COMPTE- RENDU DE LA JOURNEE LAPE LORRAINE DU 29 NOVEMBRE 2013 A RAMBERVILLERS

Présents :

41 personnes dont 5 partenaires ou autres personnes, 21 lieux d'accueil enfants-parents dont 6 de Moselle, 8 de Meurthe et Moselle, 6 des Vosges et 1 de Meuse +1 LAEP en projet (54 Nancy)

2 LAEP de Creutzwald(Ribambelle et Farandole) : 2 personnes, LAEP de Pont à Mousson (Petit Prince) : 1 personne, LAEP de Rambervillers (Am Stram Gram) : 5 personnes, 2 LAEP de St Dié des Vosges (Atelier Rencontre) : 4 personnes et (Petite Pause) : 4 personnes, 1 LAEP de Pompey : 1 personne, 1 LAEP de Fameck (La Maison des Jeux) : 1 personne, 3 LAEP d'Epinal (Coccinelle) : 2 personnes, (Centre social Bitola) : 2 personnes et (Centre Social de la Vierge) : 1 personne, 1 LAEP d'Homécourt (Le Petit Jardin) : 1 personne, 1 LAEP de Metz (Pirouette) : 1 personne, 1 LAEP de Mont ST Martin (Centre d'éveil) : 1 personne, 1 LAEP de Briey : 1 personne, 1 LAEP d'Abainville (Les Loupiots) : 3 personnes, 1 LAEP de Colombey les Belles (La Récré) : 1 personne, 2 LAEP de Nancy(Baleine Bleue et Escapade) : 2 personnes, 1LAEP d'Uckange (Le Creuset) : 2 personnes, Café des parents de Metz : 1 personne, 1 LAEP en projet de Nancy (Maison de l'enfance) : 2 personnes.

"Être congruent en situation difficile dans les Lieux d'Accueil Enfants Parents"

Intervention de Stéphane MILIOTO psycho Praticien en relation d'aide thérapeutique :

Merci à l'équipe de Rambervillers qui nous accueille aujourd'hui, à la municipalité qui a mis à notre disposition cette salle ainsi qu'au Centre Social de Rambervillers. Aujourd'hui, nous allons réfléchir avec Stéphane Milioto, qui était déjà venu nous parler de l'Ecoute active, sur une thématique de Rogers qui est la congruence.

Au sein du CA de l'association, nous nous sommes interrogés sur la congruence qui nous permet de rester fidèles à nos valeurs, à ne pas se laisser embarquer dans l'empathie dans des zones où nous ne voudrions pas aller : c'est-à-dire quand le sujet va trop loin dans son délire, dans son comportement… Comment faire appel à la congruence qui nous permet de rester fidèles à nos valeurs et notre propre identité, probablement ?

Intervention de Stéphane Milioto :

Je vais aborder le sujet en l'abordant par un angle particulier qui est celui de la relation. Comment je rentre en relation, comment je peux rester moi-même tout en rencontrant l'autre, sans me perdre ? La communication est un élément essentiel. Ce sont toutes ces questions que nous allons explorer aujourd'hui. Pour parler de communication et pour ne pas seulement mettre des mots dessus, nous

allons pouvoir prendre conscience de façon plus expérimentale qu'intellectuelle de ce qui se passe quand nous allons à la rencontre de l'autre.

Exercice : prendre conscience de ce que je pense, de ce qui se passe quand il y a rencontre de l'Autre en se déplaçant dans un espace vide parmi tous les autres, sans regarder personne, sans parler, sans se regarder. Au signal « stop », vous allez serrer la main de celui qui est en face de vous, vous dites bonjour puis vous continuez la marche.
Constats : quand vous marchez en silence : est-ce que vous avez le sentiment qu'il y a eu une communication qui s'est passée avant de vous être arrêtés et d'avoir dit bonjour ?
Réaction des participants : c'est difficile à dire, ce n'est pas sûr. C'est difficile de ne pas regarder l'Autre, de ne pas établir de contact.

Nous ne ressentons pas toujours une forme de communication parce que nous n'y sommes pas sensibles et pourtant il se passe réellement quelque chose même lorsque nous ne le ressentons pas. Nous ne pouvons pas ne pas communiquer. Forcément, quand nous sommes dans la relation avec l'Autre, une communication existe et nous allons voir à quel niveau cela se passe. Même si nous ne le ressentons ne pas, y être plus sensible peut aider à être congruent. Savoir quel est le but de la relation, de la communication parait essentiel pour être congruent. Si nous ne sommes pas sensibles à la relation qui se déroule entre 2 ou plusieurs personnes, nous ne pouvons pas être vraiment congruents. Ce que je peux en dire déjà c'est que c'est une façon d'être authentique, d'ajuster notre posture, nos paroles, nos comportements, notre gestuelle et notre regard.

