

L'écoute active

Introduction

La relation d'aide instaurée par le réseau solidaire considère que vous puissiez, lors d'une entrevue, au-delà de la recherche d'un maintien de lien social¹, construire une réelle relation d'échange bienveillante. Toutefois, une relation d'aide ne considère pas que l'on place a priori le ou la bénéficiaire en posture de consommateur non éclairé nécessitant une prise en charge complète sans qu'il ait la possibilité d'émettre des avis, de faire ses choix, au regard de ses valeurs, priorités, envies et projets.

Fort de ce postulat, le visiteur ou la visiteuse devra donc entrer en communication avec le bénéficiaire afin notamment lors d'entretiens, de repérer des besoins et d'envisager une réponse qui sera retenue par le ou la bénéficiaire. L'entretien devient alors un support facilitant les échanges et formant le socle des interactions visiteur-visiteuse/bénéficiaire. Toutefois, afin de construire la relation sans « déposséder » le bénéficiaire de sa capacité à faire ses choix, à extérioriser son « monde intérieur », un outil efficace : l'écoute active.

Le principe de l'écoute active réside dans une approche de l'entretien qui vise à réellement vous placer en phase d'écoute, en augmentant votre capacité d'écoute. Elle permet de placer l'autre peu à peu dans une relation d'échange de qualité (pour ne pas parler de confiance).

Toutefois, cet exercice nécessite de fournir un effort supplémentaire car « écouter l'autre », c'est tenter de comprendre le message sans le passer au tamis de nos représentations, de nos valeurs et expériences. C'est tenter d'écouter (et pas entendre²), sans dénaturer le sens premier donné par le·la bénéficiaire.

Avant de vous donner des outils pour cette relation basée sur l'écoute active, nous allons commencer par rendre visite à celui a théorisé « l'écoute active » : Carl Rogers. Puis, nous reviendrons sur l'intérêt de cette posture d'écoute active et les conditions de sa mise en œuvre. Et enfin, nous présenterons quelques outils concrets pour vous guider dans vos visites de bénéficiaires.

Carl R. Rogers, l'apôtre de l'écoute / Article de Psychologie.com

Par Jean-Marc Randin (<https://www.psychologies.com/Culture/Maitres-de-vie/Carl-R-Rogers>)

“Le seul savoir qui influence vraiment le comportement, c'est celui qu'on a découvert et qu'on s'est approprié soi-même”, affirmait Carl Rogers.

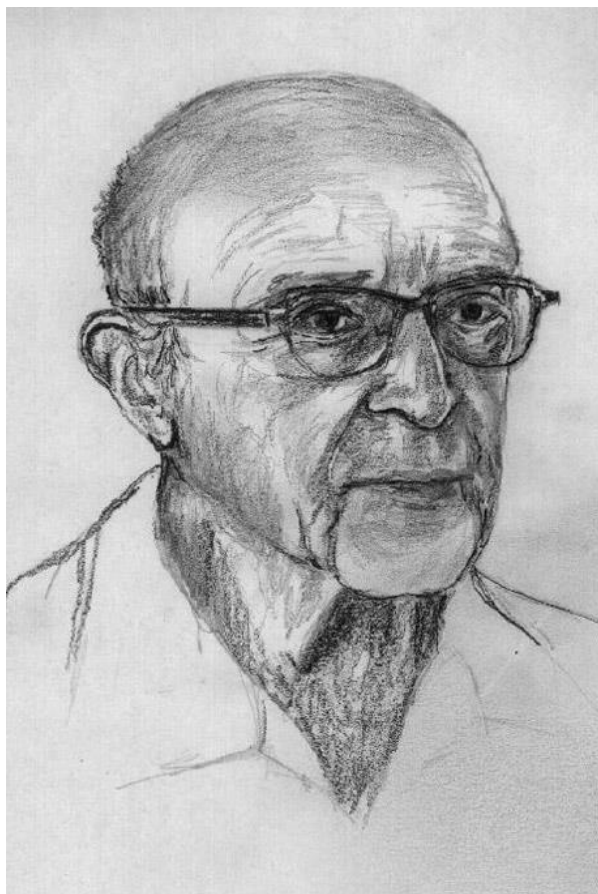
Avec lui, l'homme et l'œuvre sont indissociables. Très attentif à la personne humaine, cette grande figure de la psychologie humaniste regardait chacun comme un être digne de respect et de considération. Reconnaître à l'autre sa pleine valeur d'être humain, porter sur lui

