir reçu aucune formation au dialogue avec les patients. Des cours sur ce sujet m'auraient été très utiles.

Je me suis formé « sur le tas ». J'ai observé le pharmacien qui m'encadre, mais je l'ai trouvé froid avec ces patients dont l'espérance de vie est souvent réduite. C'est sa façon de gérer ses affects. La communication n'est pas facile face à de grosses pathologies. Je veux être suffisamment empathique pour écouter, répondre aux questions, prendre le temps... mais ne pas trop m'investir non plus. L'équilibre est difficile à trouver. Quand certains patients pleurent, je ne sais pas comment réagir. Je pense qu'il faut être honnête avec les patients (ne pas dire à un homme dont on sait qu'il est en fin de vie que « ça va aller ») et que la clef est de s'adapter à chacun. Je tâtonne, je suis parfois maladroite.

Théo,
interne en pharmacie clinique.

Quand la communication utilise nos émotions

L'émotion serait mauvaise conseillère et nous conduirait à agir sur une impulsion plutôt que sous la conduite de la raison. Faut-il dès lors bannir les émotions pour traiter l'information et garder son libre arbitre ?



Le flot d'informations qui nous assaille constamment et par milliers altère notre aptitude à raisonner.

Kant, au XVIII^e siècle, prétendait que les émotions étaient des états de folie passagère. Les Romains parlaient de *motus animi*, des mouvements de l'âme qui ne sont pas directement soumis à la volonté. C'est Descartes qui, le premier, a utilisé le mot « émotions » pour nommer ces « affections » psychiques et corporelles, un mot courant de la langue française du XVII^e siècle, signifiant « émeute » ou « agitation ».

“
Le témoignage laisse celui qui le reçoit dans une grande passivité réflexive.”

Il existe sept « émotions de base » : la joie, la tristesse, la peur, la colère, la surprise, le dégoût et le mépris. Notre époque serait gouvernée par l'émotion collective. Tout au moins l'émotion constituerait-elle aujourd'hui l'unique ciment social démocratique, au détriment de la réflexion et de la pensée. L'ultra-médiatisation est à l'origine de ce phénomène : les informations nous arrivent par milliers sous forme de flashes intensifs que notre raison n'a pas le temps d'analyser.

La communication utilise l'émotion pour mieux capter l'attention d'un public distrait qui souhaite une information rapide. Les jeunes générations lisent ou regardent les informations majoritairement sur un téléphone portable. Ces informations, sommaires, se limitent à l'essentiel et n'accordent pas beaucoup de place aux développements rédactionnels.

Un des dangers de cette information émotionnelle réside dans la réaction de ceux qui nous gouvernent. En réponse à l'émotion de l'opinion publique, touchée par un fait divers ou de société dramatique, ils proposent une nouvelle loi, sans vérifier sa cohérence ni son bien-fondé au regard des lois existantes.

Les juristes dénoncent régulièrement l'inflation législative désordonnée dont le seul but est d'apaiser momentanément le trouble populaire. En lieu et place d'une pensée et d'une analyse fournies, on convoque désormais les témoignages individuels qui, pour être pertinents, n'ont pas forcément vocation à être généralisables. On étale le pathétique dans le but de plaire à un public que l'on craint d'ennuyer par des propos distancés.

Mais les réactions émotionnelles sont vagabondes. Une idée chasse l'autre et l'effusion lacrymale est éphémère. Le témoignage n'est en rien contestable puisqu'il n'est que pure subjectivité mais il laisse celui qui le reçoit dans une grande passivité réflexive.

Éric Dupond-Moretti, dans sa préface au livre d'Anne-Cécile Robert, *La Stratégie de l'émotion*¹, écrit : « Il [ce livre] nous rappelle que la liberté n'est pas une facilité et nous met en garde contre l'émotion qui génère, dans l'excès, une dictature

qui nous tient tous dans un formatage panurgique. »

Faut-il malgré tout préserver l'émotion ? Sans aucun doute. Hegel affirmait que « rien de grand ne se faisait sans passion ». Le philosophe Frédéric Lordon² démontre, quant à lui, que penser est nécessaire à l'action mais ne suffit pas. Soumis à notre quotidien, nous naviguons dans un milieu qui n'est pas neutre, et il est indispensable de percevoir la relation qu'entretient notre organisme avec son environnement immédiat. L'idée n'est rien si elle n'est pas affectée.

Pour traiter l'information, émotions et réflexion s'entremêlent, sentiments et raison se complètent et se stimulent d'une façon parfois surprenante. Mais l'émotion ne peut pallier l'absence de visée ou de morale collective, même si elle conjure brièvement le sentiment pesant de l'impuissance en permettant une communion, certes un peu primitive, face à la difficulté des temps. ■

Brice Deymié
aumônier national des prisons,
Fédération protestante de France.

1. Anne-Cécile Robert, *La Stratégie de l'émotion*, Paris, Lux Éditeur, 2018.
2. Frédéric Lordon, *Les Affects de la politique*, Paris, Seuil, 2016.

SOS Amitié : écouter plus que jamais

« Ils ont besoin d'entendre quelqu'un qui leur dit : "Je vous comprends." Même au fond du trou, ils sont à nos yeux des interlocuteurs d'une immense valeur », explique Lorène, écoutante à SOS Amitié depuis quatre ans. « Ils », ce sont les milliers d'anonymes qui appellent chaque année l'une des quarante-quatre associations régionales de la fédération¹. Et leur nombre ne cesse d'augmenter.

Quelle que soit l'heure, à peine une conversation terminée, d'autres s'enchaînent immédiatement. Trois appels sur quatre ne sont pas pris en compte.



