

ÉDITH TARTAR GODDET



Savoir communiquer **avec les adolescents**

ÉDUCATION



ÉDITH TARTAR GODDET

Savoir communiquer **avec les adolescents**

RETZ

www.editions-retz.com

9 bis, rue Abel Hovelacque

75013 Paris

Remerciements

Je remercie Bruno Barth, Maud Blanc, Frédéric Bonaparte, Marie-Laure Cofinet, Cédric Fouilland, Michèle Guivarc'h, Janine Kohler, Pierre Lejeune, Patricia Masson, Myriam Prost, Alain Ratiarson, Samuel Rilliard, Jacqueline Sers, Mickaël Schloessing, Ludmilla Wait-Lejeune, ainsi que les membres de l'équipe « Écoute Ados » du Centre Hospitalier J. Fritschi de Beaumont-sur-Oise (Val d'Oise) et de la Brigade des mineurs de l'Hôtel de Police de Cergy-Pontoise (Val-d'Oise) qui m'ont fourni de nombreux exemples, nourri et accompagné ma réflexion.

Je remercie également François Goddet qui a réalisé les schémas du chapitre 4.

Sommaire

Introduction	5
--------------------	---

1. Établir une bonne communication

Sommaire détaillé	7
-------------------------	---

Chapitre 1 • Communiquer, c'est possible... mais	9
--	---

Chapitre 2 • S'adapter pour communiquer	31
---	----

Chapitre 3 • Rassurer pour éviter la dévalorisation	57
---	----

2. Proposer des cadres

Sommaire détaillé	71
-------------------------	----

Chapitre 4 • Contenir par la parole	73
---	----

Chapitre 5 • Ouvrir au dialogue	89
---------------------------------------	----

Chapitre 6 • Prévenir l'agressivité	101
---	-----

3. Entendre les problèmes et y répondre

Sommaire détaillé	115
-------------------------	-----

Chapitre 7 • Identifier les troubles et les conduites à risque	117
--	-----

Chapitre 8 • Communiquer avec l'adolescent en souffrance	131
--	-----

Chapitre 9 • Évaluer les conduites pathologiques	145
--	-----

Conclusion	172
------------------	-----

Bibliographie	173
---------------------	-----

Introduction

L'adolescence est une période de la vie extrêmement féconde et intense qui marque plus ou moins durablement de son empreinte l'existence de ceux qui la traversent. Elle est caractérisée par des changements profonds. Elle débouche, au cours d'un travail souvent long et lent, sur la construction d'une personnalité à chaque fois singulière et unique. Mais l'adolescence, c'est aussi l'image culturelle ambivalente que nous en avons à travers les reportages, les discours, les expériences... véhiculés par les médias, les spécialistes ou les témoins.

Ainsi, le regard que nous portons sur les adolescents d'aujourd'hui est le résultat d'un agglomérat d'impressions personnelles, de souvenirs et de représentations sociales qui s'additionnent et entrent parfois en conflit les uns avec les autres. Ces différentes images sont productrices de changements et de mouvements, mais aussi de tensions et de contradictions. Si, par exemple, les secteurs économiques et juridiques représentent l'adolescent comme une personne autonome, ayant des droits et étant capable de prendre en charge ses besoins spécifiques, l'univers familial et scolaire inscrivent plutôt l'adolescent dans une situation de dépendance de plus en plus durable; tantôt en insistant sur le devoir d'adaptation des adolescents aux exigences de la société, tantôt en affirmant la nécessité de laisser ceux-ci s'épanouir librement sur le plan personnel.