¹ Le lien social, de surcroît auprès d'une population souvent isolée, est considéré comme un déterminant de santé.

² En effet, nous entendons le bruit de la chute d'eau, du moteur de voiture sans toutefois concentrer et mobiliser spécifiquement nos sens sur cette activité. Les nuances dans les sons (le « message » délivré) peuvent être perçues mais pas nécessairement analysées. Auquel cas, « j'entends mais je n'écoute pas ».

un regard chaleureux, telles furent les caractéristiques de l'homme, tels sont les fondements de sa « thérapie centrée sur le client » et, plus largement, de son « approche centrée sur la personne ».

Ces valeurs, il les mit en œuvre et en démontra la pertinence tant dans son activité de psychologue clinicien que dans celle d'enseignant et de facilitateur de groupe. Il fut ainsi sollicité pour intervenir dans des situations de conflits sociaux ou internationaux. Son action lui valut d'être nommé pour le prix Nobel de la paix l'année même de sa mort, à l'heure où ce grand humaniste pouvait dire : « *Ma vie, à 85 ans, est plus belle que mes projets, plus belle que mes rêves, plus belle que mes aspirations.* »



« Il est toujours extrêmement enrichissant pour moi de pouvoir accepter une autre personne. »

Les principes de Carl Rogers

Réaliser son potentiel

Nous portons tous en nous la capacité de conduire notre vie d'une manière à la fois satisfaisante, sur le plan personnel et constructive sur le plan social. Cela ne signifie pas que nous allons nous développer dans une telle direction, mais que nous en possédons tant les moyens que l'élan, de manière que l'on peut qualifier d'organique. Enfant, Rogers avait passé de longues heures à observer la nature, et notamment les papillons et les chenilles dont il conservait les cocons. Son hypothèse sur le potentiel naquit probablement de cette observation, avant d'être appuyée par sa pratique professionnelle et ses recherches scientifiques.

L'authenticité, condition de la relation

« Dans mes relations à autrui, j'ai découvert qu'il ne servait à rien, à long terme, de me conduire comme si j'étais ce que je ne suis pas. » La confiance entre deux êtres ne peut s'établir que si chacun est fiable, à soi-même et à l'autre par conséquent. La qualité de la relation humaine passe par notre capacité à voir ce que nous sommes, à ne pas nous abriter derrière une façade car celle-ci apparaîtra tôt ou tard et les dégâts seront considérables. Cela implique vigilance et questionnement, car il est toujours plus facile, par exemple, de se fâcher contre l'autre que de découvrir sa mauvaise humeur.

Écouter pour entendre

Bien que nous passions beaucoup de temps à nous parler, nous ne nous écoutons pas. Or, être entendu par l'autre est d'une portée profonde ; c'est ainsi que naît le sentiment de compter à ses yeux, d'être considéré et respecté pour ce que nous sommes. Cela permet de franchir bien des barrières – culturelles, religieuses, raciales –, et de parvenir à une « rencontre de personne à personne ». *« Que ses propos soient superficiels ou profonds, j'écoute*

celui qui s'exprime avec tout le soin, toute l'attention et toute la sensibilité dont je suis capable. » Lorsque cette attention existe, la communication s'établit et elle conduit à son tour à une meilleure compréhension.

