

DOSSIER LA COMMUNICATION INTRAFAMILIALE A L'ERE DU NUMERIQUE



Nous vivons une période bien paradoxale. Alors que nous avons de plus en plus d'outils de communication, des appareils de plus en plus performants – ne dit-on pas que nous venons encore d'exploser le chiffre des ventes des tablettes multimédias à l'occasion des fêtes de fin d'année, alors que le prix unitaire est substantiel – et d'un usage simple et convivial, il semblerait que la communication avec les adolescents, pour ne s'intéresser qu'à cette dernière, est de plus en plus difficile, voire impossible !

Ils ont des téléphones, des tablettes, des ordinateurs, des consoles de jeux en réseau ou en ligne... Ils manipulent Facebook, Google plus, MSN, Skype, YouTube et autre Daily Motion... Ils photographient, ils envoient des SMS, ils réalisent des vidéos, sont experts en forum et autres réseaux sociaux... Leurs parents ont tout appris en même temps qu'eux, font tout ce qu'ils peuvent pour suivre le mouvement...

Et pourtant, nous serions presque à dire que ça communique de moins en moins au sein de la famille !

Paradoxe, illusion, échec d'un monde qui se voulait celui de la communication ? Mise en place lente d'un nouveau système de communication que nous n'aurions pas encore décrypté ? Ou, tout simplement, difficulté de dialogue entre générations comme cela existe depuis la nuit des temps ?

L'homme s'est toujours plaint de la dureté de son époque. Sénèque pensait que jamais période ne pourrait être plus difficile à vivre que la sienne. Les voix s'élèvent toujours pour annoncer décadence et fin de civilisation... et l'homme continue de vivre, souvent dans la douleur, parfois dans le bonheur...

Comment retrouver le bonheur de la communication, tel pourrait être le sous-titre de ce dossier qui n'a comme seule ambition que d'aider les parents, les familles, les adolescents, à utiliser avec sagesse ces fameux nouveaux outils de communication !

PAR / **Michel Bonnet**

avec l'aide amicale et efficace de Marie-Sixtine Le Calvé, Sabine Bonnet et Germain Bertrand





QUELQUES ÉLÉMENTS DE LA COMMUNICATION

PAR / Michel BONNET

Avant d'entrer spécifiquement dans le domaine de la communication avec nos adolescents, objet spécifique de notre regard ici, il est bon de rappeler quelques éléments de la communication. Car finalement, qu'est-ce que communiquer ? On confond trop souvent prendre la parole, informer, diffuser, communiquer... et c'est, peut-être, là que se situe la première difficulté : nous ne parlons pas toujours de la même chose en croyant pourtant le faire !

L'aller et retour de l'information

Les militaires savent depuis longtemps qu'une information seule n'a aucun sens. Une information est une donnée brute qui pour acquérir son rôle doit être émise vers un récepteur – une cible diront les communicants aujourd'hui – dans un langage compréhensible par ce récepteur... mais qui doit aussi susciter de la part de ce dit récepteur une confirmation de réception du message et même une affirmation que l'information va être suivie d'une action, c'est à dire d'une intégration de cette information – les militaires parlent d'un « aperçu » – et c'est à partir de ce moment-là que l'information est bien considérée comme passée.

Un exemple familial ? Si la maman dit au père :

- Appelle les enfants pour le repas !

Et que le père, toujours assis dans son fauteuil du salon, se contente de dire :

- A table !

Il n'a pas rempli entièrement sa mission, du moins celle demandée par la maman. En effet, cette dernière ne souhaitait pas seulement que l'on appelle avec plus ou moins de conviction les enfants, elle voulait les voir arriver et se mettre à table. Il fallait donc les appeler et être sûr qu'ils avaient entendu le message et que rien n'allait pouvoir les empêcher de venir à table. Bien sûr, c'est en éduquant les enfants qu'on leur apprend à répondre aux messages parentaux, voire à expliquer les raisons qui rendent impossible ou différée l'action à mener...

- J'arrive !
- J'arrive dès que je me suis lavé les mains !
- J'arrive dès que j'ai terminé cet exercice !
- J'arrive dès que j'ai terminé mon jeu !
- Attention, j'arrive mais Pierre – Paul ou Jacques – n'est pas encore rentré du lycée !