Nous pourrions définir la congruence, comme un ajustement de ce qui se passe à l'intérieur de soi et à l'extérieur de soi. Parfois, nous renvoyons un message qui n'est pas en accord avec l'intérieur de sonous-mêmes. C'est alors difficile pour notre interlocuteur de comprendre ce qui se passe. Il va davantage faire confiance à son ressenti au détriment du message que nous voulons envoyer. Pour arriver au « pays » de la congruence, il va falloir passer quelques frontières et quelques composantes doivent être prises en compte.

Mieux se connaître… pour mieux connaître l'Autre :

Selon Carl Rogers, il existe un curieux paradoxe : quand je m'accepte tel que je suis, alors je peux changer ».

Si je veux tenter d'entrer en relation, il vaut mieux savoir un peu comment l'autre fonctionne pour être authentique, congruent. Le meilleur champ d'expérience pour comprendre l'Autre, c'est peut-être soi-même, il vaut mieux savoir comment moi, je fonctionne. L' « Autre », qui peut être considéré comme une personne à aider, comme un collaborateur, parfois comme un adversaire ou comme un ennemi à abattre (cela arrive aussi avec des émotions comme la colère, la haine), est peut-être un autre moi-même. Quand beaucoup de choses me traversent, m'habitent lors de la rencontre avec une autre personne, c'est peut-être parce qu'elle représente un miroir dans lequel je me vois et que je ne veux pas admettre aussi ce que je vois.

Notre cerveau et les besoins fondamentaux :

Notre cerveau est constitué de trois parties qui se sont développées au fur et à mesure de l'évolution de l'homme.

- Le cerveau **reptilien** (400 millions d'année : apparition des batraciens) est le siège de la survie, des grandes fonctions telles que fuite, plaisir et peur. Il commande notre agressivité, nos réflexes. C'est le siège des instincts de base, des automatismes les plus primaires (qui ont pour souci la défense du territoire…). La **communication non verbale** prend racine à ce niveau-là. C'est très difficile de changer sa communication non verbale. Les hommes politiques par exemple, sont sensibilisés à cela et s'entourent souvent d'un staff pour ne pas être faussement communicants ou pour tenter de masquer cette partie.
- Le cerveau **limbique** (65 millions d'années : apparition des mammifères) est le centre de la mémoire, des émotions, des affects, des premiers apprentissages et acquisitions, de tout ce qui nous rend humain.
- Le **cortex** (3,6 millions d'années : apparition des australopithèques) est le siège des intelligences et de la créativité. Le cortex, grâce à sa plasticité, peut au fur et à mesure des expériences et des apprentissages créer de nouveaux neurones en grande quantité chez l'individu jusqu'à l'âge de 25 ans. Après, cela diminue. Pendant longtemps, on a pensé qu'après l'âge de 25 ans il n'y avait plus de création. Mais des études récentes en neuroscience ont montré que le cerveau pouvait continuer à créer des neurones, de nouvelles voies de communication pouvant changer la structure de notre cortex. Suivant les comportements, les expériences que nous pouvons vivre, notamment celles qui ne sont pas satisfaisantes pour nous, les comportements peuvent évoluer : nous pouvons parler, agir différemment.

Le cerveau gauche est plutôt « séquentiel » (logique, rationnel, verbal, mathématique…).
Le cerveau droit est plutôt analogique (images, intuitions de l'instant qui se déroule, vue d'ensemble…). Chaque cerveau est unique, les gènes et les vécus sont différents.

<u>Les besoins</u> :

Mise en exercice : Présentation d'une image qui représente un bocal rempli d'un liquide, posé sur un feu de bois, dont le bouchon saute. Comment placer ces quatre mots : colère, frustration, besoin et attitude agressive dans les cases qui représentent un élément du dessin (bois, feu, liquide à l'intérieur du bocal et bouchon qui saute) ? Quelles différences faites vous, entre les mots attente et besoin ?

- Le besoin : il est vital, c'est une nécessité.
- L'attente : c'est plutôt la manière dont je vais répondre à ce besoin.

Pour Maslow, la principale motivation de l'homme est de satisfaire ses besoins. C'est une base indispensable pour comprendre pourquoi les personnes réagissent de telle façon. Connaître nos besoins va nous aider à mieux nous situer par rapport à l'autre parce que nous comprenons ce qui nous motive pour agir ainsi.
Maslow propose un schéma qui représente la théorie des besoins de l'homme qui se déclinent en une pyramide qui hiérarchise les besoins en cinq niveaux :