Ils sont 30 % de plus, depuis le début de la pandémie, à éprouver le besoin de partager leurs peurs, leurs angoisses... mais aussi leurs pensées suicidaires (en hausse de 23 %). Et seulement mille six cents bénévoles à les écouter. Le calcul est rapide. « Nous prenons en moyenne mille cinq cents appels par jour, soit un appel sur quatre, ce qui ne veut pas dire un appelant sur quatre, car certains appellent plusieurs fois », nuance Alain Mathiot, président de la fédération.

Ici, la parole est d'argent et l'écoute d'or. L'écoute aide l'appelant à identifier ses émotions, à retrouver une capacité à raisonner. Elle a un pouvoir inespéré. Respecter les silences, reformuler, oser poser une question, ne jamais juger... sont des bases qu'apprennent les stagiaires-écoutants pendant leur formation théorique. Vient ensuite la pratique, en double écoute pendant plusieurs mois. Certains appels sont difficiles, déstabilisants. On ne s'improvise pas écoutant.

L'acceptation étant inconditionnelle, et la confidentialité de mise, la parole est libérée. « On a souvent des gens qui nous confient des choses qu'ils n'ont jamais dites à personne, même pas à leur psy », explique Alain Mathiot. « L'anonymat et la confidentialité les aident à débarrasser leur paquet », continue Lorène.

Et quand le paquet est plein à craquer et le passage à l'acte annoncé, une dérogation est possible pour rompre l'anonymat, avec le consentement de l'appelant. « Notre job, c'est de prévenir le suicide et notre devoir, de proposer de l'aide. On est du côté de la vie », lance Alain Mathiot. Une vie qui ne tient parfois qu'à un fil. À l'autre bout, une voix. « Il faut assurer qu'on est là, tout ouïe, au plus proche, maintenir la communication ;

« Ma foi m'aide à gérer les moments difficiles, je me rappelle que je suis là pour aider les gens à exister », confie le président de SOS Amitié. « Mon adhésion religieuse me donne toujours l'impression qu'il y a de l'espoir ; je crois en une petite lumière au plus profond de l'obscurité, que j'arrive parfois à communiquer, sans jamais parler de religion », ajoute Lorène.

Si l'association a été créée par un pasteur, elle est résolument laïque depuis 1967. Les appartenances politiques et convictions religieuses ne sont guère partagées entre bénévoles. « On reste très discrets et relativement anonymes aussi entre nous, on est là pour un partage d'humanité », estime Lorène, écoutante depuis quatre ans.

il ne nous reste que les mots pour aider l'autre à choisir la vie. »

Depuis le début de la pandémie, les bénévoles de SOS Amitié ont déserté leurs postes d'écoute dédiés. L'écoute « délocalisée » à domicile leur a permis de prendre presque deux fois plus d'appels. Le principe sera pérennisé, mais cinq cents écoutants manquent encore... aux appels. ■

Brigitte Martin

Une communication dure une vingtaine de minutes en moyenne. Il y a ceux qui coupent court parce que la voix ne leur plaît pas, et ceux qui s'éternisent et ne raccrochent pas. Ceux qui ont besoin d'aide pour démêler leurs sentiments et ceux qui trouvent la solution en se racontant. Ceux qui appellent pour la première fois, traumatisés, et ceux qui ont besoin de parler le matin avant de partir travailler, les réguliers. Un Français sur dix n'a personne à qui parler.

1. Reconnue d'utilité publique dans la prévention du suicide en 1967, SOS Amitié assure une écoute gratuite, toute l'année, par téléphone (09 72 39 40 50) et e-mail (www.sos-amitie.com) 7 j/7, 24h/24, et par chat de 13 h à 3 h du matin. Depuis le début du premier confinement, SOS Amitié est associée à la plateforme d'écoute Covid 19 qui lui renvoie les appels de personnes en grand besoin d'écoute.

Excès, accès, abcès : l'épine irritative et malsaine de l'hyper-communication

La communication tous azimuts et azimutée, l'inflation d'images et de discours sont devenues facteurs de stress. Le fatras d'informations souvent antinomiques lasse le besoin de rester attentif au monde et de le comprendre.

Voici un nouveau tic, rencontré fréquemment dans nos cabinets, acronyme des Technologies de l'information et de la communication, créateur de TOC, comme l'addiction aux mails, SMS, écrans, etc.

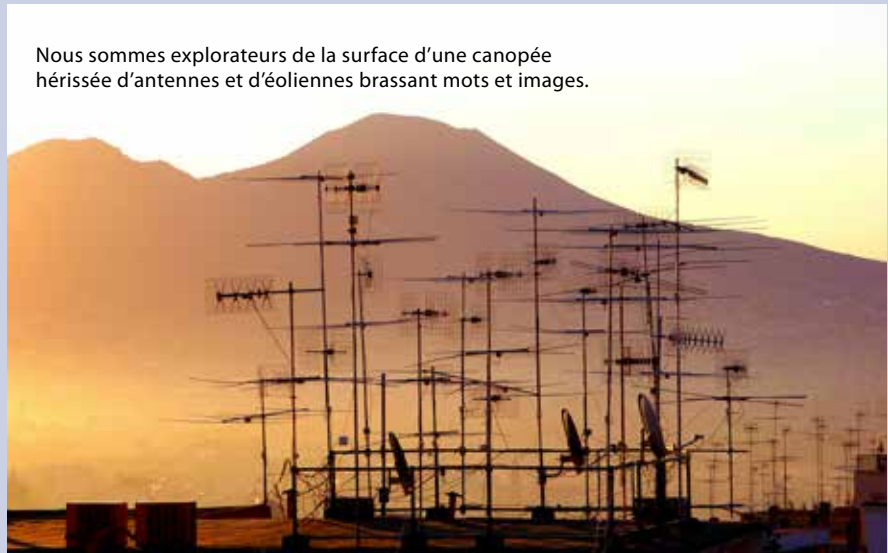
Comment s'en sortir, sinon plus intelligent, du moins avec l'esprit sauf et maître de son jugement ? Doit-on s'abstraire ? Résister ? Débrancher ? À qui se fier ?

