

Communication posturale et proxémie

Application pratique en consultation

La communication posturale fait partie de nos consultations. Volontairement ou pas, notre positionnement dans l'espace est une forme de communication vis-à-vis du propriétaire et du chien. Plutôt que de subir une communication souvent involontaire, il est utile d'apprendre à la décrypter pour en faire un outil d'une redoutable efficacité. Application pratique au travers de scènes du quotidien.



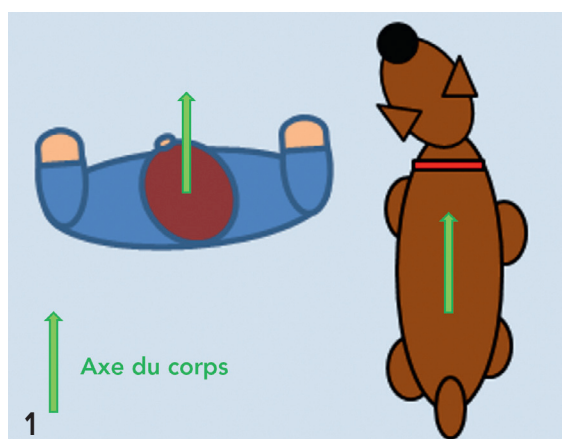
Nicolas Massal
DMV, DIE de Vétérinaire
comportementaliste
Président de Zoopsy
Encadrant du DU de
Psychiatrie vétérinaire
(UCBLyon1)
Clinique vétérinaire
de la Paix
Pau (64)

Les chiens regardent le vétérinaire interagir avec leurs propriétaires et avec eux. Ils recueillent des informations sur les intentions des protagonistes. Ces informations et ces messages ne sont ni préparés ni structurés¹. Identifier des éléments de langage, non verbal évidemment, utilisables par les hommes permet d'élaborer des messages à l'intention des chiens. C'est l'idée qui soutient le travail présenté ici, élaboré il y a déjà 25 ans², enrichi et affiné depuis au quotidien des consultations.

Éléments théoriques

Edward T. Hall a développé le concept de proxémie³, qui désigne l'étude de l'utilisation de l'espace par les êtres animés dans leurs relations et des significations qui s'en dégagent. En consultation, il s'agit d'observer le positionnement dans l'espace, les déplacements et leur cinétique, les postures, les ajustements des individus les uns par rapport aux autres, et les significations sociales que prennent tous ces signaux.

Pour codifier et simplifier la communication posturale, l'axe du corps est la ligne du dos pour les personnes, une ligne perpendiculaire aux épaules pour les personnes, d'où des schémas présentés vus de dessus (FIG. 1). Cet axe marque la direction d'intérêt et d'action. Par exemple, devant une cage d'hospitalisation, se tenir face au chien le met en alerte, même sans le regarder. Tourner son corps de 90° relâche cette tension, même avec un regard direct.



Schématisme de l'axe du corps chez l'homme et le chien.

La mise en scène de situations permet de préparer des messages en fonction des locaux, de ses propres caractéristiques

physiques (taille, voix, manière de se déplacer...) et du chien.

Principes de base et concrétisation

Cinq éléments de communication sont à considérer afin de préparer ses propres messages, établir ses stratégies et, parfois, comprendre les réactions des chiens :

- être à côté, c'est être d'accord ;
- tourner le dos, c'est faire confiance (ou au moins ne pas avoir peur) ;
- s'immobiliser marque une tension ;
- approcher de face et directement est hostile ;
- faire face et rester immobile est une menace.

En mêlant une communication posturale réfléchie pour transmettre des indications claires et un placement judicieux respectant les codes canins, différents contextes ont été mis en scène, travaillés et éprouvés ; leurs effets sont prévisibles et reproductibles. L'ensemble de ces techniques combinent la communication posturale et la proxémie proprement dite, elles sont souvent désignées par le raccourci de « proxémie ».

