

Postures & techniques d'ÉCOUTE ACTIVE



Écoute active, définition et historique

L'écoute active peut se définir comme une relation entre deux personnes visant à **permettre à la personne écoutée de résoudre par elle-même un ou des problèmes qui la concernent.**

Elle est d'abord développée aux Etats-Unis par Carl Rogers dans les années 40. En France, c'est à partir des années 85/90, dans le contexte de l'épidémie de l'infection par le VIH, que des professionnel.le.s commencent à l'utiliser, inspiré.e.s par des personnes concernées par le VIH et leur entourage, qui, devant la stigmatisation, l'exclusion, l'absence de traitements médicaux et de prise en charge psychologique et sociale, créent pour elleux-mêmes et leurs pair.e.s des groupes de soutien mutuel.

Malgré la diversité des courants de développement de l'écoute active, on retrouve chez les auteurices l'importance accordée :

- aux méthodes actives dans la relation d'aide ;
- à la croyance en la dignité et en la valeur de l'individu, dans la reconnaissance de sa liberté à déterminer ses propres valeurs et objectifs ;
- à la croyance dans le potentiel d'un individu ou d'un groupe à se développer, à évoluer ;
- à l'établissement d'une relation où l'empathie l'emporte sur l'autorité, où la réalité l'emporte sur le passé lointain ;
- à l'environnement comme facilitateur du changement et de l'évolution personnelle (groupe, travail dans les communautés).

Les attitudes à prendre en écoute active

L'écoute

L'écoute en écoute active est une forme d'engagement en vers l'autre impliquant une sensibilité, une attention à autrui. **L'écoute est la compétence de base indispensable à l'exercice d'écoute active et doit être associée à d'autres compétences comme celle de reformuler les contenus d'un entretien, les sentiments et les émotions exprimés.**

Cette expérience d'écoute est souvent nouvelle pour la personne accueillie car le plus souvent, quand on raconte un problème ou une situation dans la vie de tous les jours, on est jugé.e : l'opinion hâtive est donnée et elle ne bougera plus. Ou bien alors, quand on a faire à certaines méthodes médicales ou psychologiques, on est très souvent évalué.e et diagnostiqué.e sans que la situation soit réellement entendue.

Le jugement, l'opinion hâtive ou le diagnostic sont des obstacles à la progression dans la relation d'aide. Ils bloquent les capacités de l'autre à se responsabiliser puisqu'il maintient la dépendance à autrui.

Un travers très courant dans la relation d'aide est le fait de vouloir sauver l'autre ou de le conseiller : cette position de « conseiller.e » ou de « sauveur.euse » hiérarchise la relation. Il y a la personne qui a la solution et l'autre qui attend qu'on lui donne : cela n'aide pas la personne à trouver les réponses pour elle-même. Si les réponses sont trouvées par la personne accueillie, cela a plus de chance de fonctionner car elle se connaît ; elle connaît mieux la situation que la personne d'autre.

L'approche est centrée sur la personne accueillie, c'est elle

qui déroule son histoire et initie le dialogue. L'écoutant.e peut proposer des pistes de réflexion pour accompagner une démarche qui convienne à son interlocuteurice.

La non-directivité

L'acceptation

L'acceptation est une attitude fondamentale dans l'écoute active.

Communiquer son acceptation à la personne accueillie implique que toutes les attitudes et les comportements verbaux et non verbaux de la personne qui accueille indiquent qu'elle est entrain d'essayer de la comprendre, de l'accepter dans sa totalité. La personne a avant tout besoin d'être acceptée comme elle est, comme elle se sent, comme elle dit qu'elle se sent, avant de pouvoir explorer le changement.

L'empathie

L'empathie est une forme de compréhension définie comme la capacité à percevoir et à comprendre les sentiments d'une autre personne. A la différence de la sympathie ou de l'antipathie, **l'empathie est une démarche dans laquelle l'écouter.e tente de faire abstraction de son propre univers de référence mais sans perdre contact avec lui, pour se centrer sur la manière dont la personne perçoit la réalité.** Elle se résume à la question à se poser régulièrement : « Qu'est-ce qui se passe actuellement chez la personne qui est en face de moi ? »

La congruence

La congruence (= fait de coïncider, de s'ajuster parfaitement) peut être définie comme « l'état d'être » de l'écouter.e quand ses interventions au cours de l'entretien sont en accord avec les émotions et les réflexions suscitées en ellui par la personne accueillie.

- Si je peux révéler certains aspects de ma personnalité qu'elle a de toute façon perçus, elle peut alors mieux s'accepter ellui-même.
- Si je peux me montrer tel que je suis et si je peux reconnaître et accepter mes propres sentiments, je peux alors favoriser chez autrui la croissance et le développement.