Où sont passés le bouche-à-oreille (nonobstant le masque-barrière), les propos à bâtons rompus de comptoirs fort clos, les demi-mots des alcôves dont la nymphe répétait le dernier soupir ?

L'information continue que nous subissons, à notre esprit défendant, n'est ni long fleuve tranquille ni même torrent dont on pourrait excuser la vigueur par l'eau pure et vivifiante qu'il charrie, mais plutôt égout dégoulinant de peurs, de ragots, de diatribes, de conseils plus fumeux qu'éclairés, de polémiques stériles et de fausses nouvelles brassées jusqu'à la nausée. Les vagues successives d'images et de mots enchevêtrés s'enflent, moussent puis s'échouent, mais dans quel recoin de notre mémoire saturée ? Ressac de la quête insatiable, vaine, de la dernière nouvelle pour être dans le coup et ne surtout pas mourir idiot du village mondial ?

La pulsion épistémologique, décrite par Freud, n'est pas réservée qu'aux intellectuels. Elle correspond à un besoin d'observation et de connaissance du monde dans lequel nous vivons,

Nous sommes explorateurs de la surface d'une canopée hérissée d'antennes et d'éoliennes brassant mots et images.



première et dernière espèce intelligente avant l'ère des robots.

La communication, fractale par ses ramifications, s'impose à qui voudrait enfin se poser et réfléchir.

Nous sommes explorateurs de la surface d'une canopée hérissée d'antennes et d'éoliennes brassant mots et images. Maintenus dans le filet de la communication superficielle, incapables de plonger dans l'humus jusqu'aux racines authentiques, nous surfons au vent facile d'Internet et au soleil artificiel des médias sur écran. La forêt cache l'arbre quand on la survole.

De tout temps, nous sommes les objets d'Hermès-Mercure, dieu de la communication, du commerce et... des voleurs, avec ses attraits mais aussi ses roueries, ses rumeurs et la cohorte de ses suiveurs patentés ou profanes (hâbleurs, mythomanes, cassandres...).

Se décentrer pour se recentrer sur ses valeurs

On peut se retirer du monde virtuel dans un ermitage ou se décentrer pour se recentrer sur ses valeurs ; l'authentique revient en force, mais sans naïveté car on ne peut pas butiner partout. Le nectar mental et intellectuel se crée à partir de choses qui ont de la densité et ne peut se nourrir d'ersatz ou de perceptions abusées.

La question princeps et pragmatique est : « Cela me sert-il de savoir ? » Recentrer les événements, les paroles et les images qui les illustrent sur le point nodal de l'ici et maintenant, donc du factuel utile, premier mode mental de décentrage de soi, ramène le réel dans le temps et l'espace de sa vie. Naviguer, sans encombre pour l'esprit, dans les canaux de communication, ne requiert pas d'être impénétrable ou étranger à la magie de la communication. Restons poreux et néanmoins filtres de l'invasion de l'hyper-communication. ■

Guy Lesœurs,
psychanalyste.

“
On peut se retirer du monde virtuel dans un ermitage ou se décentrer pour se recentrer sur ses valeurs.
”

Institutions : de l'intérêt de communiquer

Qu'elle soit considérée comme une évidence ou comme un mal nécessaire, la nécessité de communiquer ne fait plus réellement débat dans nos institutions. Les avis sont relativement unanimes quant aux bénéfices de la communication institutionnelle en matière de notoriété, de capacité à générer l'adhésion, à renforcer le sentiment d'appartenance ou encore à collecter des fonds.

La question qui peut, en revanche, se poser est celle de son caractère prioritaire en temps de crise, quand l'enjeu de terrain est parfois tout simplement la pérennité de l'action engagée. Plus d'un an d'expérience liée à la pandémie nous révèle combien il est important de maintenir à tout prix une communication, tant interne qu'externe.

Sur le plan interne tout d'abord, l'Armée du Salut a pu constater avec quelle force cette crise sanitaire a frappé les établissements sociaux, médico-sociaux et sanitaires. Les équipes de terrain vivent, depuis mars 2020, des moments extrêmement difficiles ; elles ont souvent le sentiment que personne ne comprend ni même n'écoute leurs difficultés quotidiennes, pas plus que le stress, l'usure et l'instabilité permanente auxquels elles doivent faire face. Si la communication ne change pas leur quotidien immédiat, la médiatisation de leurs difficultés et le relais qu'en font les associations donnent aux acteurs de terrain le sentiment que l'institution n'est pas déconnectée de leur réalité et, qu'au minimum, elle les défend et témoigne de ce qu'ils vivent.

Il en va de même de la communication externe. Dans une crise comme celle que nous traversons, nous avons besoin de valeurs sûres auxquelles nous raccrocher. La communication institutionnelle est une voix dans la tempête. Elle participe à la construction de l'institution en tant que repère. Quand la tentation est celle du repli sur soi pour se protéger, l'enjeu pour nos institutions est, au contraire, l'ouverture et le témoignage d'une stabilité rassurante.

“
La communication institutionnelle est une voix dans la tempête.
”

Cette voix participe, bien entendu, de la construction de la « marque employeur » et de la capacité de l'institution à attirer les meilleurs profils, ou tout au moins ceux dont elle a besoin pour mener à bien ses missions. Quand l'époque est mouvante, les candidats préfèrent rejoindre le navire qu'ils estiment le plus sûr et le plus susceptible de résister aux intempéries.