Ces différentes représentations se mélangent et agissent parfois puissamment sur nous. Elles déterminent en grande partie nos attitudes et nos conduites quotidiennes à l'égard des adolescents. Elles alimentent parfois des clichés, des stéréotypes, plus fictifs que réels, à leur propos. Elles peuvent alors perturber occasionnellement ou durablement les communications entre jeunes et adultes. À cette difficulté, il convient d'ajouter les manières spécifiques, propres aux adolescents, de communiquer avec leurs parents, leurs enseignants ou toute autre personne qui

les côtoie. Ces modes de communication peuvent varier d'un jeune à l'autre, d'un moment à l'autre, d'un groupe de jeunes à l'autre. Ils peuvent surprendre, gêner ou même choquer les adultes, altérer la qualité et la quantité des échanges. La compréhension des messages émis par les uns et par les autres devient alors problématique. Ces dysfonctionnements occasionnels des échanges peuvent aussi inquiéter les adultes quand ils ont l'impression de ne pas être entendus par les jeunes, en particulier lorsqu'ils essaient de leur transmettre des messages éducatifs.

Ce livre va donc aborder, pas à pas et à travers plusieurs portraits d'adolescents typiques, les innombrables facettes de ces communications adolescentes, fluctuantes et régies par des règles propres. Il propose aussi aux lecteurs un éventail assez large d'attitudes et de conduites à développer auprès des adolescents, quelles que soient les réactions excessives, provocatrices ou hostiles de ceux-ci.

La première partie de ce livre envisage les conditions d'une communication possible et satisfaisante entre jeunes et adultes. Car les communications agréables et efficaces avec les adolescents sont réalisables, à condition d'apprendre à repérer et à mettre en place en soi-même les attitudes et les conduites qui faciliteront l'attention et l'écoute des adolescents.

La deuxième partie aborde des situations au cours desquelles les adolescents ont des comportements qui fatiguent ou agacent les adultes ; en particulier quand ces actes se répètent quotidiennement. Elle les envisage non seulement sur le plan de la compréhension, mais aussi en fonction des attentes, le plus souvent inconscientes, que les jeunes ont envers les adultes. Elle propose aux lecteurs, comme dans la première partie, un échantillon d'attitudes et de conduites qui leur permettront de transmettre aux adolescents les messages qu'ils souhaitent leur faire entendre sur le plan éducatif. Messages qui aideront ensuite les jeunes à se conduire d'une manière socialement plus adaptée.

La troisième partie de ce livre est consacrée à la communication avec des adolescents qui présentent, à un moment donné (et chaque adolescent peut se trouver dans cette situation), des difficultés psychologiques ou sociales. Celles-ci peuvent perturber l'évolution des adolescents et leur communication avec les autres. Les différents interlocuteurs de ces jeunes en souffrance sont concernés par le dépistage précoce de ces troubles ; la mobilisation du jeune et de sa famille pour entreprendre une démarche de soins repose en partie sur la communication que ces interlocuteurs auront réussi à établir avec eux.

Établir une bonne communication

chapitre 1

Communiquer, c'est possible... mais

La communication satisfaisante.....	10
À quoi sert la communication ?.....	17
La bonne communication dépend aussi de vous !.....	20

