

## L'ÉCOUTE VERBALE: C'EST VERT!

### OBJECTIFS

- Mettre un peu d'ordre dans le chaos des informations implicites et explicites, verbales et non verbales,  
(Voir [http://instits.org/outils/documents/conflit\\_classe.pdf](http://instits.org/outils/documents/conflit_classe.pdf))
- Montrer que chaque détail de notre comportement et de nos propos est un message qui informe les autres sur nous.
- Prendre conscience que la manière dont je parle révèle la qualité de ma relation à l'autre.

### MATÉRIEL

Aucun

### DÉROULEMENT

#### POINT DE DEPART :

« Une femme conduit une voiture, elle est accompagnée de son ami. La voiture s'approche d'un carrefour réglé par un feu tricolore. L'homme dit : «*C'est vert*». »

#### QUESTIONS :

- Pourquoi à votre avis a-t-il prononcé cette phrase ?
- Comment peut-elle être interprétée par la femme ?

INTERPRÉTATION : La femme, dans notre exemple, n'est pas daltonienne, elle comprend donc que le message essentiel de son compagnon n'est pas l'information explicite qu'effectivement le feu est vert ! Elle peut se demander ce qui lui prend. Son message veut peut-être dire : «*je suis pressé*», «*je suis énervé*», «*tu ne sais pas conduire, tu roules trop lentement...* »

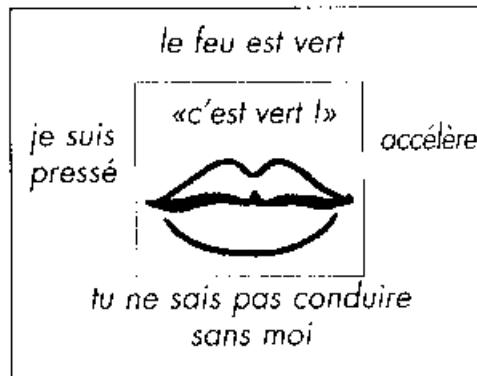
« *C'est vert !* », « *Je sais conduire sans tes commentaires !* », répond-elle.

- A votre avis, pourquoi a-t-elle répondu ainsi ?  
(Elle a du penser: Pour qui me prend- il ? Qu'est-ce qu'il pense de moi ?)  
Que veut-il que je fasse ?)

En entendant « *c'est vert !* », la conductrice accélère. Elle a entendu l'ordre «*va plus vite, pour qu'on passe !*»... elle est énervée !

- A votre avis Que va-t-il se passer et comment va réagir le compagnon ?
- Va-t-il y avoir naissance d'un conflit ?
- Comment aurait-il dû s'exprimer ?

Exemple : « *Je suis pressé, j'ai peur de rater le train, dépêche-toi, s'il te plaît, le feu est vert* ».



## CE QU'IL FAUT RETENIR

- 1) Il y a plus de chance que la communication réussisse si je dis explicitement ce que je veux vraiment dire
- 2) Si la conductrice ne sait pas avec quelle oreille entendre le message « *c'est vert* », le plus simple est d'ouvrir une ou plusieurs portes qui mènent au sens du message en demandant par exemple :
  - *Tu es pressé ?*
  - *Tu trouves que toute seule je ne m'en sors pas au volant ?*
  - *Tu veux que j'aille plus vite ?*
- 3) En rendant calmement explicite un ou plusieurs aspects du message, restés implicites, il est fort probable qu'une discussion s'engage entre les deux ce qui les mènera au-delà de ce carrefour.