Le même principe s'applique pour les bénévoles qui ont choisi de s'engager dans un nouveau combat pendant la pandémie. Ils décideront inmanquablement de rejoindre l'organisation dont ils ont perçu le meilleur écho, celle qui leur inspirera confiance, celle dont ils ont le sentiment de partager l'engagement.

La communication aura joué un rôle indiscutable dans la construction de leur ressenti.

La Covid-19 a également mobilisé de nombreux acteurs issus du monde économique. Eux aussi ont décidé de s'engager et choisi de le faire avec l'or-

ganisation qui leur semble le mieux défendre leur cause, nationalement ou localement. Or, la communication et les réseaux sociaux ont une réelle capacité à créer un lien avec ces nouveaux partenaires.

Ainsi la communication doit-elle constituer, en temps normal comme en temps de crise, un pilier pour les associations et fondations. Certains salariés ou bénévoles, répartis dans toutes les régions de France, ne connaîtront souvent l'organisation dans laquelle ils sont engagés que par sa communication et son antenne locale.

Les messages reçus par l'Armée du Salut nous rappellent régulièrement que la communication développée ici, en France, a des répercussions bien plus larges. Elle ne participe pas seulement à la construction de l'institution sur le territoire national, mais également à son rayonnement dans toute la francophonie. ■

David Germain,
directeur de la communication,
Fondation de l'Armée du Salut.



Communiquer, un besoin vital

Il arrive qu'une personne ne puisse pas, ou plus, communiquer en utilisant ce qui semble si simple : la parole, les gestes... La communication alternative ou augmentative (CAA) est le système pour l'aider à se « réinscrire dans le monde ».

Étymologiquement, communiquer, c'est rendre commun, partager, ce qui permet de prendre sa place dans sa communauté. La communication verbale s'appuie sur une représentation symbolique du monde (le langage) et s'exprime, en général, par la parole. Elle est indissociable de la communication non verbale (mimiques, posture, gestes).

Communiquer est une aptitude vitale qui permet la participation à l'activité sociale mais aussi l'accès à l'éducation, à la santé, physique ou mentale. Il arrive que cette communication naturelle soit difficile, voire impossible : maladie ou trouble installé dès l'enfance ; maladie ou accident affectant les zones cérébrales du langage ou de la parole, ou les zones anatomiques de la parole.

La communication alternative (qui vient remplacer la communication verbale) ou augmentative (ou améliorée, qui soutient une communication verbale présente mais peu efficace) permet à ces personnes de disposer des moyens nécessaires à leur inclusion dans le groupe social¹.

“

Communiquer est une aptitude vitale.

”

La CAA correspond à la fois à la modalité (objets, pictogrammes, langage écrit, signes...) et au support (classeur papier, outil numérique avec ou sans synthèse vocale, commande oculaire...). Chaque système a ses avantages et ses inconvénients. L'émission d'un signe est proche de la parole – immédiate et ne nécessitant aucun support. Cependant, les systèmes signés (comme le Makaton) imposent une solide formation et ne comptent qu'un petit nombre de locuteurs, ce qui restreint le cercle social dans lequel la personne peut être autonome. Les outils numériques avec synthèse vocale permettent d'être compris par plus d'interlocuteurs, même étrangers à la personne, mais peuvent tomber en panne.



La CAA (communication alternative ou augmentative) appuie le développement cognitif et affectif.

Le choix d'une CAA, orchestré par l'orthophoniste et, en cas de troubles moteurs, l'ergothérapeute, dépend de l'âge de la personne, de ses capacités (motrices ou cognitives), de ses besoins et de ses envies. Sa pertinence ne devrait jamais être mise en question. Il n'y a aucun prérequis : toute personne avec des besoins complexes, quelles que soient la nature et la sévérité de son trouble, doit pouvoir y accéder le plus tôt possible.

La CAA joue comme un révélateur de compétences masquées par le trouble de la communication, et appuie très favorablement le développement cognitif et affectif². Elle ne doit donc jamais être une solution de « dernier recours », mais la première étape d'accès ou de récupération d'une communication la plus autonome possible.

Il y a des principes communs à toute mise en place d'une CAA. Elle doit être robuste et permettre l'expression de toutes les fonctions de communication nécessaires à la participation sociale : accepter et refuser, demander, certes... mais aussi prendre ou garder contact, parler de soi (ses émotions, y compris la

douleur et le bien-être) ou de l'autre, moduler le comportement d'autrui (inciter à écouter, à agir, émouvoir), transmettre ce qui est imaginé, argumenter, accéder au métalangage (parler des mots avec le langage).

Les aidants familiaux et professionnels doivent impérativement être formés à la CAA et l'utiliser. Quand la communication est touchée, et pas seulement la parole, il est nécessaire de recourir à la CAA aussi pour s'exprimer auprès de la personne afin de soutenir sa compréhension, toujours meilleure avec un support visuel.

Enfin, la personne doit disposer de sa CAA en permanence : l'en priver est une atteinte à ses droits fondamentaux et au respect de sa dignité. Il faut veiller à ce qu'elle y ait accès à tout moment³. ■

Marion Cyprien,
orthophoniste.

1. <https://www.isaac-fr.org/>

2. <http://www.caapables.fr/ressources/>

3. Élisabeth Cataix-Nègre, *Communiquer autrement – Accompagner les personnes avec des troubles de la parole ou du langage*, Deboeck Supérieur, 2^e édition, juin 2017.

L'art, vecteur de communication

Le rôle de l'artiste est de fouiller, de débusquer des éléments dissimulés derrière les conventions. Par sa liberté de ton, l'artiste trouve un biais de communication et, parfois, fait surgir le plus beau et le meilleur.