chapitre 2

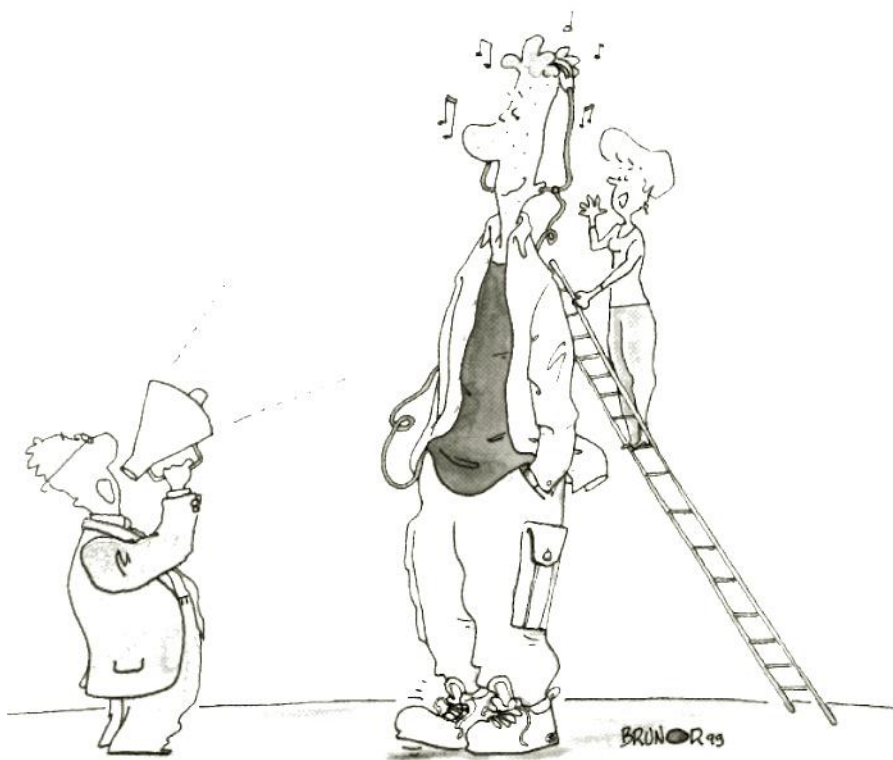
S'adapter pour communiquer

Comment communique l'adolescent ?	32
La recherche de l'interaction avec l'adulte	35
La communication par la parole	45
L'importance de la communication non verbale	49

chapitre 3

Rassurer pour éviter la dévalorisation

La vision que l'adolescent a de lui-même.....	57
Les relations avec les parents	64
Instaurer un climat bienveillant.....	67



Communiquer, c'est possible... mais

Une proportion importante de parents, de grands-parents et d'enseignants a ponctuellement, et sur des durées plus ou moins longues, une qualité de communication appréciable avec un ou des adolescents. Parallèlement, de nombreux adolescents sont plutôt satisfaits de la qualité des relations qu'ils établissent avec leurs parents ou leurs enseignants ; relations qui facilitent les échanges entre eux.

Exemple : **Alexandre**, 17 ans : « Je peux discuter avec mes parents de tous les sujets qui m'intéressent. Je sens qu'ils m'écoutent. Parfois, j'ai même l'impression de leur apprendre quelque chose. Ils semblent alors curieux de comprendre ce qu'ils ne connaissent pas et me posent des questions. Jamais je ne les ai entendus se moquer de moi, et pourtant, sur certains sujets, je me souviens avoir exprimé des avis qui me paraissent ridicules aujourd'hui... »

Basés sur des relations attentives et respectueuses, ces échanges sont, durant de brefs instants ou de longs moments, intéressants et enrichissants. De plus, ils peuvent être agréables et, parfois même, émouvants. Ils constituent les bons souvenirs auxquels chacun pourra se référer quand les « orages » passeront car, à tout instant et

tout à coup, un adolescent peut refuser ou rompre brutalement la communication avec son interlocuteur en devenant, boudeur, hostile, provocateur, indifférent à son égard, buté, en partant brutalement ou en se repliant sur lui-même.

LA COMMUNICATION SATISFAISANTE

Dans le cadre familial et scolaire, les échanges entre adultes et adolescents sont le plus souvent guidés par la spontanéité naturelle des uns et des autres. Chacun communique d'une manière intuitive, « comme il le peut », en fonction de sa sensibilité personnelle, de son caractère, de son humeur, de sa disponibilité du moment, de ses **représentations** de la catégorie à laquelle l'autre appartient (adolescence, adulte...), de ses attentes à son égard et de sa relation préalable avec l'autre. L'appréciation qualitative de ce type de communication, qui n'est pas régie par des règles précises auxquelles les interlocuteurs pourraient se référer pour évaluer l'efficacité de leurs échanges, est alors plutôt subjective. Aussi, des attitudes antérieures ou des émotions, des réactions apparaissant au cours de la communication peuvent modifier le cours de la conversation sans que les interlocuteurs ne s'en aperçoivent immédiatement.