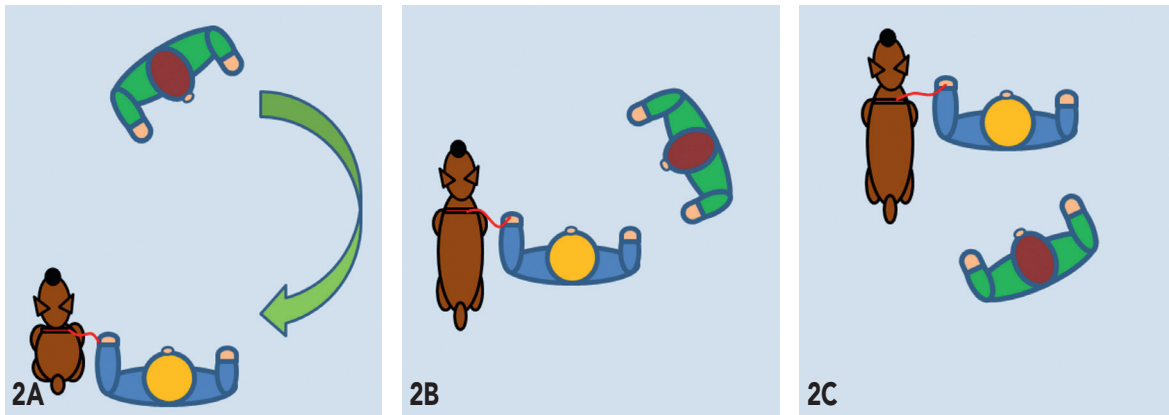
Les exemples développés ci-après utilisent ces principes généraux dans des situations types du quotidien de la pratique vétérinaire. Elles permettent de s'initier à la proxémie, de tester son efficacité, et même de s'amuser. À chacun ensuite de s'approprier ces techniques, les adapter au gré de ses observations, les décliner en fonction de ses besoins, de ses locaux et des situations de soins rencontrées.

Accueillir les clients

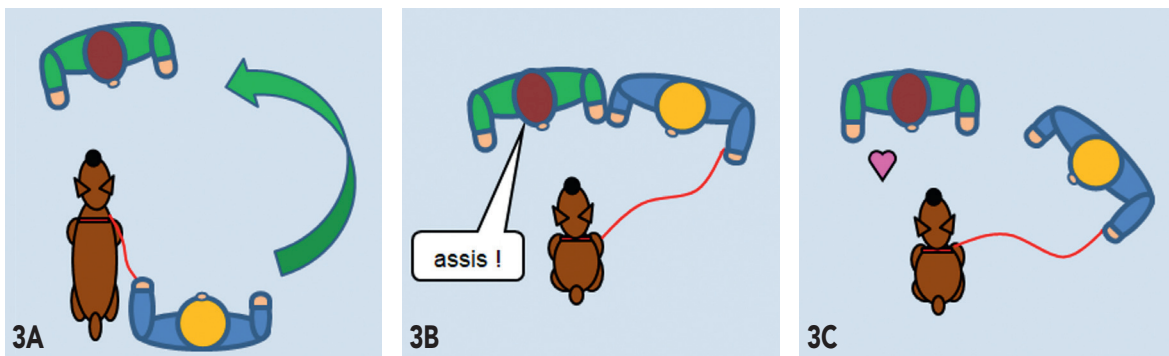
En conjuguant les éléments énoncés ci-dessus, il est possible d'élaborer une approche standardisée :

- approcher selon une trajectoire circulaire (pour ne pas faire face, FIG. 2A) ;
- venir se placer à côté du propriétaire, côté opposé au chien (FIG. 2B) ; en nous plaçant aux côtés du maître, nous l'amenons à s'allier à nous ;
- éviter de s'immobiliser trop longtemps, pour éviter de provoquer la méfiance du chien ;
- inviter le propriétaire à avancer devant nous, il nous tourne le dos et marque sa confiance en nous (FIG. 2C).

La configuration des lieux peut amener des variantes, la manœuvre doit être adaptée pour conserver le sens



Trajectoire et positionnement à l'accueil du propriétaire et son chien.



Approche en début de consultation.

des messages. La technique permet de communiquer de manière classique avec les propriétaires tout en multipliant les messages à destination du chien. Cette entrée en matière crée un climat de confiance qui prépare de manière apaisée la consultation.

Début de la consultation

Cette approche peut être complétée dès l'entrée en consultation par une coalition avec le propriétaire :

- demander au maître de venir se placer à ses côtés, face au chien (FIG. 3A) ;
- en fonction de sa timidité, le chien peut venir spontanément explorer le vétérinaire, dans ce cas, le laisser faire sans chercher à interagir, voire sans le regarder s'il semble le redouter ;
- si le chien ne vient pas, le maître peut l'appeler et le faire asseoir en face du vétérinaire ; à aucun moment, le chien n'est forcé à faire quelque chose ;
- pour les chiens les plus faciles, c'est le vétérinaire qui ordonne le « assis » et qui le récompense, en évitant les caresses intrusives (s'arrêter si le chien recule la tête en fermant les yeux, FIG. 3B et 3C).