L'enseignement supérieur artistique ne prend pas en compte les publics spécifiques. L'acte pédagogique – ou thérapeutique – est laissé à des disciplines complémentaires. Ces options « artistes intervenants » ou « art-thérapie » sont rarement enseignées dans les écoles d'art, dont ce n'est pas la mission fondamentale.

Pourtant, mon expérience professionnelle, et plus encore la direction que j'ai assumée pendant près de vingt ans d'un établissement d'enseignement artistique, m'ont permis d'observer quelques tentatives marginales passionnantes. Le projet pédagogique que je portais avec mon équipe enseignante était propice à des initiatives décalées des étudiants. Plutôt que de souligner ce que nous n'avons pas, nous devrions partir de ce que nous avons. Refuser la superficialité et exprimer sa singularité devient parole à part entière.

Que se passe-t-il quand on n'a pas la parole pour communiquer, mais seulement un corps difforme ? J'avais accueilli, au sein de mon établissement, un jeune homme souffrant de han-

dicaps physiques lourds. En cours de dessin, il manifesta un vif intérêt pour les modèles vivants qu'il reproduisait à l'aide d'une tablette graphique. Il se fit des amis et se proposa comme modèle. Il posa et offrit aux regards des étudiants son corps difforme et découvert, devenu son expression intime. Sa révélation de lui-même. Son mode de communication propre, alors que la parole lui échappait.

Je me souviens également d'un intérêt particulier manifesté par nos étudiants pour les personnes âgées, indépendamment d'une certaine forme d'esthétisation de la vieillesse que la photo peut parfaitement restituer. La rencontre avec ce public avait pris d'autres formes. Une étudiante avait confectionné avec des personnes hébergées en Ehpad des savons gravés de ces mots : « C'est encore moi. » Le savon, marqueur du temps, devenait objet de communication à l'occasion d'un moment intime. Son usage prolongé lors de la toilette finissait par effacer les mots mais ne faisait

en rien disparaître le sujet ; il suffisait de reprendre un savon gravé pour exister encore.

Si l'enregistrement vidéo permet de fixer les témoignages, une autre réalisation nous avait émus. Le montage qu'avait effectué un étudiant de son interview filmée de personnes âgées ne comportait que les silences, gestes, souffles, soupirs et regards qui précédaient ou suivaient la prise de parole. La parole était absente, mais l'expression extraordinairement présente, ré-

vélatrice, porteuse de sens. Bien davantage que les mots que nous ne percevions pas.

“
Refuser la superficialité et exprimer sa singularité devient parole à part entière.

”
Un autre étudiant, marqué par la forte personnalité et l'en-

gagement libertaire de ses grands-parents, les avait photographiés dans des attitudes non conventionnelles qui démontraient que le grand âge n'est pas forcément sage. L'affiche de l'exposition, illustrée par sa grand-mère en gros plan tirant méchamment la langue, fut retirée des panneaux par décision municipale. Nous n'étions pas dans le cadre, le convenu. Le droit à la provocation se heurte à une limite d'âge. La communication hors norme, à contrepied des conventions et des propos entendus n'est pas toujours bien reçue.

Les exemples de réalisations d'artistes en immersion auprès de publics contraints socialement sont nombreux. Leur désir de faire œuvre de création, associé à leur empathie, offre quelquefois à leur public un nouveau mode de communication salubre. ■

Jean-Paul Ponthot
ancien directeur de l'École supérieure d'art d'Aix-en-Provence,
propos recueillis par Brigitte Martin.

L'art offre un nouveau mode de communication salubre.





Questions à François Clavairoly

On ne présente plus François Clavairoly. Le très affable président de la Fédération protestante de France – qui préside aussi la conférence des responsables de cultes en France¹ – porte, depuis 2013, la parole du protestantisme auprès des pouvoirs publics et des médias. Une mission complexe, tant cette parole est plurielle, dont il s'acquitte néanmoins avec brio.

François Clavairoly, peut-on dire que vous êtes le porte-parole du protestantisme français ?

Je suis l'un des porte-parole du protestantisme français. Plusieurs instances portent cette parole : les Églises, les œuvres, les communautés... Dans cette pluralité de paroles, le président donne la parole sur des sujets d'intérêt général comme le plaidoyer sur le climat, l'accueil des réfugiés ou encore le projet de loi sur les séparatismes.

La légitimité de la parole se construit peu à peu, dans la confiance. Il y a trois modes de communication. Le mode « en surplomb » est marqué par une parole qui vient d'en haut. Le mode « en réseau » fonctionne parfois par lobbying. Le protestantisme s'exprime davantage sur un troisième mode, celui de « la participation », et notamment dans la grande conversation démocratique de ce pays sur les sujets qui le concerne. Il apporte sa parole avec un certain professionnalisme, dans les domaines où il est qualifié et légitime.

On vous dit excellent communicant. Quels sont vos secrets ?

Il faut éviter de donner à penser que la parole que l'on prononce est la dernière. La parole s'exprime à un temps t ; elle est photographie, arrêt sur image, jamais définitive. Nous ne sommes pas dans une narration longue, ou dans l'expression d'une parole dogmatique, mais dans l'immédiateté que résume le communiqué.

Quant aux recettes, disons que la communication se prépare en amont, avec un bon service de com'. Le discernement est nécessaire, un discernement collectif, partagé, détaché des affects, afin d'atteindre les destinataires. Prendre la parole, c'est prendre un risque. Il y a donc un temps pour dire ce qui est essentiel, et non pas, comme l'énonçait Calvin, pour tergiverser. Il y a un moment où il faut être sans équivoque.