Les **représentations** personnelles et/ou sociales sont constituées d'images mentales (visuelles, auditives, associatives...). Ces représentations sont véhiculées par les attitudes, conduites, discours émis par l'environnement familial, social, médiatique... Nos représentations se façonnent bien souvent à notre insu. Elle agissent puissamment et conditionnent nos propres discours, attitudes, conduites.

Exemple : « Faites attention, dit Madame B., grand-mère de **Julie**, à sa fille et à son gendre, Julie m'a dit qu'elle ne pouvait pas discuter avec vous. Elle m'a dit que vous ne faisiez attention ni à elle ni à ce qu'elle vous disait. » La mère de Julie, ahurie par cette révélation, lui répond : « Mais, c'est incroyable, hier encore, nous avons eu une très longue conversation sur ce qu'elle veut faire plus tard et nous lui avons donné, l'un et l'autre, les informations qu'elle nous demandait. » Et le père ajoute : « Pour ma part, j'ai le sentiment de bien communiquer avec ma fille ! »

Ainsi, adultes et adolescents peuvent avoir, à propos d'une même communication, des impressions diverses, voire opposées, qui peuvent troubler le cours de leurs futurs échanges. Il est sans doute possible d'améliorer cette situation en prenant le temps de s'interroger soi-même, puis de se questionner mutuellement entre adultes et jeunes, sur la qualité de communication et d'écoute réci-



proque. Pour être profitable, cette discussion ne doit pas être un interrogatoire, ni mettre en position de coupable l'un ou l'autre, mais se réaliser dans un climat de tranquillité, d'attention, d'intérêt pour l'autre, d'écoute et de respect mutuel.

► Les règles de la communication efficace

Une communication verbale entre un parent et son adolescent est de qualité quand l'adolescent semble avoir entendu, compris et intégré le message parental, communication de qualité dont les effets ne sont pas obligatoirement visibles immédiatement. Inversement, un adolescent a l'impression de bien communiquer avec ses parents lorsqu'il capte leur attention, éveille leur intérêt pour ce qu'il a dit ou fait, et modifie leurs attitudes et conduites à son égard, lorsqu'il obtient de ceux-ci ce qu'il leur avait verbalement demandé.

La **communication non verbale** recouvre tout ce qui est exprimé de manière corporelle. Elle concerne à la fois les manières utilisées par l'émetteur pour transmettre le message verbal (timbre de voix, niveau sonore, débit verbal, articulation des mots...), les manières de transmettre les émotions ressenties au fur et à mesure des échanges, les attitudes (manière de regarder le récepteur, position du corps, gestes...).

Mais les échanges entre un parent et son adolescent, ou entre un enseignant et son élève, ne reposent pas uniquement sur la compréhension et la mise en pratique du message émis par l'adulte. De nombreuses variables participent à cette efficacité. La relation existant entre l'adulte et le jeune, antérieurement à cet échange, les représentations personnelles et sociales que l'un a à l'égard de l'autre, peuvent en particulier interférer sur le résultat que l'adulte désire obtenir.

S'il est en conflit avec le jeune, la communication avec celui-ci pourra en être perturbée.

Si, au contraire, l'adolescent apprécie l'adulte, il essaiera de (ou pourra) se rendre psychiquement disponible pour écouter et utiliser le message que son parent ou son enseignant essaie de lui transmettre.

La communication est donc satisfaisante entre un parent et un adolescent quand l'adulte ne s'intéresse pas seulement au résultat qu'il souhaite obtenir, mais quand il se montre soucieux du contexte relationnel, des manières dont il va s'adresser au jeune, de l'effet et des conséquences produits par son message sur son interlocuteur.