Il ne s'agit pas pour le moment de porter un jugement qualitatif sur la réponse proposée mais bien de comprendre que la communication intègre de façon certaine cette réponse. La question, l'ordre, la demande, sans réponse n'ont aucun sens, aucune valeur.

Combien de fois entend-on :

- Je te l'avais bien dit !

Oui, probablement, mais le conseil, l'ordre ou la question avaient-ils été bien entendus, pris en compte ? Probablement pas et c'est souvent là que commencent les difficultés d'une bonne communication... Il y avait bien l'aller, pas le retour !

La compréhension

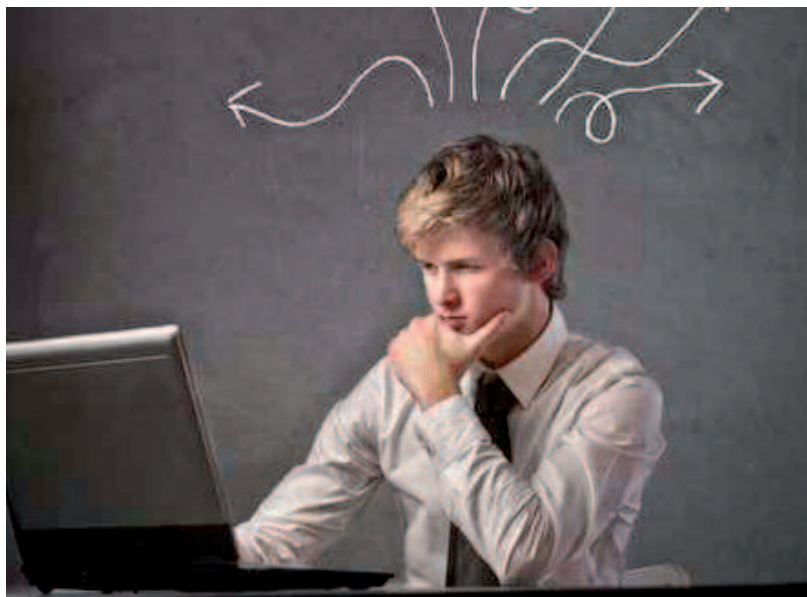
Mais alors, pourquoi ce retour peut-il être empêché ? Car, finalement, la demande du père était claire et on peut même penser que l'enfant avait faim, donc était prêt à venir manger. Plusieurs éléments doivent être pris en compte pour comprendre cette situation, ce dysfonctionnement de la communication.

Tout d'abord, l'empêchement physique. En effet, le père appelait de son salon sans vérifier que le son – le message – pouvait bien arriver au récepteur – son fils. Or, il pouvait y avoir soit une défaillance de l'oreille du fils – certes, le cas n'est pas le plus courant, mais c'est souvent dans ce type de situation que l'on découvre des aspects pathologiques, heureusement rares. Soit, mais dans les éléments physiques, on peut aussi mettre le bruit ambiant dans la maison, les portes fermées, les musiques dans les chambres, c'est à dire autant d'interférences qui empêchent la cible de recevoir le message. Nous ne voulons pas justifier ici les chaînes et autres MP3 qui crachent à plein tube leur musique, mais bien attirer l'attention des parents sur les difficultés que cela provoquent pour bien entendre. Avant de crier encore plus fort, il faudra procéder à la suppression des obstacles...

Enfin, les mots !

Pour être compréhensible, les éléments de la communication doivent être exprimés avec une langue connue, assimilée. Élémentaire, direz-vous ! Mais pas si simple... Savez-vous qu'il y a dix ans, la langue dans les cours de récréation des collèges se basait sur 1500 mots. A titre de référence, la langue française en compte un peu moins de 60 000. Et aujourd'hui ? Il en suffit de 350 pour faire face à toutes les situations dans les mêmes conditions... Evolution, adaptation, modernité, simplification ? C'est ce que certains pourraient dire, mais la vérité est toute autre, n'en déplaise aux tenants de la langue française allégée...

En effet, plus le vocabulaire est riche, varié et assimilé, plus la personne peut comprendre l'autre, lui répondre de façon claire et assez subtile pour éviter les quipro-



IL Y A DIX ANS, LA LANGUE DANS LES COURS DE RÉCRÉATION DES COLLÈGES SE BASAIT SUR 1500 MOTS

quos et les incompréhensions. A l'inverse, un vocabulaire restreint provoque rapidement des tensions inutiles...