La parole est un outil de choix au service de la communication. Lorsque nous disons par exemple que la France est un pays riche et qu'elle n'est peut-être pas à la hauteur de la générosité de ses citoyens pour ce qui est de l'accueil des réfugiés, la parole a une puissance incroyable. Mais elle n'est performante que si elle est bien orientée, au bénéfice d'une cause et non pas seulement dans la dénonciation. Prenons un autre exemple, celui de notre plaidoyer sur la loi des séparatismes : contrairement à ce que l'on pourrait croire, nous ne sommes pas dans la contestation négative. Nous affirmons que cette loi est nécessaire car il existe de véritables menaces pour la République, mais nous gardons un regard acéré sur ce qui met en péril la liberté de culte. Notre interpellation est positive, car nous ne voulons pas faire la morale ou manifester un esprit de rébellion, mais que les institutions nous entendent.

On retrouve cette parole positive dans les paroles de Jésus. Est-il un modèle en matière de communication ?

J'ai étudié certains textes du Nouveau Testament pour repérer la stratégie de communication de Jésus. Et j'ai remarqué quelque chose d'étonnant : Il est toujours positif. Il valorise le destinataire de son message, y compris dans ses propos les plus critiques, dans la perspective de la construction d'une relation renouvelée. Jusque sur la croix, lorsqu'il dit : « Pardonne-leur, Père, ils ne savent pas ce qu'ils font. » Vous imaginez cette phrase ? Au moment où on le crucifie ? Il a toujours ce souci bienveillant de faire grandir le destinataire par sa parole.

Pour notre part, nous nous en inspirons mais n'y parvenons pas toujours. Nous ne sommes pas un syndicat ni ne revendiquons un intérêt catégoriel, mais nous nous adressons à une société qui est capable de surmonter bien des crises et de grandir. ■

Brigitte Martin

1. La Conférence des Responsables de Culte en France regroupe, depuis 2010, six instances responsables du bouddhisme, des Églises chrétiennes (catholique, orthodoxe, protestante), de l'islam et du judaïsme. Elles contribuent ensemble à la cohésion de notre société dans le respect mutuel, et à la reconnaissance de la laïcité comme faisant partie du bien commun de notre société.

Les habiletés de la communication

Dans les moments difficiles de la vie – mais pas seulement – la possibilité de communiquer est essentielle. Encore faut-il trouver une oreille attentive. La Bible déclare que l’ami aime en tout temps et que, dans le malheur, il se montre un frère¹. Mais comment puis-je être un frère pour mon prochain en matière de communication ?

Le champ de la communication requiert un certain nombre d’habiletés. La première est indiscutablement la présence. Avant d’engager une conversation, je devrais premièrement m’assurer que je suis bien là. La présence n’est pas seulement physique. Elle est sociale, psychologique, affective. Elle suppose que je suis tout à l’autre, que je ne suis pas distrait par les éléments parasites de ma propre vie, que je suis concentré sur ce qu’il me livre de lui, que je saisis toutes les informations qu’il me communique.

Cette nécessité d’être entièrement là peut paraître évidente ; pourtant, dans la réalité, les gens ne réussissent que rarement à être attentifs et s’écouter les uns les autres. Ma présence qualitative établit d’emblée un bon rapport avec l’autre et favorise une écoute efficace. Ma disposition intérieure se reflète dans mon attitude corporelle : je fais face à la personne pour lui manifester mon implication et ma disponibilité, j’adopte une posture ouverte en évitant de croiser les jambes ou les bras, je me penche légèrement vers elle pour lui montrer mon intérêt, je maintiens le contact visuel, je suis détendu.

La deuxième habileté est l’écoute active. Dans notre culture, l’écoute est moins

naturelle que le langage ; pourtant, elle est au cœur de la communication. Bien écouter permet de comprendre. Et quand je comprends l’autre, je peux l’aider à mieux se comprendre.

J’écoute ses messages verbaux. Ils font référence à ses expériences (ce qui lui arrive), ses comportements (ce qu’il fait ou ne fait pas) et son état affectif (ses sentiments et émotions). Mais j’« écoute » aussi ses messages non verbaux. Le visage et le corps sont d’excellents moyens de communication. Dans le silence, on peut échanger une foule de messages. Le non-verbal transcende les mots.

La communication globale ne se résume pas à l’expression verbale (les mots utilisés). Elle est aussi, et en grande partie, expression vocale (intonation, timbre, inflexion, élocution, pauses...), expression faciale, et langage corporel. Le langage non verbal est prééminent ; il est généralement plus spontané que le langage verbal.

La troisième habileté est l’empathie. Elle requiert une compréhension des expériences, des comportements et des sentiments de l’autre. Elle me fait mettre de côté mes filtres mentaux, mes préjugés

et mes propensions à l’étiquetage pour appréhender son point de vue, pénétrer son univers, me mettre intuitivement à sa place.

"Un ami aime en tout temps et, quand survient l’adversité, il se révèle un frère." (Proverbe 17.17)

L’empathie va plus loin que la compassion, elle pousse à l’action. Vous pouvez pleurer toutes les larmes de votre corps devant quelqu’un qui souffre, cela ne va rien changer à sa condition. Le Bon Samaritain a été ému de compassion, puis il a pansé les plaies de l’homme blessé. L’empathie invite à poser un geste constructif pour aider l’autre. Ce peut être une formulation qui transcrit exactement ce que la personne vit.

La quatrième habileté est l’exploration. Les questions que je vais poser sont focalisées sur la personne et ouvertes, pour aider l’interlocuteur à parler de lui-même, à avoir une meilleure compréhension de ses difficultés et à émerger de sa condition.

Pour les personnes qui désirent s’impliquer dans la communication avec leurs semblables, Jésus est un modèle fascinant et inspirant. Dans sa rencontre avec la femme samaritaine², il manifeste clairement ces quatre habiletés. ■

Denis Morissette,
pasteur à Boucherville (Québec),
psychothérapeute et formateur.



Plus de la moitié de la communication transite par le canal visuel (expressions du visage et langage corporel).

