

Un modèle de communication parmi d'autres : le carré de communication, aussi appelé modèle à 4 oreilles.

Le concepteur de cette théorie, **Friedemann Schulz von Thun**, part du principe que la communication revêt plusieurs dimensions.

Lorsqu'une personne dit quelque chose, ce sont 4 messages différents qui sont envoyés simultanément, qu'on le veuille ou non. Ce sont donc 4 aspects d'une même parole qu'il faut prendre en considération :

- l'information explicite (ce dont j'informe)
- l'aspect révélateur de soi-même (ce que je montre de moi-même)
- l'aspect relationnel (ce que je pense de toi, et ma relation à toi)
- l'appel (ce que je voudrais que tu fasses)

Ainsi, Schulz von Thun représente ces 4 facettes par un carré et attribue 4 bouches à l'émetteur et 4 oreilles au receveur du message. Si ces 4 bouches et 4 oreilles participent à la conversation, la qualité de celle-ci dépendra donc de la manière dont celles-ci interagissent.

Au premier plan d'un message envoyé, on retrouvera l'information explicite, factuelle : on s'intéresse à des dates, des faits et du contenu. Le receveur va donc ouvrir grand son oreille factuelle et écouter les informations relatives aux dates, aux faits, etc. Mais cela ne s'arrête pas là. Lorsque l'on communique, on émet également une part de soi-même. Chaque affirmation contient, qu'on le veuille ou non, une révélation sur soi-même, une indication de ce qui se passe dans notre tête : ce que l'on ressent, comment on se perçoit. De manière implicite ou explicite, le message révèle une part de ce que nous sommes. A l'autre bout du message, l'oreille du receveur perçoit cette part révélatrice et essaie de décoder le message : à quelle personne ai-je affaire, quelle est son humeur ?

La formulation du message, l'intonation de la voix, l'expression indiquent également quel type de relation est en jeu et ce que l'on pense de la personne à qui le message est envoyé. Le receveur est particulièrement sensible à cette facette du message : c'est grâce à cela qu'il peut juger de la façon dont l'émetteur le traite, ce que celui-ci pense de lui, et la relation qui unit les deux.

Enfin, lorsque l'on s'adresse à quelqu'un, c'est généralement dans le but de produire un effet, d'avoir une influence, d'aboutir à quelque chose. On parle ici de désirs, d'appels, de conseils, d'instructions, d'effets. Dès lors, le receveur ouvre grand son oreille pour répondre à la question : « Que dois-je faire, penser, ressentir ? »

Pour partir d'un exemple concret, prenons cette simple phrase : « Le feu est vert ».

De la part de l'émetteur : on retrouve ces différentes couches du message :

- l'information explicite : **le feu est vert**
- l'aspect révélateur de soi-même : **je suis pressé/de mauvaise humeur/impatient**
- l'aspect relationnel : **je te trouve distrait, peu attentif à la route/tu m'énerves**
- l'appel : **vas-y, avance !**

De l'autre côté, le receveur va interpréter le message avec 4 oreilles différentes :

- l'information explicite : **le feu est vert**
- l'aspect révélateur : **il s'énerve car je ne suis pas réagi assez vite**
- l'aspect relationnel : **il pense que je ne suis pas assez bon conducteur**
- l'appel : **concentre-toi sur la route au lieu de rêvasser**

Ainsi, à la simple phrase « le feu est vert », on peut se voir rétorquer « si tu n'es pas content, tu n'as qu'à prendre le volant » ! Et c'est le drame.

Cet exemple assez simple (simpliste ?) permet de rapidement comprendre où Friedemann Schulz von Thun veut en venir avec ce modèle : il ne faut pas négliger les non dits, l'implicite dans un message. On y est pourtant habitué, particulièrement en tant que parent. On a tous entendu un jour ou l'autre notre enfant dire « Maman / Papa, j'ai soif ! ». Aussitôt, on lui sert à boire : notre oreille d'appel n'a pas entendu « j'ai soif » mais plutôt « veux-tu bien me servir à boire, s'il te plaît ? ».

Lorsqu'on est parent d'accueil, gardons à l'esprit que ces messages sous-jacents ne seront pas forcément

aussi bien compris qu'avec ceux qu'on a l'habitude de côtoyer depuis toujours, a fortiori lorsqu'on accueille un jeune issu d'une culture totalement différente de la nôtre. Et se souvenir que l'on a souvent tendance à interpréter la partie relationnelle du message, notamment en fonction du ton utilisé, ce qui conduit bien souvent à des malentendus.

Une fois de plus, accueillir une culture différente à la maison, c'est s'ouvrir à d'autres fonctionnements, à d'autres façons de communiquer, à d'autres messages et comprendre un peu mieux nos propres réflexes et habitudes. Alors n'hésitons pas à réfléchir plusieurs fois à ce que l'on vient de dire ou ce que l'on vient d'entendre avant de s'emporter... un malentendu est si vite arrivé !