L'écrit reste !

Enfin, pour clore ce petit résumé de la communication familiale et scolaire, insistons sur un dernier point, la différence entre l'oral et l'écrit. En effet, les mots peuvent parfois être incompris, dépasser les intentions et les idées, voir être assez agressifs. Ce ne sont malgré tout, que des mots. Comme on dit, le chien aboie et la caravane passe. Les mots peuvent blesser, c'est une certitude, mais l'oubli peut balayer le souvenir, la blessure... Les paroles s'envolent, les écrits restent...

Tandis que l'écrit est d'une toute autre nature, il reste, il perdure. Le temps passe mais il est toujours là devant nous. Le même mot peut donc avoir un poids différent s'il est dit ou s'il est écrit. Un enfant qui grogne contre ses parents n'est pas dans son bon droit.

- Qu'est-ce que tu as dit ?

Lui dit son père et, souvent, tout va rentrer dans l'ordre...

- Non, rien, j'arrive...
- Euh... Pardon, ce n'est pas ce que je voulais dire...
- Excuse-moi, c'est sorti trop vite !

Et c'est pour cela que mes parents me conseillaient de tourner sept fois ma langue dans la bouche avant de parler...

Mais quand un père reçoit de son fils un texto, un SMS, un e-mail...

- Papa t'es nul !

Il a beau fermer les yeux, relire, hurler, s'énervier, l'écrit reste et l'enfant aura bien du mal à trouver les mots d'excuse adaptés pour que la page puisse être tournée dans la paix...

Tout cela serait simple, si les outils modernes de communication n'étaient pas venus troubler cet équilibre déjà fragile. Maintenant, on écrit (texto) avec un outil de l'oralité (le téléphone). Pourtant, l'utilisateur écrit au rythme de sa pensée, comme lorsqu'il parle... Attention, danger !

Une question est donc capitale : comment tourner sa langue 7 fois avant d'écrire ?



L'ADOLESCENT PEUT-IL / SAIT-IL / VEUT-IL COMMUNIQUER ?

PAR / Michel BONNET

La question peut sembler provocatrice. Certes, mais en fait, elle ne l'est point car il s'agit de comprendre pourquoi tant d'adolescents éprouvent des difficultés à communiquer. Dans cette réflexion, il y a le constat d'une difficulté réelle, des hypothèses pour comprendre ce qui se trame réellement lorsque l'adolescent tente, furtivement ou agressivement, le dialogue, enfin des solutions à expérimenter pour avancer que ce soit en famille, au collège, dans les clubs sportifs, dans les associations...

Tout va-t-il si mal ?

Comment élaborer un diagnostic de la communication des adolescents. A les regarder, on pourrait penser que tout va bien, ils ont des outils de communication, les utilisent toute la journée et ne peuvent pas s'en passer... Alors, où est le problème ?

En même temps, on peut entendre les difficultés concrètes de l'ado chaque fois qu'on rencontre une classe. Les adultes ne nous écoutent pas, à commencer par nos parents ! Les autres ne nous comprennent pas, en particulier nos frères et sœurs ! Personne ne nous aide ! Je suis seul, très seul ! Heureusement, il y a Facebook !

Ah ! Il y a Facebook... Mais comment arrivez-vous à être seul avec un outil sur lequel vous avez 442 amis ? Non, mais ce n'est pas pareil, en fait c'est pas des amis, c'est... C'est trop compliqué, vous n'allez pas comprendre... Non, mais, essayez quand même... En fait, euh, je ne sais pas...

Oui, il y a un sentiment de solitude, de difficulté à dialoguer, tout en ayant un outil performant disponible que l'on utilise toute la journée... Mais où est l'autre ? Au loin, indéfinissable, inaccessible, mystérieux... Et c'est probablement là que se situe la difficulté principale de la communication de l'adolescent : atteindre l'autre !

Il peut le faire !

Pour communiquer, l'adolescent doit partir de lui, or, quand on est ado, on ne sait plus très bien qui on est. Il semble que l'enfance soit déjà loin avec ses rêves et ses bonheurs innocents. Mais elle n'est plus là car voilà déjà bien longtemps que l'on ne croit plus au Père Noël, que l'on n'a plus peur du loup ou des sorcières, que l'on n'attend plus un coup de baguette magique pour changer le monde... Mais l'ado a d'autres peurs, en particulier, la peur de lui-même...