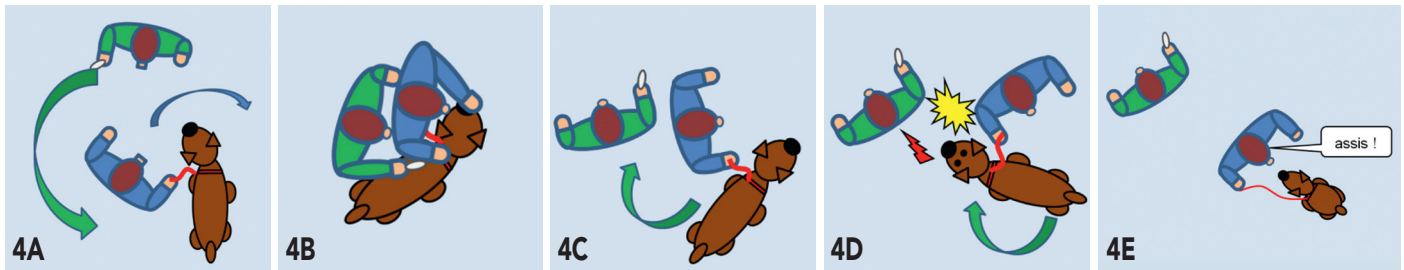
Il convient de profiter de ces interactions avec le chien pour échanger avec le propriétaire sur le motif de la consultation, et ainsi ne pas perdre de temps tout en créant un contexte apaisant pour l'animal.

Approcher le chien

De manière naturelle, le chien est tenu par son propriétaire, au sol ou sur la table d'examen. Cela induit une alliance de fait : le chien peut se sentir protégé et renforcé, il peut aussi vouloir protéger son maître s'il sent une tension.

En organisant l'approche, il est possible de désamorcer l'affrontement :

- le propriétaire fait tourner le chien pour qu'il ne soit plus face au vétérinaire ;
- il tient le collier ou la laisse courte, il tourne la tête du chien doucement vers lui, de manière à capter son regard, il peut lui parler ou pas (FIG. 4A) ;
- le vétérinaire approche dans le dos du maître, non pour ne pas être vu (le chien sait parfaitement qu'il est là), mais pour montrer que le maître est en confiance et ne réagit pas à cette approche (FIG. 4A) ;
- en général le contact ne déclenche pas de réaction ni de tension ; une auscultation est alors possible, une injection aussi (FIG. 4B) ;
- la prudence est de mise en se retirant, car cela peut déclencher une charge du chien ; prévenir le maître pour qu'il se place alors face au chien et lui ordonne de s'asseoir (FIG. 4C à 4E) ;
- les chiens dangereux ou agressifs sont évidemment muselés.



Approche du chien, examen puis retrait.

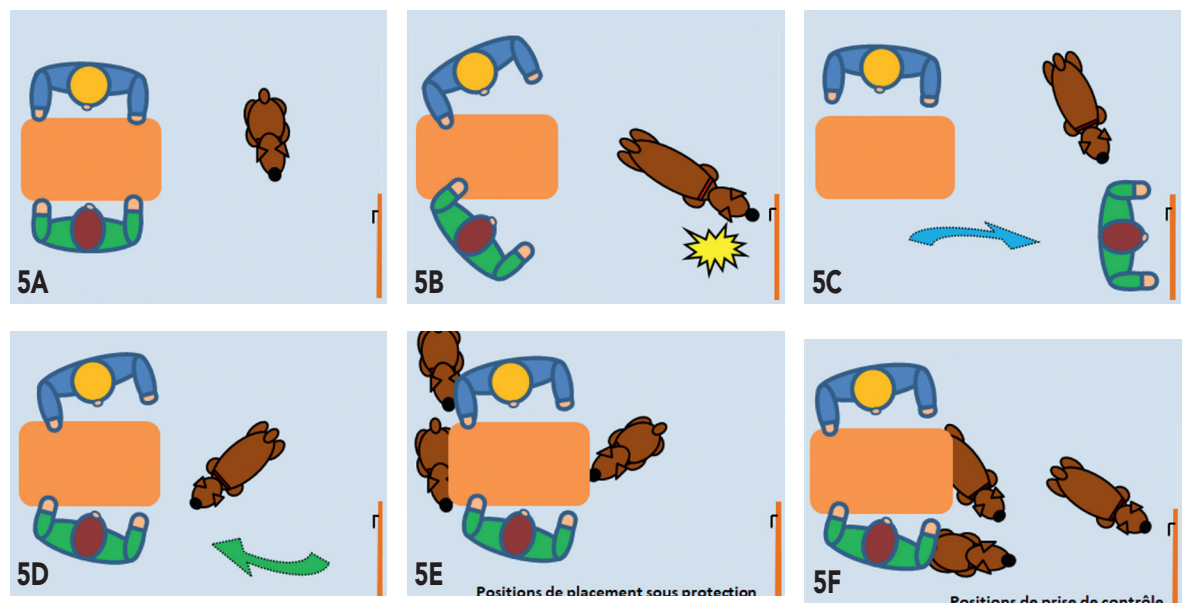
Il ne s'agit pas seulement d'une méthode de contention, mais bien de messages d'apaisement et de protection délivrés par le propriétaire à son chien. Si cette technique permet de réaliser des soins minimaux aux chiens agressifs, elle a surtout pour but de ne pas effrayer les chiens très peureux. D'une visite à l'autre les chiens peureux anticipent moins la consultation, leurs émotions diminuent, ce qui autorise finalement des contacts. Souvent, dès la deuxième visite, le chien est en mesure de prendre une récompense, si elle est donnée sans chercher à trop approcher. Cette manière de procéder est aussi applicable pour la lecture d'un transpondeur en toute sécurité et sans effrayer le chien. Il est souhaitable d'initier les ASV à cette pratique, qui est l'occasion de leur faire prendre conscience de l'importance de la communication posturale et de la proxémie dans leur approche des chiens.