Développer une qualité d'être

Derrière une simplicité trompeuse, Carl Rogers nous invite à chercher la réponse à la plupart de nos questions, non pas dans une compétence technique, mais dans la relation. L'élément décisif, c'est la confiance que nous avons en nous-mêmes et dans les autres, dans la gestion de nos sentiments et de nos conflits, dans la recherche d'un sens à notre vie. Cela vaut jusque dans le domaine de la relation d'aide, où le facteur décisif du changement relève non des techniques spécifiques du psychologue, mais de ses attitudes envers son « client » et de la manière dont ce dernier perçoit la relation.

Encourager l'autre à mûrir

L'existence d'un climat propice au développement de la personne ne doit pas être le propre des seuls psychologues. Elle est valable pour tous les métiers de l'humain (enseignants, médecins, travailleurs sociaux) mais aussi pour la relation parent-enfant et, de manière générale, pour toute relation humaine dans laquelle l'une des parties a pour objectif d'encourager l'autre à s'épanouir, à se développer, à mûrir et à mieux faire face à la vie.

Biographie de Carl Rogers

- 1902 : naissance à Chicago.
- 1904 : sa famille s'installe dans une ferme où son père fait de l'agriculture scientifique.
- 1922 : voyage de six mois en Chine au cours de ses études.
- 1940 : il est nommé professeur titulaire à l'université d'État de l'Ohio.
- 1942 : il enregistre, transcrit et publie l'intégralité d'un cas psychothérapeutique.
- 1952 : président de l'American Academy of Psychotherapists.
- 1945-1957 : il enseigne à l'université de Chicago.
- 1972 : prix de l'Association américaine de psychologie.
- 1977-1987 : il intervient en Irlande, en Amérique centrale, en Afrique du Sud, en ex-Union soviétique et dans de nombreux autres pays. 4 février
- 1987 : il meurt à La Jolla (Californie).

Pourquoi l'écoute active ?

L'écoute active contribue à la collecte d'un matériau riche constitué de paroles, d'émotions, d'expressions très « parlantes ». Ces informations émanant de votre interlocuteur ou interlocutrice, elles valorisent et motivent : le fait de comprendre son point de vue et de lui laisser le champ libre, notamment lors de la recherche de solution, tend à lui renvoyer une image valorisante, une bienveillante reconnaissance pour ses qualités intrinsèques.

L'écoute active permet de clarifier, de préciser, d'approfondir les situations relatées par le ou la bénéficiaire pour tenter de comprendre :

- Les liens qui peuvent s'établir entre la situation vécue, le contexte, les différents acteurs,
- Le point de vue de l'interlocuteur : sa place et son rôle tels qu'il les voit, ses représentations, ses enjeux, ses motivations...

Ce « travail » étant effectué uniquement dans le face à face, il nécessite, de la part de l'écouter, une réelle volonté d'écoute, de clarification.

L'écoute active permet de se centrer sur la personne et sur trois types d'informations :

- **Les faits** : ce qui a été vu et entendu,
- **L'opinion** : ce qui a été pensé, réfléchi, jugé,
- **L'émotion** : ce qui a été ressenti et éprouvé.

La compréhension de la situation de l'autre se construit à partir de ces trois niveaux d'information.

« Quand j'ai été écouté et entendu, je deviens capable de percevoir d'un œil nouveau mon monde intérieur et d'aller de l'avant. Il est étonnant de constater que des sentiments qui étaient parfaitement effrayants deviennent supportables dès que quelqu'un nous écoute.

Il est stupéfiant de voir que des problèmes qui paraissent impossibles à résoudre deviennent solubles lorsque quelqu'un nous entend.» Carl Rogers

Les conditions nécessaires de l'écoute active

L'écoute active étant surtout une question d'attitudes, de postures, ROGERS parle de **trois conditions nécessaires et suffisantes**. Il s'agit, pour l'écouter, de tenter de s'inscrire dans :

1. L'empathie,
2. La congruence,
3. Un accueil inconditionnellement positif du point de vue de l'autre.

1. L'empathie

La première des conditions essentielles est que *« l'écouter doit faire preuve de compréhension empathique à l'égard du système interne de référence de son interlocuteur, c'est à dire une compréhension avec la personne et non avec le sujet, et s'efforcer de lui communiquer ce sentiment »* ; Rogers précise : *« Ressentir l'univers particulier de l'interlocuteur comme si c'était le sien propre, mais sans jamais oublier la restriction qu'implique le « comme si », c'est cela l'empathie, et elle semble indispensable à l'écoute active ».*

2. La congruence

Congruence : fait de coïncider, de s'ajuster parfaitement (Larousse).