En bas de la pyramide, selon Maslow, ce sont les besoins de base qui doivent être satisfaits pour la survie. Le besoin de réalisation de soi peut prendre plus de temps à être réalisé. Souvent à la quarantaine, on se pose des questions : qu'est-ce que j'ai fait de ma vie, mon travail me plait moyennement ... On considère que si les différents besoins sont satisfaits à une hauteur de 70%, c'est suffisant.
Ce modèle est une proposition, il n'est pas linéaire, systématique. Par exemple : une personne peut se réaliser dans la musique et manger très peu car pour elle, le premier besoin vital : manger est moins important que de faire de la musique.
Savoir reconnaitre ses besoins et ceux de l'autre, permet d'avoir une relation plus sereine, plus authentique, plus congruente. Le besoin est ce qui nous motive. Quand il n'est pas satisfait, cela provoque une frustration. Quand celle ci est consciente, elle va nous aider à entrer en relation, en communication de façon plus authentique parce que nous savons, au fond de nous, que nous essayons de satisfaire un besoin.
Il y a parfois des personnes qui utilisent la manipulation pour satisfaire leur besoin. C'est difficile pour la personne en face qui se dit « Je me sens manipulé, utilisé, je ne veux pas l'être, je veux être reconnu pour qui je suis ». D'un côté, il y a le besoin d'être reconnu, de l'autre un besoin de s'attribuer quelque chose à travers l'autre. Nous pouvons percevoir la différence entre le besoin qui est en soi ou chez l'autre et l'utilisation de l'autre. C'est frustrant pour la personne qui utilise la manipulation comme pour celle qui se sent manipulée.

C'est quoi l'émotion ? Ce sont des sensations qui sont là. C'est important de différencier les émotions des sentiments.
L'émotion est plutôt un état affectif intense du moment, instantané, qui se manifeste par une brusque perturbation physiologique.
Le sentiment : est également un état affectif mais plus complexe c'est-à-dire plus stable, durable. Il est lié à des représentations sensorielles qui associent des images, des paroles. C'est comme si le cerveau était mis à contribution alors que pour les émotions : le cerveau fonctionne de manière automatique.
Si je suis en colère, qu'est-ce qui est d'abord là ? Est-ce que c'est la pensée ou la sensation physiologique ? Si nous laissons libre cours à la colère sous forme d'agressivité ou de violence quand elle est mal gérée, nous nous laissons traverser par cette émotion, nous agissons sans introduire la pensée. C'est la pensée qui va nous permettre de ne pas laisser libre cours à cette émotion parce que le cortex aura pris en compte ce qui se passe dans les autres parties : la partie limbique et la partie

reptilienne du cerveau. Il y a des personnes qui n'ont pas compris ou appris que le cortex pouvait prendre en compte cette impulsivité et la gérer différemment, ne serait-ce que de dire « Je suis en colère » et de s'expliciter pourquoi. Cela ne veut pas dire que je vais éliminer toute colère mais mieux la gérer, mieux la contrôler.
L'émotion est de l'énergie qui est transmissible. Si dans un endroit, il y a une personne très triste, elle peut communiquer sa tristesse à toute l'assemblée et c'est pareil pour la peur, la colère. Quand nous sommes en face de quelqu'un qui est en colère, il peut nous communiquer sa colère et si nous réagissons comme lui, cela ne peut que dériver en escalade.
Comment rester soi-même, authentique face à une personne qui est envahie par l'émotion de la colère et qui ne sait pas la gérer. En quelque sorte, la personne nous dit : « Arrêtez moi, contrôlez moi ».

Les pièges de l'émotion :

- Il y a des personnes qui n'en tiennent pas compte, qui pensent qu'il ne faut pas écouter ses émotions : « Je suis en colère mais je ne peux pas le dire sinon je perds mon travail, mon conjoint va partir… » et elles stockent tout cela.
- D'autres personnes alimentent leurs émotions : « Je suis en colère mais j'adore être en colère parce que cela me permet de me défouler ».

Les 4 émotions de base :

1. **La Peur** : face à un danger réel ou virtuel. Elle provoque un besoin de protection
2. **La tristesse :** liée à un échec, une perte. Elle est liée au besoin de quitter, dire au revoir. Cette émotion nous tourne vers l'intériorité. Le besoin est de se réorganiser puisqu'il manque quelque chose. Si cette tristesse perdure cela peut créer un syndrome dépressif.
3. **La colère :** liée à un dommage subi (corps, mental, convictions, émotionnel, …). Elle peut nous inviter à un changement : dire « stop » à une personne, à une situation qui envahit notre territoire personnel.
4. **La joie** : liée au bien-être, à un événement perçu comme heureux. Elle provoque un besoin de partage. C'est la seule émotion où il n'y a pas de tension.

Est-ce qu'il y a des émotions positives et négatives ? Toutes les émotions font partie de notre fonctionnement, nous devons en tenir compte pour aller à la rencontre de l'Autre.

On parle d'intelligence émotionnelle quand nous sommes sensibles à ces signaux qui nous préviennent, nous informent à un autre niveau que notre intelligence. Cette intelligence nous permet de comprendre beaucoup de choses qui se passent en nous.