Exemple : Quand la mère de **Sébastien** lui demande de mettre la table pour le dîner, les réponses du jeune homme varient suivant les moments. Il répond ou ne répond pas verbalement. Et il s'accorde un délai qu'il argumente parfois : « Dans 5 minutes, je suis en train de finir un exercice ! »

Cet adolescent de 15 ans entend et intègre les informations que sa mère lui communique et répond à ses attentes. Celle-ci prend soin ou fait l'effort de formuler sa demande à l'égard de son fils sous la forme interrogative, d'une manière calme et bienveillante. Ce questionnement, qui autorise toutes les réponses possibles, donne à Sébastien la liberté de répondre par la négative ; réponse que la mère est prête à entendre. Ce jeune homme n'est pas un adolescent obéissant immédiatement aux demandes de sa mère. Il peut introduire dans sa réponse une information nouvelle que sa mère a appris à tolérer. Cette demande d'attente qu'il formule, en réponse à la demande de sa mère, lui permet de gérer intérieurement le sentiment de dépendance qu'il peut ressentir à l'égard de celle-ci, quand il a l'impression qu'elle lui donne des ordres.

Les règles générales de la communication efficace

- Les échanges entre l'émetteur et le récepteur sont axés sur **les informations contenues dans le message verbal**.

• Chacun adapte son message pour qu'il soit entendu et mis en pratique par l'autre. Chacun tient compte et s'adapte au message de l'autre. Chacun est vigilant, en particulier, à la manière dont son message peut être entendu, décodé, compris, interprété par son interlocuteur.

Les messages verbaux contiennent un nombre limité d'informations. L'adulte veille à ce qu'ils soient compréhensibles et clairs. Ils sont construits suivant les règles usuelles de la syntaxe.

Ils tiennent compte des composantes de la **communication non verbale**.

L'émetteur prend soin de ne pas dire avec son regard, sa voix, son attitude, etc., le contraire de ce qu'il dit avec des mots.

Il ne se laisse pas déborder par les émotions qu'il ressent. Il ne se réfugie pas dans un discours trop général et abstrait. Il illustre ses propos d'exemples pour que l'adolescent comprenne rapidement ce que son interlocuteur a à lui dire.

Les objectifs de la communication sont préalablement définis par l'émetteur – qui s'emploie, dans la mesure du possible, à les expliciter à son interlocuteur – et guident les échanges.

- Les autres communications (manière de s'exprimer, intonations, gestes, émotions, réactions, attitudes...) sont intérieurement canalisées et gérées par chaque partenaire pour ne pas gêner les échanges verbaux.

► La communication efficace est ponctuelle

Tout adolescent a la capacité d'échanger avec les adultes suivant les règles énoncées ci-dessus. Lorsqu'il utilise cette compétence, il se comporte d'une manière socialement mature et communique d'une façon satisfaisante avec les autres. En dehors de ces périodes, plus ou moins longues, le jeune ne se conduit plus comme un enfant, pas encore comme un adulte, mais comme un adolescent.

Exemple : La mère d'**Amélie** constate que la qualité de communication avec sa fille varie sans cesse. La jeune fille peut être hostile et mutique, ou volubile et charmante. Elle peut ignorer sa mère en passant à côté d'elle ou, au contraire, l'embrasser subitement dans un élan spontané de tendresse. Amélie peut aussi refuser de répondre aux questions de sa mère en lui disant d'une manière agressive : « Ça ne te regarde pas ! » Ou venir spontanément, quelques heures plus tard, lui parler de sujets très personnels sans que sa mère lui ait demandé quoi que ce soit.

Les **pulsions** sont des forces incoercibles qui prennent leurs sources dans l'organisme et qui cherchent un mode de satisfaction immédiat. La pulsion provoque une sensation de tension qui disparaît en satisfaisant la pulsion. Certaines pulsions sont au service de l'auto-conservation. D'autres sont destructrices. Le **désir** est l'expression de la pulsion. Le désir se formule, se dit. Il tient compte de l'autre, alors que la pulsion réduit exclusivement l'autre au besoin qu'elle en a. Le **conflit** psychique interne oppose des exigences contraires qui entrent en lutte les unes avec les autres. Il peut se révéler à travers les sentiments de culpabilité, de honte ou des émotions contradictoires. Les **mécanismes de défense** sont des forces que l'adolescent met en œuvre pour éviter le conflit psychique interne qu'il ressent comme un danger. Le **clivage** est un mécanisme de défense de la petite enfance qui permet d'aimer et de haïr successivement quelqu'un sans culpabilité. L'adolescent n'a pas conscience que ce sentiment contradictoire concerne la même personne.