## ALLER PLUS LOIN

Faire jouer la scène avec les deux personnages. La première fois sans langage explicite (donc avec au bout un conflit) et la deuxième fois avec un langage explicite. Possibilité également d'inverser les rôles

## VARIANTE : LA VAISSELLE

Le concept du carré de la communication (d'après un exposé de Hans SCHWAB)

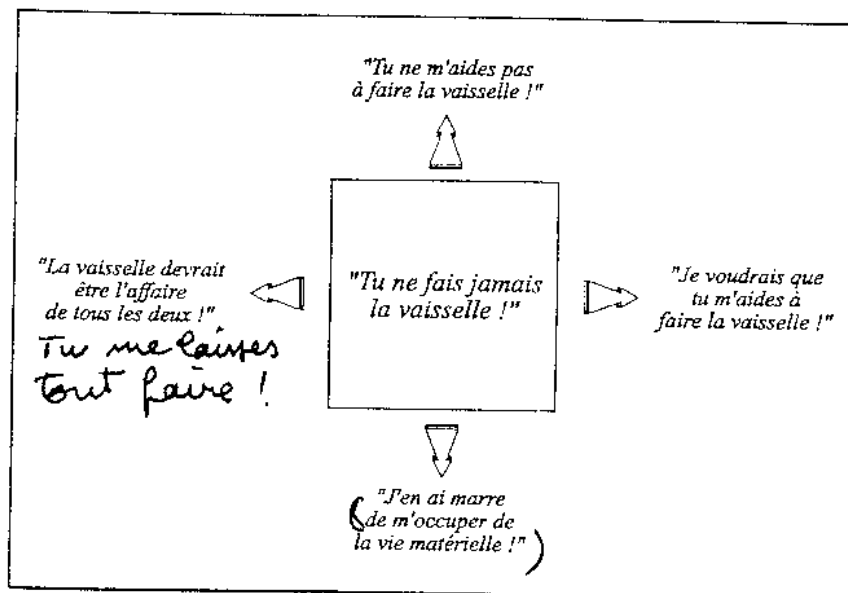
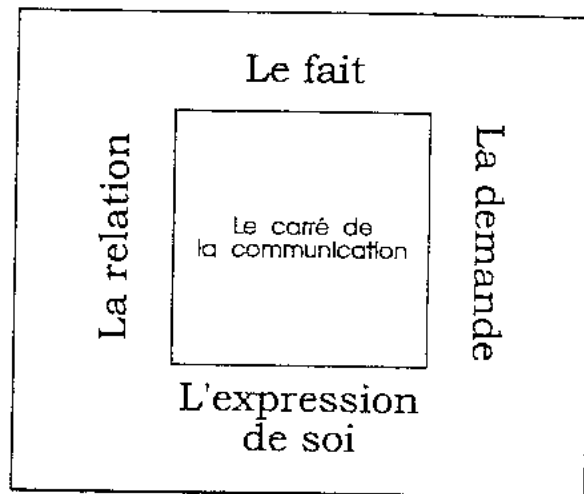
Exemple : Une femme à la maison s'adresse à sa famille (mari, enfants...)

*" J'en ai marre d'avoir la vie matérielle en charge ! »*

Toute communication implique quatre niveaux ce qui permet de la représenter sous forme d'un carré.

Ces quatre niveaux sont les suivants :

- 🎬 **Le fait** : c'est la dimension objective, la réalité qui est en cause.  
Exemple : « *Vous ne faites jamais la vaisselle !* »
- 🎬 **La demande** : c'est un appel à l'autre.  
Exemple : « *Aidez-moi à faire la vaisselle !* »
- 🎬 **La relation** : c'est la dimension relationnelle.  
Exemple : « *Nous vivons ensemble et la vie matérielle nous concerne tous !* »
- 🎬 **L'expression de soi** : c'est la dimension personnelle de l'émetteur.  
Exemple : « *J'en ai marre d'avoir la vie matérielle en charge !* »



INSPIRER LA COMMUNAUTÉ ÉDUCATIVE POUR LE BIEN-ÊTRE DES ÉLÈVES

ADOSEN - Prévention Santé MGEN  
 3 Square Max Hymans - 75015 Paris  
[adosen@mgen.fr](mailto:adosen@mgen.fr) - [www.adosen-sante.com](http://www.adosen-sante.com)