Congruence est le terme employé pour indiquer une correspondance exacte entre l'expérience et la prise de conscience...

Pour prendre un exemple de non-congruence, nous choisirons un exemple facile à identifier : l'homme qui se laisse emporter par la colère au cours de la discussion... Son visage se congestionne, il parle sur un ton furieux, il menace... Et pourtant, quand un ami lui dit : « *Allons, ne nous mettons pas en colère pour ça !* » Il répond avec une sincérité et une surprise évidente : « *Mais, je ne me mets pas en colère! Je ne ressens pas cela du tout, je ne fais que souligner les faits* ». Les autres personnes éclatent de rire à cette déclaration...

Une autre façon d'aborder la notion de congruence, toujours sur les propos de ROGERS : *"Lorsque mon attitude reflète l'agacement que j'éprouve vis-à-vis de quelqu'un, mais que je n'en suis pas conscient, ma communication comprend des messages contradictoires. Mes paroles communiquent un certain message, mais je communique aussi d'une manière détournée l'agacement que j'éprouve, ce qui crée une certaine confusion chez l'autre personne et la rend moins confiante, bien qu'elle aussi puisse être inconsciente de ce qui cause la difficulté entre nous"*

3. Un accueil inconditionnellement positif du point de vue de l'autre.

La troisième condition est que « ***l'écouter doit faire preuve d'un respect inconditionnel à l'égard de l'écouter*** ». Lui porter un regard positif, sans jugement ni évaluation.

Rogers précise que : « *dans la mesure où l'écouter accepte avec confiance et compréhension toutes les facettes de l'expérience de son interlocuteur comme éléments intégrants de sa personnalité, il éprouvera à son égard un sentiment de respect inconditionnel.* »

Une autre explication de l'accueil inconditionnel, toujours exposée par ROGERS : « *J'en suis venu à croire qu'une des expériences les plus satisfaisantes que je connaisse -et aussi de celles qui contribuent le plus au développement d'autrui- consiste simplement, à **apprécier** complètement l'autre de la même manière que j'apprécie un coucher de soleil. Les gens sont tout simplement aussi merveilleux qu'un coucher de soleil, si je parviens à les laisser ÊTRE. Peut-être, en réalité, si nous apprécions vraiment un coucher de soleil, c'est parce que nous n'avons aucune prise sur lui. ... **Je n'essaie pas de diriger** un coucher de soleil. Je l'observe avec une crainte respectueuse, tandis qu'il se déploie. Je suis plus content de moi, lorsque je puis rencontrer ce collaborateur, ou mon fils, ou ma fille, ou mes petits-enfants, de la même manière, c'est-à-dire en appréciant le déploiement d'une vie* ». ³

Attention aux attitudes de jugement, de conseil et d'interprétation

Une des plus grandes barrières qui s'opposent à la communication mutuelle interpersonnelle est notre tendance, toute naturelle, à juger, à évaluer, à approuver ou désapprouver les dires de l'autre personne ou de l'autre groupe.

« *C'est assez curieux, mais un jugement positif est aussi menaçant, en fin de compte, qu'un jugement péjoratif, puisque dire à quelqu'un qu'il agit bien suppose que vous avez aussi le droit de lui dire qu'il agit mal.* » ⁴, précise Carl Rogers.

L'écoute active se caractérise ainsi par une **neutralité bienveillante et compréhensive**. Elle implique une réelle disponibilité à la parole de l'autre.