La mère d'Amélie, comme d'autres parents, est surprise par la variabilité des réactions de sa fille allant d'un extrême à l'autre, d'un moment à l'autre. Ces changements d'attitudes, d'humeur... incompréhensibles pour des interlocuteurs non avertis, troublent les adultes mais aussi bien souvent les adolescents eux-mêmes. De plus, ils perturbent les échanges ultérieurs : les parents peuvent être encore en train de s'interroger sur les raisons de la colère subite de leur fille, alors que celle-ci est à présent devant eux, souriante, détendue et prête à discuter.

Il n'est donc pas étonnant que les adultes soient, plus ou moins fréquemment, agacés, fatigués, surpris, déstabilisés, démunis... au contact des adolescents, car cette période de la vie faite de crises, de ruptures, de bouleversements externes et internes, est parfois difficile à traverser pour les jeunes et pour ceux qui les côtoient.

Ce moment est angoissant et parfois déstabilisant pour les jeunes car ils se découvrent différents, ne se reconnaissent plus dans leurs nouvelles attitudes et conduites. Ils sont envahis par des émotions, des sentiments, des désirs, des idées excessives qui les surprennent parfois et qu'ils n'apprennent que très progressivement à gérer. Au début de l'adolescence, ils veulent pouvoir satisfaire, immédiatement, toutes leurs **pulsions** et tous leurs **désirs**. Leur monde interne devient un lieu de **conflits** difficiles à gérer. Ils s'en protègent grâce à de nombreux **mécanismes de défense**. Dans l'exemple précédent, Amélie utilise le **clivage** ou la loi du « tout ou rien ». Elle se protège, grâce à cette défense, des sentiments et des idées contradictoires qu'elle ressent.

Ces situations sont difficiles pour les parents, les enseignants, les grands-parents... car ils risquent de se laisser gagner par ces réactions et ces émotions excessives, en particulier lorsqu'elles sont chargées d'anxiété ou d'agressivité. Spontanément, nous avons tous tendance à nous laisser plus ou moins envahir par l'angoisse ou la colère qu'une personne ressent ou exprime à côté de nous. Ainsi, les réactions agressives ou anxieuses d'un adolescent pourront éveiller en retour, chez ses interlocuteurs, une réaction d'agacement ou d'anxiété, parfois sans qu'ils s'en rendent compte. Il faudra que ceux-ci réalisent un véritable travail pour en prendre conscience et pour dépasser cette réaction naturelle.

CONSEILS

Lorsqu'un adolescent a des réactions excessives, inattendues ou change subitement d'attitude ou de conduite à votre égard :

1. Observez vos propres réactions (gestes, émotions ressenties, paroles) et leurs effets sur vous-même et sur l'adolescent.

Repérez précisément, d'abord dans l'« après-coup » de l'échange, les comportements ou les paroles de l'adolescent qui produisent en vous de l'agacement, de la colère, de la fatigue, de l'incompréhension...

Puis tentez de percevoir et de contrôler ces réactions dès que l'adolescent a ce comportement en vous mettant en position de vigilance sur le plan mental.

2. Apaisez vos réactions :

- en faisant des exercices de détente, en respirant et en parlant plus lentement;
- en saisissant au vol les pensées automatiques¹ qui assaillent votre esprit à ce moment-là, en les mettant au jour, vous vous donnez les moyens de faire évoluer vos réactions;
- en vous questionnant sur la conduite à tenir.

1. Les pensées automatiques circulent comme des étoiles filantes. Elles traversent rapidement l'esprit et sont très vite oubliées. Mais elles restent actives et déterminent nos attitudes et conduites ultérieures.