On n'est pas encore un adulte, du moins c'est ce que nous disent les parents ! Pas d'autonomie de choix pour ce qui est important, pas d'argent pour s'acheter ce que l'on veut, pas de possibilité de partir et rentrer quand on veut, obligé d'aller au collège tous les jours même quand les enseignants sont nuls...

POUR COMMUNIQUER,
L'ADOLESCENT DOIT
PARTIR DE LUI, OR,
QUAND ON EST ADO,
ON NE SAIT PLUS TRÈS
BIEN QUI ON EST





LES OUTILS D'AUJOURD'HUI LUI PERMETTENT DE LE FAIRE SANS ATTENDRE TROP LONGTEMPS

Et je n'ose pas ajouter l'interdiction de recevoir à la maison un copain ou une copine qui pousse certains à construire une relation affective ou sexuelle dans des lieux publics... parfois dans une clandestinité glauque...

Pourtant, l'ado peut communiquer quand il trouve un alter ego en qui il reconnaît celui qui partage la même condition ou qui se souvient avoir partagé cette condition. C'est le ou la meilleur(e) ami(e), avec un grand A, pour un temps ou pour toujours, cette personne qui d'ailleurs occupe 80 % de son temps de communication, y compris pendant les cours ou d'autres activités de la journée. Ce n'est pas toujours de la communication, c'est parfois un long soliloque en espérant que l'autre entendra, un journal intime adressé à un lecteur unique et connu, ou même une sorte d'auto thérapie...

Oui, l'ado peut communiquer

Ce peut être aussi une personne beaucoup plus âgée qui se souvient de sa propre adolescence, de ses pro-

pres difficultés, et qui est là, qui écoute, qui aide et qui, souvent, parle peu... Un maître, un mentor, un référent, diront les professionnels. Un grand-père, une grand-mère, un grand frère, une tante penseront certains jeunes qui ont trouvé-là l'autre que l'on peut atteindre.

Oui, l'ado peut communiquer, c'est indiscutable et les outils d'aujourd'hui lui permettent de le faire sans attendre trop longtemps. Autrefois, un jeune ne pouvait que deux rencontres annuelles avec ses grands-parents, aujourd'hui, il peut leur parler tous les jours sur Skype, leur laisser des messages à chaque moment important de la vie sur Facebook !

Il sait le faire !

Contrairement à ce que disent certains, l'ado sait parfaitement ouvrir une communication avec celui qu'il a identifié comme partenaire possible. Il sait se livrer, interroger, comprendre, entendre et cela lui fait du bien. Il maîtrise aussi beaucoup plus qu'on ne le croit les limites des champs de communication qu'il peut aborder avec les uns ou les autres. Il sait qui est ami, qui est copain, qui est famille, qui est expert...

Mais, alors, il n'y a plus de problème !

J'ai bien dit, avec celui qu'il a identifié comme partenaire possible... et s'il n'en a pas, s'il n'arrive pas à trouver ce partenaire possible ? Et c'est là que commence la difficulté. Tous les ados arrivent-ils à trouver des personnes pour communiquer ?

On a bien compris que ces personnes existent, souvent dans la proximité de l'adolescent, mais il y a de très nombreux écueils, reconnaissons-le. Evoquons-en quelques-uns maintenant.



on en trouve qui ont tout simplement fui, pas par lâcheté – même si ça existe – mais pas peur devant l'ampleur de certaines situations.

Chaque adulte en face d'un ado doit donc être vigilant car si le jeune fait appel à lui, il faut répondre clairement, y compris que l'on n'est pas disponible ni la bonne personne pour ce type de question. L'honnêteté n'est jamais dramatique, l'absence, le silence, le déni, la fuite peuvent l'être...

Il veut le faire !

Ne croyons pas que tous les ados seraient des murs silencieux et énigmatiques. On voudrait tout noircir, mais la réalité est tout autre. L'ado, comme tous les êtres humains a besoin des autres, recherche la communication. Il la veut !

Mais il ne la trouve pas toujours... Les obstacles sont assez nombreux et en voici quelques-uns, pas pour construire un catalogue complet mais plutôt pour nous aider à en éliminer certains et donner ainsi une chance à la communication d'exister et au jeune d'avancer...