Le système « Racket » des émotions :

Est-ce que les émotions disent toujours la vérité ? Parfois, parce que ce n'est pas acceptable par les autres, nous pouvons cacher notre émotion et en montrer une autre.

- Le « collector » ou « la collection de timbres » avec cadeau bonus lorsqu'elle est remplie. Les émotions, c'est un peu pareil : nous les stockons, les collectionnons, par exemple la colère. Un jour, sans que ce soit forcément devant la bonne personne, le bon moment, nous explosons parce ce que le collector est plein.
- Le « sentiment élastique » : c'est une charge émotionnelle qui a été éprouvée et que la personne n' a pas pu exprimer à ce moment là (ex :sa colère, sa peur…), et qui est réveillée par un évènement par la suite, cela ressurgit comme si cela s'était passé la veille.
- Une émotion peut en cacher une autre.

Revenons à l'image de l'eau qui bout dans le bocal mis sur un feu. Le bois correspond au besoin qui n'est pas satisfait, le feu correspond à la frustration, l'eau qui bout correspond à la colère et le bouchon qui saute à l'attitude agressive. J'ai un besoin qui n'a pas été respecté qui engendre une frustration puis une colère d'où résulte une attitude agressive. Nous ne pouvons pas contrôler nos émotions mais nous pouvons les canaliser ce qui nous permet de vivre en société et d'être en relation avec les autres.

L'agressivité : Nous pouvons être agressifs sans colère, la peur peut engendrer de l'agressivité. Elle se situe dans la partie du cerveau reptilien. C'est une énergie comme l'émotion, une pulsion fondamentale qui fait partie de chaque être humain. Elle se traduit de façon plus ou moins contrôlée.

L'agressivité positive : elle est constructive. Exprimée, relayée par des mots, elle n'est pas forcément destructrice, elle donne un élan vital, permet de s'affirmer, d'exprimer nos désirs personnels. L'important, c'est qu'elle ne dépasse pas un certain niveau.

L'agressivité négative : c'est quand elle fait agir de manière excessive : insultes, menaces, gestes violents, de façon destructrice pour les autres ou soi-même : elle peut parfois s'exprimer dans une fuite de la réalité (drogue, alcool, médicaments…).

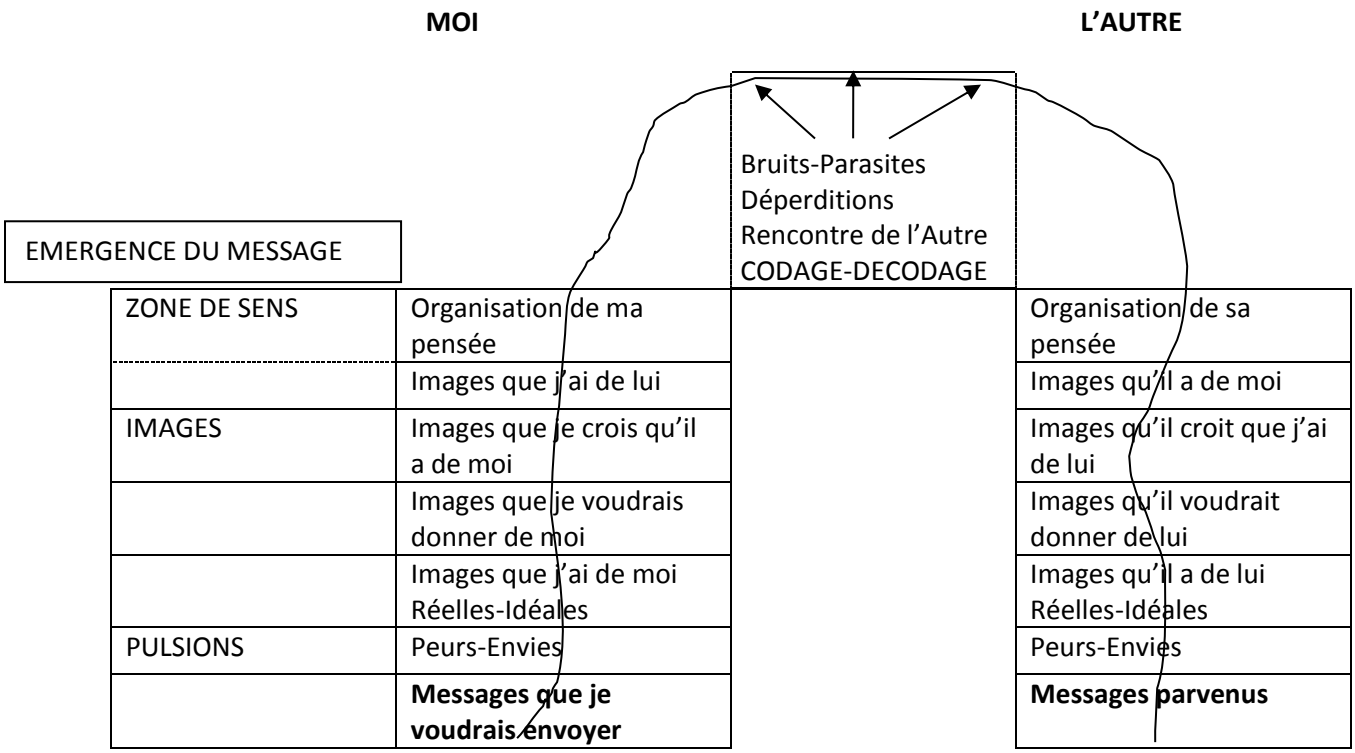
L'agressivité survient souvent quand la personne ne se sent pas reconnue, comprise, s'il a douleur, non respect de soi, de ses besoins, une insécurité physique ou psychologique. Si des mots peuvent être dits sur le dysfonctionnement, cela ne débouche pas sur la destruction. La violence s'exprime quand il y a perte de contrôle du comportement.