1. Proverbes, 17.17.
2. Jean 4.5-42.

La communication au cœur de la mission de la FEP

Quelle est la vocation d'une fédération ? C'est la question que s'est posée le nouveau conseil d'administration de la FEP lorsqu'il a fixé ses orientations de travail en 2019. Très vite, la communication a été retenue comme l'un des trois axes stratégiques : celui d'« *une parole qui circule et qui porte*¹ ».



La FEP s'applique à faire circuler la parole entre les adhérents, les associations, les membres et le siège.

Nous nous trouvons face à deux constats. D'une part la fédération souffre d'un manque de visibilité auprès du grand public, et parfois même, du protestantisme ! Et d'autre part, la communication est omniprésente de nos jours mais elle revêt des sens différents : langage, parole, discours, information, image, dialogue, débat, plaidoyer... qui demandent à être explicités à la lumière de notre ancrage protestant.

Rappelons d'abord l'attention particulière que la Réforme accorde à la Parole, que son *p* soit majuscule ou minuscule.

Avec un *P* majuscule elle est *sola scriptura*, la parole seule : la Bible est l'unique texte qui inspire et guide la foi des protestants, identifiée comme Parole de Dieu, à lire, relire et interpréter dans son contexte.

Avec un *p* minuscule, la parole se reçoit et se partage en Église : notre pratique s'appuie davantage sur l'écoute que sur la vue, exercée par les longues et riches prédications dispensées dans nos temples, aux murs généralement dépouillés d'images. Par ailleurs notre théologie, fondée sur la responsabilité individuelle, et l'organisation statutaire de nos Églises, encouragent chacun à se forger un point de vue et à l'ex-

primer, à prendre la parole, à susciter le débat à tous les niveaux. Enfin, un protestant, attentif à adapter son propos à une situation donnée, se méfie des dogmes et « éléments de langage » préétablis.

Sur le plan fédératif, cette culture nous engage à être à l'écoute, à faire circuler la parole entre adhérents de chaque région ou entre associations partageant les mêmes missions, et également à veiller au dialogue entre les membres et le siège.

“ La Fédération a aussi pour rôle de relayer la voix de tous ceux qui composent son vaste réseau. ”

La Fédération a aussi pour rôle de porter le plaidoyer, relayer la voix de tous ceux qui composent son vaste réseau : les personnes accueillies, trop souvent privées du droit à la parole, mais également les professionnels des métiers du soin, si malmenés ces derniers temps, les bénévoles de première ligne, les conseils d'administration, etc.

Pour réfléchir à cette mission fondamentale, une cellule COM a été créée en 2020. Composée de salariés, administrateurs et experts extérieurs, elle s'est appuyée sur l'agence Éconovia, spécialisée dans l'ESS², pour réaliser un état des lieux qui a débouché sur un plan stratégique de communication.

Ce travail collaboratif a réuni adhérents, salariés et partenaires pendant plusieurs mois. Ils se sont appliqués à définir l'identité de la fédération, le périmètre de sa vocation, les publics auxquels elle s'adresse, le contenu des messages qu'elle souhaite diffuser... Cette étude a conduit à la rédaction de nombreuses recommandations visant à renforcer l'esprit fédératif, développer la notoriété et la visibilité de l'engagement social protestant, consolider notre plaidoyer, mieux structurer les flux d'informations internes, proposer de nouveaux outils, adapter notre communication pour toucher davantage la jeunesse...

Le défi est de taille, mais il mérite d'être relevé, afin que la Fédération de l'Entraide Protestante soit plus que jamais au rendez-vous de sa vocation et puisse « *affirmer la force libératrice de la Parole de Dieu, proclamer l'espérance et œuvrer pour un partage équitable*³ ». ■

Isabelle Richard,
présidente de la Fédération
de l'Entraide Protestante.

1. Les deux autres axes posés par la FEP sont l'ancrage spirituel et éthique protestant et l'appui opérationnel pour ses membres.
2. Économie sociale et solidaire.
3. Conclusion de la charte de la Fédération de l'Entraide Protestante.

Aumônerie des prisons

Les enjeux de l'écoute au téléphone



La communication par téléphone requiert des qualités particulières pour les aumôniers.

Pour dialoguer efficacement en aumônerie des prisons, nous devons distinguer entre *écouter* et *entendre*. Écouter suppose une démarche active ; entendre, une attitude passive. Le dialogue entre un détenu et un aumônier n'est pas une conversation informelle entre deux personnes qui se connaissent, mais un moment particulier dans lequel les protagonistes révèlent leur quête singulière de transcendance. Chacun, dans la discussion, joue un rôle, mais celui de l'écouter est capital : il est investi d'une responsabilité dont il n'a pas nécessairement conscience, ou dont il peut perdre le sens au fil de l'entretien. Car l'écoute est souvent sous-tendue par une relation de pouvoir : pouvoir de l'écouter, censé faire du bien à l'appelant, pouvoir de l'appelant, en mesure, volontairement ou non, de faire échouer la mission de l'écouter.

“
L'écoute au téléphone en aumônerie est un pis-aller en matière d'accompagnement.”

”

Une situation dérangeante

Avant de parler efficacité, commençons par un constat : l'écoute au téléphone en aumônerie des prisons est

un pis-aller en matière d'accompagnement. D'une part parce qu'elle s'effectue à distance, d'autre part parce que l'outil « Numéro Vert¹ » peut avoir un effet secondaire non désiré : déshabituer l'administration pénitentiaire de l'intervention régulière des aumôniers.