Les plus proches ne sont pas toujours ceux qui peuvent entendre

La première chose qui peut se produire – si nous oublions ici les cas pathologiques de difficultés de communication – se situe au cœur de l'ado, au fond de sa pensée. Il cherche à communiquer mais il croit que ce qu'il vit est exceptionnel, que jamais aucun autre adulte n'a vécu une telle situation, que ses doutes sont honteux, qu'il est moins que rien... Quel adulte serait capable de l'aider ? Il manque une personne accessible... Or, nous l'avons tous mesuré, les plus proches ne sont pas toujours ceux qui peuvent entendre... c'est pour cela qu'il est important que les familles en fréquentent d'autres, que le choix des parrains et marraines n'est pas à négliger, qu'il faut savoir laisser de l'intimité à un adulte qui commence à entrer en dialogue avec un ado... Laisser des portes s'ouvrir pour que le dialogue s'installe, que la communication puisse vivre, se consolider, qu'elle réponde aux besoins de l'ado... Car « les portes du changement s'ouvrent de l'intérieur » !

L'ami qui voudrait autre chose que de l'amitié ? Oui, nous sommes bien en présence d'adolescents, donc il n'est pas idiot d'imaginer que certains commencent à être travaillés par leur corps, leur affectivité qui s'emballe, et ils souhaitent trouver autre chose qu'une « simple » amitié. « Pourquoi l'amitié, puisqu'il y a l'amour » nous dit le poète Aragon avec ses mots... Certains jeunes le pensent aussi !

Quand les deux sont sur la même longueur d'onde, cela donne un amour naissant, qui peut se confirmer, se transformer en amourette ou souvenir, en amour toujours et tout de bon, mais cela n'a rien à voir avec l'ami avec qui on voulait construire un dialogue, une communication... Il faut chercher ailleurs...

Il y a aussi l'interlocuteur qui ne va pas comprendre ce que l'on attend de lui. Il n'a pas mesuré la nature de ce besoin de partage, de communication et il va faire comme s'il s'agissait d'un banal contact. Du coup, on retrouvera sur Facebook des échos de ces discussions intimes, des commentaires désagréables, des photos privées, et le tout sera vécu comme trahison ! Mais chaque ado n'en est pas au même stade de besoin de communication, c'est ainsi que le meilleur ami devient meilleur ennemi !

Un interlocuteur interloqué

Enfin, il y a le cas de l'adulte qui n'est pas prêt à dialoguer et qui est pris de panique, interlocuteur interloqué, en prenant conscience de ce que l'ado est en train de lui dire. L'ado lui livre ses difficultés, ses problèmes, ses interrogations, ses doutes... et l'adulte se retrouve avec ses propres blessures anciennes encore sales ; il se demande bien ce qu'il va pouvoir faire, dire, comment réagir, comment aider... Ainsi,



LAISSEZ DES PORTES S'OUVRIRE POUR QUE LE DIALOGUE S'INSTALLE

Il y a aussi le problème du langage

Non, ne croyez pas que je veuille que tous les ados se mettent à parler en alexandrins ou à la manière de Balzac. Supposons que notre ado ait besoin de parler de travail, de sexe, de drogue, de bonheur, de la mort, de ses parents... Tout cela est bien normal et ordinaire pour un jeune. Il va vouloir le faire avec ses mots car il ne peut pas faire autrement, tout simplement. Le partenaire de communication qu'il aura choisi utilise-t-il le même langage, les mêmes mots ? Rien n'est certain ! C'est ainsi que nous pouvons avoir des échecs de communication par incompréhension totale. On peut même penser que moins le vocabulaire sera riche, plus les difficultés seront nombreuses !

C'est un obstacle majeur, mais pas incontournable.

Quand les deux êtres en communication veulent réussir à s'entendre, ils travaillent pour évoluer et construire leur propre langage commun, pas toujours accessible aux autres. C'est ainsi que se mettent en place des langages propres à des clans, des tribus, des groupes, des clubs... Est-ce grave docteur ? Non, cela a toujours existé, ce n'est pas fondamentalement nouveau. Reconnaissons seulement que l'utilisation des réseaux sociaux comme Facebook favorise ce phénomène et que les ados concernés ont parfois du mal à se remettre à un langage plus commun quand ils communiquent avec les autres – et non plus l'autre – comme les parents et enseignants. Des codes entre amis, c'est normal, ne parler plus qu'avec ce type de langage est plus périlleux...