Comment aller à la rencontre de l'Autre ?

C'est quoi la communication pour vous ?

C'est : des échanges, donner de soi à l'autre ou recevoir de l'autre, être connecté, il y a de l'ajustement, de la traduction, faire passer quelque chose : une émotion, une idée, une connaissance.

Pour cela, il va falloir un cadre, un certain nombre d'éléments qui entrent en ligne de compte pour le codage et le décodage des messages. Rosette Poletti propose un schéma avec deux colonnes sensées signifier deux icebergs qui représentent Moi et l'Autre, avec une face émergée et une face immergée pour chaque iceberg. On peut voir que la face immergée est bien la plus importante. Un certain nombre d'éléments vont favoriser ou au contraire empêcher la communication entre l'émetteur et le récepteur. Les parties émergées représentent la communication, les mots, les comportements qui vont être perçus par l'Autre. Les parties immergées qui ne sont pas verbalisées sont importantes. Le message qui part de l'émetteur, va parcourir un certain nombre de strates avant d'arriver à l'émergence. Il va passer de l'autre côté et traverser les mêmes strates chez l'Autre. L'Autre étant un autre Moi, il a aussi un cerveau, des émotions, des pulsions. Lorsque nous émettons un message, nous respectons un certain code qui n'est pas forcément le code de notre interlocuteur. Quand il y a transfert de message, il y a des déperditions liées au décodage, au bruit…



Les pertes de communication :

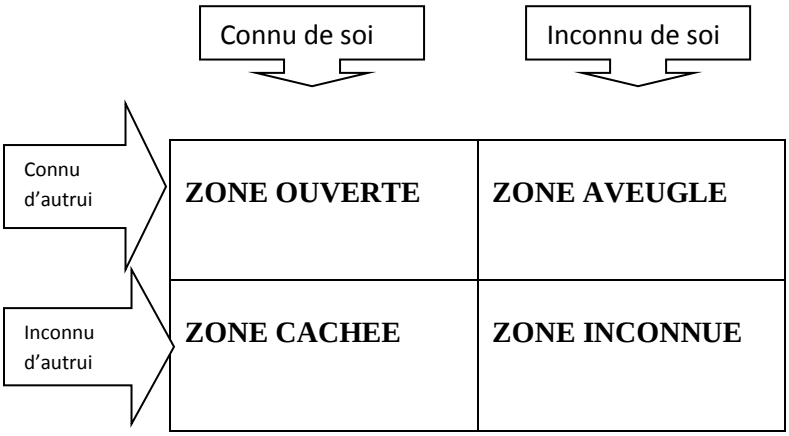
Ce que j'ai à dire : 100%, ce que je pense à dire : 90 %, ce que je sais dire : 80%, ce que je dis effectivement : 70%, ce qu'il entend : 60%, ce qu'il écoute : 50%, ce qu'il comprend : 40%, ce qu'il admet : 30%, ce qu'il retient : 20%, ce qu'il répètera : 10%. Dans la communication : il y a beaucoup de déperditions (bruits extérieurs et intérieurs).

Fenêtre de Joharry :

Imaginez tout ce qui peut être connu de vous : vos préférences, vos aversions, vos objectifs, vos secrets, vos croyances, vos besoins, vos comportements... **Tout ce qui vous concerne.**

Ce qui est connu des autres
Ce qui n'est pas connu des autres

C'est l'ouverture de soi



Si la zone ouverte domine votre fenêtre : vous vivez **une grande ouverture de soi**
Si la zone aveugle domine votre fenêtre : vous vous comportez comme un **éléphant dans un magasin de porcelaine**
Si la zone cachée domine votre fenêtre : vous vous comportez comme **un enquêteur** : vous cherchez, vous explorerz
Si la zone de l'inconnu domine : vous vous comportez comme **une tortue** : vous êtes recroquevillé sur vous-même.
En fonction de sa propre ouverture, et de l' ouverture sur l'Autre , nous pouvons progresser dans la rencontre de l'Autre.

