

FICHE  
ÉLÉMENT  
THÉORIQUE

## LES ZONES SENSIBLES



Cette fiche est largement inspirée par un texte de référence sur la « communication interculturelle » rédigé par ITECO

Chacun, à partir de son histoire personnelle et collective, construit une sorte d'équation personnelle de son identité. Dans cette équation, dans cette structure identitaire, on trouve des zones qui sont plus sensibles et qui en étant atteintes provoquent des sentiments de malaise. Ces zones plus sensibles sont constituées à partir de l'histoire personnelle de chacun, de sa saga familiale, de sa formation professionnelle, de ses appartenances socioculturelles, etc. Cette histoire personnelle construit aussi des « *images-guides* », des *archaïsmes*, des *contentieux historiques* et des *refoulements* qui constituent autant de *zones sensibles*. Lorsqu'elles sont touchées par un comportement ou des paroles, elles provoquent l'émergence de réactions émotives et affectives parfois très fortes : gêne, inquiétude, colère, tristesse et, dans des cas particuliers, stress et angoisse. Ces réactions peuvent empêcher toute communication et instaurer une logique de repli sur soi, de conflit, et non l'écoute, la compréhension et la négociation. Les *zones sensibles* d'un individu peuvent changer, évoluer avec le temps et selon les circonstances de la vie. Lorsqu'elles s'apaisent, elles passent alors au niveau subconscient.

Les *images-guides* sont des prescriptions de comportements ou des attitudes apprises et gardées dans la mémoire. Elles sont souvent non explicitées ou non formulées. Pas toujours conscientes mais très chargées d'affect, elles s'ancrent dans les fondements culturels de la personnalité, dans ses dimensions inconscientes comme les identifications parentales et sexuelles. Elles semblent donc « naturelles » et aller de soi et concernent de nombreux domaines : situations professionnelles, éducation de l'enfant, relations de couple, rôle de la femme et de l'homme, le propre et le sale. Outre influencer les conduites, elles guident le décodage et le décryptage du réel.

Les *archaïsmes* sont des modèles de conduites anciennes, généralement problématiques que l'on a plus ou moins réussi à dépasser, soit individuellement soit par la société en général à travers des avancées collectives (promotion de la femme, libertés individuelles...). La confrontation avec un "autre différent" peut frontalement remettre en danger ces acquis et donner l'impression d'être menacé de régression.

Les *refoulements* sont des faits douloureux vécus dans son histoire et gardés dans son inconscient. Ils peuvent aussi être nourris des interdits dont la famille, le groupe ou la culture ont empêché la prise de conscience. Le « retour du refoulé » peut-être provoqué par la présence de l'autre et faire naître émotion et angoisse.

Le *contentieux historique* vient de faits sociaux conflictuels qui ont eu lieu dans le temps. Les faits de l'Histoire restent dans l'imaginaire des peuples (croisades, colonisation, esclavage, la Shoà, etc.) ? Une attitude ou un propos peut réanimer ce souvenir et amener la personne qui se sent touchée à les réinterpréter la lumière de ce vécu historique.

La méthode d'analyse des incidents critiques proposée par Margalit COHEN-EMERIQUE peut aider à objectiver les zones sensibles dont nous sommes porteurs.