Certains tabous persistent

Enfin, il y a des volontés de communication qui échouent car elles sont mal orientées dès le départ. Dans la société, certains tabous persistent, d'autres apparaissent, et il y a des sujets que l'on enferme dans boîtes de Pandore qu'il ne faudrait jamais ouvrir, tels la mort, le suicide, la souffrance, mais on pourrait aussi ajouter Dieu, le mal, la violence, le doute, les dépendances... Le jeune va souvent être pris de l'envie d'en parler mais pour ses amis ce sera trop tôt ou trop tard, pour des adultes ce sera trop difficile ou sans intérêt et, enfin, pour d'autres – adultes ou jeunes – ce sera trop



dangereux... Le jeune finira pas lancer des SOS tous azimuts et cela pourra se terminer soit en impasse soit au contact d'un manipulateur, d'un gourou, d'un être malfaisant – ce qui arrive aussi malheureusement. On n'oubliera pas non plus le suicide, les plongeurs dans les addictions de toute nature, les fugues...

Une communication possible et indispensable !

J'ai bien conscience qu'un tel dossier peut accabler certains qui trouveraient que tout cela est décidément trop difficile à vivre. En fait, bien au contraire, cela met en lumière plusieurs éléments qui montrent des chemins de construction, d'évolution, d'espérance bien réelle même dans l'adversité.

L'adolescent a besoin de communication, pas de blablas quotidiens légers – quoi que chacun puisse-t-en avoir envie pour chasser la solitude et la mélancolie – mais bien d'un échange sur ce qui le préoccupe profondément. Ce besoin peut trouver son issue dans les échanges avec de nombreuses personnes, avec tous les outils de communication modernes, même avec les plus anciens, la rencontre, la parole, l'écrit... Les rituels peuvent aussi maintenir le contact... Souvenez-vous du Petit Prince et du Renard...

Quand l'adolescent paraît, les parents ne sont pas systématiquement les mieux placés pour dialoguer avec leur ado – ce n'est pas interdit d'essayer et de réussir, bien au contraire – mais ce n'est pas une nouveauté. L'ado veut changer d'air : tout adulte peut devenir un partenaire de communication surtout s'il est choisi par l'ado. C'est une responsabilité qu'il faut savoir accepter !

Cet article est le fruit d'un travail, sinon d'une vie au moins d'une tranche de vie, car j'ai pu mesurer tout cela avec sept enfants et plusieurs centaines d'étudiants. Les aider à communiquer est souvent simple, parfois complexe, mais dans presque tous les cas on mesure leur envie d'y arriver et une petite aide suffit à aplanir une grande partie des difficultés...

C'est souvent au cœur de la famille que se mettent en place les outils de la communication efficaces en apprenant très jeune à écouter, penser, parler, questionner, répondre...

Élémentaire mon cher Watson !



UN ÉMETTEUR ET UN RÉCEPTEUR

La communication implique deux partenaires, l'émetteur et le récepteur. Il n'est donc pas question de faire porter tout le poids de l'échec de la communication familiale sur l'ado seul ou le parent seul. Il faut une démarche volontaire et un peu de bonne volonté de part et d'autre pour réussir une communication efficace et agréable !

Mais, puisque début février se seront tenues les treizièmes journées mondiales sans téléphone portable et smartphone, il est temps de se poser de bonnes questions. Pourquoi les outils de communication n'arrivent pas à endiguer les problèmes de communication ? Pourquoi la solitude est-elle si forte dans une société où tout un chacun est doté pour le moins d'un téléphone portable ? Pourquoi l'être humain semble se déshumaniser au contact de ces perfections technologiques ?

C'est le plaisir d'aller au contact de l'autre qu'il faut redécouvrir et valoriser ! C'est l'enrichissement de soi par le partage avec les autres qu'il faut promouvoir ! Enfin, il faut certainement rappeler que l'amitié est un bien précieux qui ne ressemble en rien à une liste infinie de contacts sur Facebook ou sur une boîte de mails...

C'EST AU CŒUR
DE LA FAMILLE QUE
LA COMMUNICATION
DÉMARRE

Famille de France réaffirme que c'est au cœur de la famille que la communication démarre, que les liens dans la famille sont bien ceux qui renforcent la société et que soigner cette communication familiale c'est, de toute évidence, construire une société plus humaine, plus juste, plus solide !