Développer sa communication

La communication verbale :

1. L'écoute active :

Une véritable attitude d'écoute permet : **de nommer, de déverser, d'être entendu, d'être reconnu, d'être accepté, de sortir de l'isolement, d'évoluer dans son registre émotionnel.** L'écoute active est une écoute totale car toutes les parties sont organisées et participent.
Mettre des mots, verbaliser afin de perdre de l'agressivité, aide à être plus sociable. Ecouter permet de verbaliser. Parfois, on a juste besoin de déverser, de poser parce que c'est trop lourd. L'écoute nous permet d'élargir notre registre émotionnel, notre vocabulaire en mettant les mots exprimant notre ressenti.

2. La reformulation

Les contenus de l'expression :

- Manifeste
- Latent
- Non-Verbal

Les types de reformulation :

- L'écho
- Le reflet
- La clarification (demander à la personne : « c'est bien cela que vous avez voulu dire… »)

3. le message en « JE »

Le message en « JE » contient trois types d'information :

- Un fait précis, un comportement : Exemple : "Quand tu ne me dis pas bonjour …"
- Une émotion ressentie : Exemple : "… **JE** suis mal à l'aise …"
- Une conséquence de l'action ou ses répercussions : Exemple : "… car **J'AI** l'impression que tu es fâché contre moi."

Les avantages du message en "JE" :

- Il permet de dire à l'Autre ce qu'on veut lui dire, sans l'accuser.
- On met l'accent sur le comportement et non sur la personne.
- On ne diminue pas l'estime de soi.
- On provoque l'ouverture, la place de l'Autre.
- Le message en "JE" permet de faire part de ses sentiments alors que le message en "TU" accuse l'autre personne, le « **TU** tue »car on est dans le reproche.

Les indices verbaux :

- La voix : Intonation, rythme, débit des mots
- Les cris : des gémissements aux hurlements
- Les onomatopées : Pff ! Aïe ! …

Les indices non verbaux :

- Les silences (ponctuation non verbale)
- Les attitudes corporelles, les postures
- Les expressions faciales, les mimiques et les mouvements corporels
- L'apparence – Le langage d'objets : vêtements, bijoux, coiffure, etc
- Les coutumes, les habitudes, les rituels
- Le toucher (l'organe le plus grand du corps humain est la peau)
- L'olfaction
- Les expressions artistiques : musique, peinture, écritures

La communication non verbale :

Le non verbal a beaucoup d'impact dans la communication : 55 % alors que sa maîtrise par la personne est faible. Le ton de la voix a 38 % d'impact (maîtrise moyenne) et les mots seulement 7% d'impact (maîtrise grande). **L'authenticité, la congruence va être davantage perçue dans le non verbal.**

La communication non-violente :

Le processus de la communication non violente se déroule en 4 étapes

- Observation : décrire la situation en termes d'observation partageable ; éviter d'y mêler des évaluations et des jugements ; parler des faits concrets pour décrire les évènements.

- Le sentiment : pour exprimer les sentiments vécus dans cette situation ; il est nécessaire de développer un vocabulaire affectif; de ne pas faire l'amalgame entre nos émotions et la perception que nous nous construisons de l'autre et de ses agissements.
- Le besoin : clarifier les besoins et les assumer ; si l'on accompagne nos demandes de l'explication des raisons profondes, on permet à l'autre de nous comprendre
- La demande : traduire nos besoins qui ne sont pas satisfaits en demandes concrètes, claires et en actions précises, sans ordre, sans exigence, sans menace ni manipulation.

La communication assertive :

- La fuite, la passivité
- La manipulation
- L'agressivité
- L'assertivité

Les trois premières sont génératrices de tension et d'incompréhensions. L'assertivité est moins utilisée. Tout est dit, transparent. Elle permet de s'affirmer, d'être soi tout en tenant compte des besoins de l'autre.

L'assertivité, c'est une personne qui sait :

- Etre soi-même : vraie dans ses sentiments, spontanée
- Faire face aux critiques, refuser, exprimer son regret plutôt que s'excuser
- Critiquer constructivement
- S'affirmer, dire : des opinions, ses goûts personnels, ses besoins, son « unicité », ses droits, ses talents
- Négocier, chercher des solutions originales
- Faire des demandes claires et précises
- Parler juste : en utilisant le « Je », gagner en transparence
- Agir en responsable de ses actes, de ses paroles
- Devenir d'avantage soi-même : développer ses ressources physiques, psychiques, spirituelles au lieu de se montrer agressive, dévalorisante, manipulatrice, rusée, soumise, dévouée, passive.