Garde de la salle de consultation

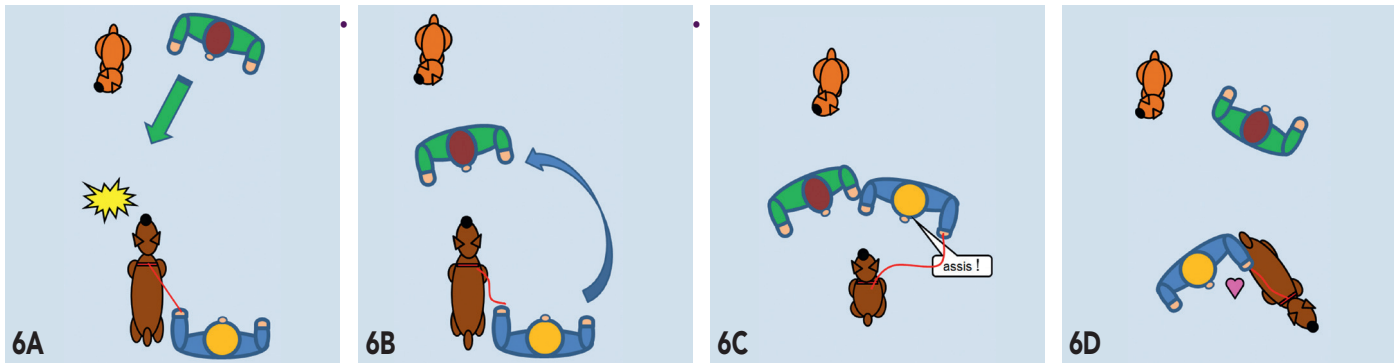
Parmi les règles de proxémie et d'organisation sociale des chiens, la garde des lieux fait partie des fonctions qui doivent être remplies, elle est nécessaire pour que l'animal se sente en sécurité. Selon leur perception du groupe social, les chiens sont plus ou moins enclins à assurer cette tâche. Les plus volontaires se positionnent dans la

salle de consultation de manière à en contrôler les issues, ils aboient facilement aux bruits extérieurs :

- le positionnement du chien indique s'il compte assurer la garde de la pièce (FIG. 5A) ;
 - au moindre bruit extérieur, il réagit, va à la porte, éventuellement aboie (FIG. 5B) ;
 - le vétérinaire (ou le propriétaire) doit aussitôt aller monter la garde, sans parler au chien, sans le regarder ni le toucher, cela le recruterait et en ferait un auxiliaire de la fonction (FIG. 5C) ;
 - une fois passé le chien, un instant de station à la porte montre à ce dernier, toujours très attentif, que le vétérinaire assume la fonction avec sérieux (même devant une porte opaque, le chien ignore que nous ne sommes pas capables de sentir et d'entendre comme lui...) ;
 - le retour se fait en silence et sans un regard (FIG. 5D) ;
 - une fois en place, selon la relation établie, le vétérinaire peut dire quelques mots apaisants au chien, ou l'appeler et le faire asseoir et le caresser, il se montre ainsi apaisant comme tout bon gardien.
- Le positionnement ultérieur du chien indique comment il a pris cette démonstration de force :
- soit il apprécie d'être débarrassé de la tâche et préfère se placer sous la protection de celui qui vient de s'affirmer comme le gardien des lieux (FIG. 5E) ;



Conduite à tenir pour éviter la garde de la salle de consultation.