Les techniques d'entretien en écoute active

Questions ouvertes

Ce sont les questions auxquelles on ne peut répondre ni par « oui » ni par « non ». Les questions ouvertes encouragent les personnes à partager leur point de vue avec l'écouter.e. Elles responsabilisent la personne et lui permettent d'explorer par elle-même les attitudes, les sentiments, les valeurs et les comportements sans être influencée par le système de référence de l'écouter.e.

La manière de poser les questions est déterminante. La forme et le ton doivent être éloignés de toute forme ressemblant à une quelconque inquisition ou à un interrogatoire.

« De quoi aimeriez-vous parler aujourd'hui ? », « Comment vous sentez-vous ? » ... : ces questions facilitent l'ouverture d'une séance dans un groupe de parole par exemple ou d'un suivi individuel.

« Est-ce que vous pouvez m'en dire plus ? », « Pouvez-vous me dire ce que vous éprouvez ? », « Comment envisagez-vous la situation maintenant que vous êtes enceinte ? » ... : ces questions aident à l'élaboration personnelle à partir d'un événement, d'une situation, d'un sentiment.

La clarification et la précision

Cela consiste à poser des questions pour **accroître la compréhension du discours de l'autre y compris sur l'un ou l'autre des mots employés si son sens paraît ambigu, à reprendre un ou deux mots clef de ce qui vient d'être formulé pour inviter à développer.**

La personne dit « *je panique à l'idée d'en parler à la maison, je ne sais pas ce que vont dire mes parents...* ». L'écouter.e répond « *vous paniquez...* ». La personne va alors préciser ce qu'elle veut dire pas paniquer « *oui, bien sûr, mon père...* »

On peut également :

- reprendre ce qui vient d'être dit en résumé, pour relancer le dialogue ;
- inviter la personne à se centrer sur son expérience, ses sentiments et à mettre les faits, les ressentis en relation : « *qu'est-ce que vous faites habituellement lorsque votre partenaire ne partage pas votre opinion sur d'autres sujets ?* », « *qu'est-ce que vous ressentez la maintenant en nous parlant de cela ?* »

La reformulation de contenus, la paraphrase

Cela permet à l'écoutant.e :

- de vérifier son niveau de perception afin d'être sur.e qu'elle comprend bien ce que la personne accueillie ou la/le participant.e au groupe est en train de lui décrire ;
- de faire comprendre à la personne que vous écoutez ce qu'elle dit ;
- de cristalliser les observations et les commentaires de la personne en reprenant ce qu'elle a dit d'une manière plus concise.

L'écoutant.e peut dire « *Dites-moi si j'ai bien compris ce que vous m'avez dit, vous avez dit...* »

La reformulation des émotions, des sentiments

Cela consiste à essayer de **mettre des mots sur ce qu'on a perçu des ressentis qu'une personne éprouve ou tente de nous exprimer**. Cela nécessite que l'écoutant.e se concentre non seulement sur ce que la personne dit mais aussi sur la manière dont elle le dit.

Le silence

(À part les silences qui surviennent lors des premiers entretiens et qui révèlent la peur et l'inconfort de la personne accueillie ou de l'écoutant.e), l'irruption des moments silencieux est souvent favorable au processus d'écoute active. **Le silence favorise l'entrée en contact de la personne avec elle-même.** C'est un moment d'élaboration important s'il peut se vivre en présence d'une autre personne. Il favorise la prise de conscience de soi et fait découvrir une autre forme de présence au monde.

L'écoutant.e laisse généralement la personne prendre son temps, ne pas répondre ou reformuler trop vite pour laisser la réflexion cheminer.

L'attitude corporelle prend encore plus d'importance dans les moments de silence : regard, position des mains...

Le silence peut signifier l'anxiété ou la gêne du groupe. Il peut révéler une résistance au processus du groupe. L'animateurice peut alors être amené.e à prendre la décision de rompre le silence en se fiant à ses propres intuitions et en s'appuyant sur l'observation des attitudes non verbales du groupe. (En cas de forte résistance et d'inhibition de la personne ou du groupe, le/la conseiller.e se demande s'elle n'a pas induit cette réaction, par exemple en perdant confiance dans les capacités de la personne ou des participant.e.s au groupe. Si le silence persiste dans le groupe par exemple, ielle peut alors procéder à un tour de table individuel.)

Ces attitudes et ces techniques permettent de se centrer sur la personne et de ne pas répondre à sa place. Chaque personne est capable. Le rôle de l'écoutant.e est de permettre à chacun.e de trouver ses capacités pour soi-même, et de comprendre pourquoi et quand on peut les mobiliser.

Il faut alors s'oublier un peu soi-même quand on est écoutant.e, et réfléchir à pourquoi on a envie d'aider l'autre. Une chose est sûre, pour bien accueillir l'autre, il faut savoir rester dans son rôle et bien comprendre à quoi sert l'écoute active, pourquoi on ne juge pas, pourquoi on ne sauve pas.

D'après un document du Planning familial.



0800 08 11 11

Numéro vert
anonyme et gratuit