Si les adultes apprennent à ne pas se laisser troubler par les attitudes, émotions, conduites excessives des adolescents (reproches, contradictions, insultes, incivilités, exigences...), ils montreront aux jeunes l'image d'un parent ou d'un enseignant différent d'eux, capable de les tolérer tels qu'ils sont et de contrôler ses propres réactions. Ces adultes seront alors disponibles pour gérer la communication avec les adolescents, leur poser tranquillement limites et interdits et augmenter leurs chances de crédibilité à leur égard.

► L'absence de difficultés de communication avec un adolescent

Certains parents se montrent globalement satisfaits des relations avec leurs adolescents. Ils ne formulent ni plaintes ni reproches à leur égard. Ceux-ci se conduisent conformément à leurs attentes.

Exemple : Le père de **Jérémie**, 15 ans, est tout étonné d'entendre un de ses collègues de bureau se plaindre de sa fille, du même âge, qui réclame de plus en plus de liberté et qui ne respecte pas toujours les interdits que ses parents lui donnent. Jérémie ne pose pas ce type de problème à ses parents. Il est resté le garçon calme, affectueux, serviable, obéissant, studieux qu'il a toujours été.

Exemple : **Claire**, 16 ans, demande toujours l'avis de sa mère avant d'agir, et suit les conseils maternels. Lorsqu'elle parle avec quelqu'un, en présence de sa mère, elle cherche dans le regard de celle-ci son assentiment. Elle a plusieurs fois refusé des invitations de la part de ses amis, pour rester avec ses parents.

Cette **période de latence** commence vers 6 ans et dure jusqu'à la puberté ; moment relativement serein, peu conflictuel intérieurement, au cours duquel l'enfant s'insère dans sa culture. Il développe l'ensemble de ses capacités.

Refoulement : processus dynamique qui consiste à repousser ou à maintenir hors de la conscience ce que l'on ne veut pas savoir (comparable à un processus de fuite).

Jérémie et Claire ne semblent pas encore s'être autorisés à entrer dans l'adolescence et continuent à se conduire, à l'égard de leurs parents et de leurs enseignants, comme des enfants. Car, durant la longue **période de latence**, les parents sécurisent leurs enfants en les protégeant de leurs conflits internes. Ceux-ci sont alors **refoulés**. Ainsi, l'enfance peut être une période de grand calme sur le plan psychique, alors que l'adolescence peut être une période de crise, de rupture, de bouleversement plus ou moins intense(s). C'est un moment naturel de remaniement psychique, lié aux nombreux changements physiologiques, physiques, psychologiques et sociologiques que traverse chaque jeune. L'adolescent accède peu à peu à la sexualité génitale. Son corps devient adulte. Son psychisme est l'objet d'un remaniement profond. Il s'éloigne de ses parents. Il s'individualise et prend progressivement sa place parmi les autres ; tout en prenant symboliquement la place de quelqu'un : « Grandir est par nature un acte agressif [...]. À plus ou moins brève échéance, la classe d'âge des adolescents prendra la place de la classe d'âge précédente¹. »

Jérémie et Claire, sans doute effrayés par ce que représente l'adolescence, ne se sentent pas encore prêts à perdre leur enfance pour pénétrer dans un monde nouveau, sans savoir ce qu'il sera. Ils continuent à s'inscrire dans le désir de leurs parents, qui leur servent de protection par rapport à leur monde interne et au monde extérieur. Ils ont encore besoin de passer par leurs parents pour savoir ce qu'ils sont car ils n'osent pas prendre le risque de se représenter eux-mêmes, de se voir eux-mêmes, de perdre les appuis que représentent pour eux leurs parents.

Ceux-ci continuent peut-être à percevoir Jérémie et Claire comme des enfants. Enfants qu'ils ont admirés car ils réalisaient les

1. Alain Braconnier, Daniel Marcelli, *L'Adolescence aux mille visages*, Paris, Éditions Odile Jacob, 1998.