La congruence : puis-je oser être moi-même ?:

- Ressentir les sentiments qui sont en moi ?
- Montrer ma colère quand je la ressens fortement ?
- Avouer ma distraction quand on m'en fait la remarque ?
- Avouer ma confusion quand elle persiste ?
- Exprimer mon irritation quand elle augmente ?
- Dire mon affection quand elle est présente ?
- Crier quand quelque chose bout à l'intérieur de moi ?
- Etre spontané même quand j'ignore où cela me conduira ?
- Etre aussi énergique que doux ?
- Etre aussi doux qu'énergique ?
- Utiliser mon moi sensuel ?
- Sortir de derrière ma « façade » professionnelle
- …

Règle de conduite de la congruence :

- Il s'agit de donner notre réponse à l'expérience de l'interlocuteur, ce n'est pas se « raconter ».
- Notre réaction doit être appropriée au souci immédiat de notre interlocuteur.
- Les sentiments exprimés en réaction tendent à être ceux qui sont persistants ou particulièrement frappants

La congruence : son importance

La congruence aide l'interlocuteur à faire confiance à l'aidant et à la relation établie entre eux.
« Être présent donne de la présence à l'autre »(Mc Dermott, 1986)
La disposition de l'aidant à être ouvert à propos de ses faiblesses permet des possibilités de nouvelles acceptations pour l'aidé. L'interlocuteur s'efforce de devenir plus congruent lui-même, en acceptant ses propres sentiments et ses propres réactions devenues plus directes et justes. Ainsi, la congruence améliore la qualité de la réaction donnée par l'aidant à son interlocuteur, en lui offrant un reflet des effets que son comportement produit sur un autre être humain.

La congruence : exemples

Paroles d'une personne aidée: «*J'ai l'impression que cela vous agace quand je dis qu'avec tous mes problèmes, j'ai peur de perdre le contrôle de moi-même. Il arrive que j'aie envie de me tirer une balle dans la tête; je pense d'ailleurs que cela serait mieux pour moi* ».
Réponse possible de l'aidant: «*Je suis content que vous fassiez cette remarque. Récemment, mon frère, avec lequel j'étais en relation cordiale presque quotidienne, s'est suicidé. Nous étions vraiment très proches l'un de l'autre. Sa mort a brutalement mis fin à une relation que j'appréciais au plus haut point et j'en souffre encore beaucoup. Est-ce que cela vous éclaire sur ma réaction quand vous dites que votre mort serait la meilleure solution pour vous ?* ».
Une meilleure réponse serait: «*Vous avez bien observé, votre situation m'évoque quelque chose de pénible...»*

Lorsque l'aidant se sent agacé par des appels récurrents : « *J'en ai marre de vos appels incessants, dorénavant je ne répondrai plus...*».
Cette remarque correspond sans aucun doute à une mauvaise interprétation de la définition de la congruence.
«*Je remarque que vous appelez fréquemment...»* ou «*Que puis-je faire pour vous ?*...» seraient des réponses bien plus pertinentes.

Lorsqu'on se sent agressé par un interlocuteur, comme cette jeune femme d'origine africaine qui doit essuyer des propos racistes tenus contre elle.
Que faire par rapport aux sentiments de révolte qui émergent en nous?
Une réponse congruente, adéquate, impliquerait un partage de ses sentiments : «*Je me sens profondément blessée par les propos que vous évoquez*» ou «*Votre remarque suscite un sentiment de révolte en moi...*».

La congruence : c'est être en adéquation avec soi-même, sans jugements, c'est dire simplement : « je ressens… ».
L'application de la congruence consiste à être conscient de l'affect présent en soi,d' apprendre à le gérer par rapport au contexte et le concrétiser par un comportement approprié (canaliser l'agressivité…). Cela implique une présence à soi et une présence à l'autre.

Débat :

Question : « Comment gérer les obstacles à la communication ? Par exemple : les problématiques personnelles, les conditions environnementales, la résonnance du récit en moi… »

Nous pouvons dire à la personne : « Aujourd'hui, j'ai un souci… », dire les choses, le rendre présent sans aller dans le détail. Dire l'émotion que la personne suscite en nous, c'est cette congruence que nous voulons utiliser professionnellement.

Question : « Quelle est la cinquième émotion qui n'a pas été abordée ?
La cinquième émotion qui n'a pas été citée est la culpabilité quelque fois la honte.

« Dans nos LAEP, l'aspect de la congruence vient souvent après. C'est souvent difficile de la réinjecter sur le moment. C'est difficile d'être congruent dans le collectif. L'émotion que l'autre a déposé en moi, je n'en ai rien fait »
La congruence c'est être **vrai** déjà, cela donne **limite** sinon la borne peut être dépassée.
Dans quelle mesure ma congruence va-t-elle être aidante ?
L'empathie : c'est entrer dans le monde de l'Autre. La congruence : c'est mon monde à moi que j'essaye de faire voir, entendre à l'autre. 3 pôles qui coexistent, se chevauchent et se complètent, parfois en même temps : la congruence, l'empathie et la considération positive inconditionnelle.