La menace des « interférences »

La téléphonie mobile a dégradé la communication ; la multiplication des sources de distraction dessert la qualité de l'écoute. La banalisation des discussions téléphoniques pousse à penser que communiquer ne requiert aucune aptitude particulière. Or, puisque nous ne voyons pas notre interlocuteur, nous devons pallier une double difficulté : l'absence de signaux visuels, qui nuit à une analyse fine de la situation, et la survalorisation de la voix, qui génère des préjugés. Je fais un effort parasite d'imagination pour me figurer l'autre. Timbre de la voix, accent, ton, vocabulaire... influencent la représentation que je me fais de lui et mobilisent mes facultés mentales au détriment de ma concentration.

La visite en détention relève du libre choix de l'aumônier, tandis que la conversation téléphonique comporte une part d'improvisation potentiellement déstabilisante. Un risque d'intrusion dans l'intimité de chacun reste possible.

Les avantages de la communication par téléphone

Dans le contexte du Numéro Vert pénitentiaire, la communication revêt un caractère éphémère ; c'est à la fois frustrant et bénéfique. Les interlocuteurs changent et, même si elle gêne certains détenus, qui réclament leur aumônier préféré, cette alternance constitue une protection pour l'écouter.

De plus, en cas de questionnement d'ordre théologique, l'aumônier peut, tout en conversant, consulter une application biblique susceptible de l'aider à apporter une réponse. Il n'a pas non plus à gérer les éventuelles tensions dues à la relation de groupe.

Quelques aides universelles à la communication

- Passer un temps dans la prière avant d'amorcer la conversation ;
- S'oublier et se taire le plus possible, sans devenir impersonnel toutefois ;
- Prendre des notes pour revenir, si nécessaire, sur un point particulier évoqué ;
- User avec discernement de termes inscrivant la discussion dans une intention fraternelle ;
- Ne jamais oublier que nous sommes des *serveurs inutiles*, serveurs de notre Maître et de nos prochains². ■

Jacques Herrenschildt,
aumônier de prison.

1. Le Numéro Vert est un numéro accessible depuis l'ensemble des établissements pénitentiaires, qui garantit la gratuité, l'anonymat et la confidentialité des appels. Les communications ne sont ni écoutées ni enregistrées. Elles offrent un lieu de discussion privilégié pour aborder des questions parfois sensibles.

2. « *Vous de même, quand vous avez fait tout ce qui vous a été ordonné, dites : "Nous sommes des serveurs inutiles, nous avons fait ce que nous devons faire"* » (Luc, 17.10).

Écoute médicale :

la parole du patient **censurée**

Écoutez le malade, il vous offre généreusement le diagnostic : cette évidence n'en est plus une. Peu à peu, la médecine, armée de technologies toujours plus puissantes, a fini par substituer à cette parole de sagesse un savoir qui ne juge plus nécessaire le « bavardage inutile des symptômes ». Les études statistiques sont accablantes : un malade est interrompu dans sa plainte par son médecin en moins d'une minute...

Le patient n'ose pas interroger le médecin qui déroule devant lui, au mieux un interrogatoire ciblé – et bien rodé –, au pire une batterie de résultats, tests, examens biologiques et/ou imageries médicales. Il ne reste à la parole du malade que l'écoute du psychiatre ou du psychanalyste.

L'écart s'est étrangement resserré entre ce que sait la médecine du corps du malade – sur lequel elle applique consciencieusement ses mots et sa science – et le ressenti subjectif du patient. La soumission du malade à l'objectivité des marqueurs de sa maladie s'est accrue. Le sentiment d'inutilité de la parole a fini par envahir l'univers du malade qui confie dès lors aux seules données objectives l'explication de sa souffrance.

Étrange renversement d'une parole censurée de façon consentie. Censurer la parole du patient, c'est oublier que, dans tout échange humain, c'est dans les mots sans « carrosserie médi-

cale », les silences observés, les hésitations respectées que gît la vérité d'une parole signifiante, précieuse pour le soignant et dont il se prive pourtant. Ce recouvrement de la parole par la science est une des conséquences les plus perverses du sentiment de toute-puissance de la médecine.

La restitution de sa parole au patient devrait dès lors figurer en bonne place dans l'apprentissage des études médicales. Hélas, il n'en est rien. Aucune minute, aucune seconde du cursus des apprenants médecins n'est consacrée à cette question capitale, campée au cœur du brasier de l'écoute médicale. La parole du malade passe pour un archaïsme privé de sens dans la relation médecin-malade, alors qu'elle en est la cheville ouvrière.

L'écoute est une action volontaire. Elle se fraie un chemin souvent difficile dans le flot, en apparence confus, des paroles déversées par le malade. Mais c'est cette confusion même qui a du sens pour un soignant aguerri au décryptage.

“

« Si vous écoutez attentivement le patient, il vous donnera le diagnostic », affirmait Sir William Osler, médecin canadien, à la fin du XIX^e siècle.

”

Un médecin qui ne sait pas écouter est un médecin qui manque à l'essentiel de son métier. Encore faut-il que le malade ne soit pas découragé par les marques d'impatience manifestées, les moues et les mimiques, les soupirs excédés ou les téléphones tyranniques. Tout est finalement question de respect. Et gage de fertilité. ■

Didier Sicard,
médecin, ancien président
du Comité national consultatif d'éthique.

Oui, je m'abonne à **Proteste**

Abonnement Individuel

1 Abonnement annuel (4 numéros) 35 €

Abonnement Individuel

1 Abonnement annuel (4 numéros) 28 €

à partir de 2 abonnements, 15 € par abonnement x 15€ = €

à partir de 5 abonnements, 10 € par abonnement x 10€ = €

Coordonnées de l'abonné(e) :

Organisme (et fonction) :

Nom - Prénom :

Adresse :

Téléphone : E-Mail :

À envoyer, avec votre chèque (à l'ordre de la FEP), à FEP Grand Est, Proteste, 6, rue Sainte-Élisabeth, BP20012, 67085 Strasbourg