Manœuvre pour faire cesser des aboiements.

soit il tient à protéger le groupe et se place à nouveau de manière à être le premier à intervenir, sans se soucier de la réaction des autres personnes (FIG. 5F), parfois il se colle au pied du vétérinaire pour mieux le surveiller...

Dans ce cas, il est parfois difficile de distinguer s'il se rassure au contact ou s'il exerce un contrôle direct! La réponse est obtenue en répétant la manœuvre de garde, certains chiens ne lâchent jamais leur rôle de garde...

Dans la plupart des cas, le chien montre ensuite davantage de respect et d'attention au vétérinaire. Il est intéressant d'établir ce type de relation, qu'il s'agisse de rassurer ou de contrôler le chien, lequel se place ensuite plus facilement sous l'autorité du praticien. Les manipulations ou les contraintes parfois imposées par les soins en seront facilitées.

En occupant l'espace, en se déplaçant dans la pièce devant le chien, le vétérinaire s'affirme comme responsable de la garde. Cette action, effectuée sous le regard attentif de l'animal, suivie si possible d'un ordre (assis) récompensé, installe le praticien à un rang hiérarchique élevé au sein du groupe momentanément réuni dans la pièce. Attention toutefois à rester attentif au chien tout au long de la manœuvre (en vision périphérique pour éviter le regard direct) car certains chiens très sûrs d'eux peuvent s'opposer violemment aux velléités de garde du vétérinaire.

Faire cesser les aboiements

Le chien qui aboie en salle d'attente exaspère les ASV et met son propriétaire dans l'embarras. Comment rétablir le calme tout en montrant son expertise et en apprenant au propriétaire à contrôler son chien? En voici les étapes:

- se placer face au chien et inviter le maître à venir à ses côtés (FIG. 6A et 6B);
- expliquer au maître qu'en faisant face à son chien (et en tournant le dos au motif d'excitation), il désapprouve son attitude, cette explication accapare aussi l'attention du propriétaire qui oublie de s'adresser à son chien, son seul message est postural, il est mieux compris par l'animal;
- lui demander d'ordonner un «assis», ce qui place ainsi le chien sous son autorité et le met en position d'observateur (FIG. 6C);

attendre le retour au calme, parler doucement et inviter le maître à faire de même;

- ce n'est qu'une fois sorti de ce contexte que le propriétaire pourra féliciter son chien (FIG. 6D).

Cette méthode clarifie le message du maître à son chien. En la répétant, elle permet un apprentissage du chien, qui développe sa capacité d'observation et de nouvelles stratégies dans ces contextes. Vous avez fourni au propriétaire de nouveaux outils, vous lui avez montré leur efficacité avec son chien, vous avez rétabli le calme en salle d'attente. Et avec un peu de chances, d'autres clients profitent de la démonstration...

Une démarche bénéfique à tous

Pour le vétérinaire, quelle que soit sa discipline, ces outils de communication permettent de montrer au quotidien une meilleure compréhension des émotions et une maîtrise du langage des chiens⁴. Les propriétaires apprécient les interventions en salle d'attente et l'engagement du vétérinaire dans les interactions avec leur animal. Pour les consultations de zoopsychiatrie, la proxémie permet la construction de thérapies exploitant la communication interspécifique⁵. Communiquer ainsi est intéressant pour toutes les consultations, ne serait-ce que pour le plaisir de tester des messages ou les interprétations que nous élaborons. ■

Spécificités du chat

Les principes généraux énoncés sur la proxémie et la communication posturale chez les chiens s'appliquent de la même façon aux chats, avec lesquels il convient aussi de se positionner de manière réfléchie. Toutefois, les principes d'alliance, de garde et de protection sont associés à des règles sociales et hiérarchiques qui n'existent pas chez le chat, ce qui réduit le champ d'application avec cette espèce.

Bibliographie

1. WATZLAWICK P. et al., *Une logique de la communication*, 1967, Édition du Seuil, 288 pages.
2. MASSAL N., « *Thérapie, technique ou art?* », Mémoire pour le diplôme de vétérinaire comportementaliste des ENV françaises, 2001.
3. HALL E.T., *La dimension cachée*, 1966, Édition du Seuil, 256 pages.
4. MASSAL N., « *Proxémie et communication posturale, jouons des épaules!* », In: BEATA C. (Dir.), *La communication*, 2005, Éditions SOLAL, pages 237-243.
5. MASSAL N., « *Les thérapies* », In: *Proceedings du congrès Zoopsy 2015*, pages 167-172.W