Travaux de l'après-midi sur le thème du jour :

Quel lien entre l'intervention de Mr Milioto avec la pratique d'accueillant, quelle résonnance ?
L'empathie et la congruence sont deux concepts indissociables.
Témoignage d'une accueillante qui a 29 ans de pratique en lieu d'accueil enfants-parents : « L'accueil a évolué avec l'expérience, des lectures, la curiosité. Je mesure à chaque journée de rencontre du réseau combien le travail d'accueillant est plus complexe que je ne le pensais. Cette imprégnation est réinvestie dans notre travail d'accueillant. Et pourtant beaucoup d'employeurs recrutent des accueillants sans avoir d'exigence de formation. »

Pour les membres du CA de l'association, l'approche de C. Rogers est celle qui convient le mieux à notre pratique, ils encouragent les accueillants à suivre à une formation à l'écoute qui est une technique singulière qui demande des savoir-faire spécifiques. L'approche Rogérienne favorise une écoute contenante qui permet à l'accueillant de se situer en interlocuteur, de mettre du sens dans le discours.
Une difficulté de l'écoute peut être la sidération quand par exemple une personne raconte un viol. Comment je contiens, comment je mets du sens, comment je gère les émotions.
La prise de conscience de la complexité de la posture d'accueillant vient au fur et mesure de la pratique en LAEP , des réflexions partagées en supervision ou au cours des journées de rencontre LAPE Lorraine.
Il ya des obstacles à l'écoute, nous ne sommes pas toujours dans une situation idéale, notamment quand on accueille seul. C'est difficile de gérer les entrées, les sorties du lieu des familles et de rester dans l'écoute.
Il y a également un écart entre la qualité prônée par les financeurs, des gestionnaires et la façon dont certains lieux sont malmenés. Les accueillants peuvent se servir de la circulaire CNAF, notamment les critères (accueil en binôme, supervision…) comme argument pour défendre leur projet. Certains gestionnaires, voire des financeurs, peuvent répondre en invoquant le choix de faire appel à des bénévoles, des contrats aidés. Le problème, c'est que le bénévole n'a pas le même statut, le positionnement des familles peut être différent (sauf quand c'est un professionnel de l'écoute retraité). Les parents peuvent porter un regard différent : le trouver identique à eux, ne pas le voir comme un tiers. L'emploi de personnes concernées par un emploi aidé pose question également : comment être dans un accompagnement aidant pour les familles quand on est soi-même en situation d'aide ?
Le vécu émotionnel est parfois difficile pour les accueillants, est-ce que vous exprimez votre colère en comité technique ?Est-ce que vous parlez de votre indignation, du grand écart entre la réalité du terrain et les politiques publiques qui font la promotion du pôle parentalité ? Il y a parfois un grand écart entre l'éthique affichée par les institutions et la réalité vécue sur le terrain.

Présentation du lieu d'accueil enfants-parents AM STRAM GRAM :

Ce lieu a été imaginé et conçu à partir de 2010 afin de proposer un espace de lieu de vie, de communication et de prévention. La réalisation de ce projet émane d'une dynamique entre 6 partenaires que sont : la Caf des Vosges (Centre Social de Rambervillers), l'Hôpital de Ravenel (C.M.P Adolescents – Enfants de Saint Dié des Visges), le Conseil Général 88 (M.S.V.S Bruyères – Rambervillers – Brouvelieures), la ville de Rambervillers, la Communauté de Communes de la Région de Rambervillers et l'Association des Familles du Canton de Rambervillers (porteur et gestionnaire du LAPE). Le lieu a emménagé dans ces locaux en janvier 2012, à proximité d'une école. Ces locaux sont partagés avec le périscolaire, ce qui permet une mutualisation des moyens et le partage des charges entre les différents partenaires.

L'équipe d'accueillantes est formée de 6 personnes dont une référente – coordinatrice mise à disposition par le Centre Social de Rambervillers (deux personnes du CMP, deux du CG 88. Deux autres personnes peuvent intervenir en renfort. Les formations des accueillantes sont diversifiées (EJE, ES, Puéricultrice). Le personnel détaché l'est pour la demi-journée. L'équipe est formée à la communication, l'écoute et l'observation. Le lieu est ouvert tous les mardis de 8h45 à 11h15 hors vacances scolaires. La fréquentation du lieu est en augmentation, il accueille environ 6 à 14 personnes par ouverture. Ce sont généralement des familles de Rambervillers et de villages situés à faible distance qui fréquentent le lieu. Au niveau du fonctionnement : les accueillantes participent à une supervision et une réunion d'équipe par trimestre pour travailler sur le projet. La double casquette des accueillantes n'est pas vécue, de façon négative. Les accueillants sont vigilants à ne pas mélanger les rôles et se réfèrent à la charte du réseau LAPE Lorraine.