³ *Liberté pour apprendre – C. ROGERS - p. 234*

⁴ *Le développement de la personne – C. ROGERS - p.42*

L'écoute active est centrée sur la personne et non sur l'hypothèse, ou la problématique : **l'accent est mis sur le vécu.**

Des points de vigilance dans la posture d'écoute active

Trouver les mots appropriés

Le choix du vocabulaire est important. Il convient ainsi d'éviter l'utilisation de mots trop chargés en sens prêtant à des interprétations ou à des biais, et qui pourraient masquer l'orientation de la question. Il est important de rester attentif à l'impact des mots utilisés avec la personne.

Interroger les évidences,

Pour cela, rester curieux voire naïf.

Écouter c'est commencer par se taire

Extérieurement bien sûr pour laisser l'espace à la parole de l'autre. Mais aussi intérieurement, c'est-à-dire faire le vide de ses pensées pour laisser la place, le champ libre à l'autre.

Reprendre les mots chargés de sens

En lien avec ce qui est écrit précédemment, pour éviter les aprioris, les interprétations : tel que "groupe humain", **en demandant une explicitation** par une question du type : « Que voulez-vous dire par "groupe humain" ? ».



Prendre le temps d'entendre

Le développement argumenté ou explicatif de votre interlocuteur ou interlocutrice peut prendre du temps. Être dans une démarche d'écoute active demande de la patience et de prendre son temps.

Faire preuve d'empathie

Être ouvert sur ce que l'on va entendre, sans jugement, et en tentant de comprendre le « schéma » de l'autre.

Savoir s'effacer

Être à la disposition de la parole de l'autre, **Rester neutre** dans la reformulation ou la formulation d'hypothèses, laisser l'interlocuteur·trice libre de se positionner ; **Éviter des réactions émotives ou affectives ; Respecter les temps de silence.**

Des outils pour la rencontre

Nous avons d'abord abordé les principes de l'écoute active, dans leurs fondements « idéologiques ». Nous allons désormais nous pencher sur la question des outils nécessaires à l'entrevue.

En effet, au-delà de la philosophie dans laquelle nous pouvons nous inscrire (qui induit la posture à privilégier dans la relation bénéficiaire/visiteur-visiteuse), nous allons désormais aborder des outils de communication permettant de donner aux échanges un caractère dynamique tout en respectant les postulats posés par le principe d'écoute active.

Le questionnement et la reformulation sont les principaux outils de l'écoute active : ils stimulent la réflexion et permettent d'éclairer une situation, de favoriser l'expression, d'approfondir des explications, d'aller au-delà de ce qui est habituellement dit.

Le questionnement

Nous l'avons vu, l'entretien se déroule sur la base de questionnements émanant souvent des bénévoles pour engager la conversation, faire un état des lieux et prendre « le pouls » de la situation du bénéficiaires.

Selon le type de question posée, votre interlocuteur-interlocutrice disposera d'un « espace » plus ou moins grand pour répondre, ajouter des détails, des sentiments personnels, ... ou au contraire, sera contraint·e de répondre par oui ou non.

Par l'alternance des formes de questions que vous utiliserez, vous donnerez à votre échange des directions souhaitées. En effet, autant par moment, vous souhaitez obtenir des réponses précises complètes alors qu'en d'autres circonstances une réponse simple (oui ou non, par exemple) suffira largement à répondre à votre attente.

Dans le tableau suivant, vous trouverez divers types de questionnements, les avantages liés à chacun d'eux ainsi que des exemples concrets.

Type de question	Objectif/ Avantages/inconvénients	Exemples
Questions ouvertes	Pour inviter au dialogue, donne toute liberté, nécessite du temps	Commence par que ?, quoi ?, pourquoi ?, comment ?, quand ?...
Questions fermées	Pour obtenir des informations précises, permet de recentrer, donne peu d'information et nécessite de poser beaucoup de questions	Commence par un verbe et permet d'obtenir un oui ou un non <u>Exemple</u> : êtes-vous d'accord avec...
Questions de retour	Pour retourner la question au client/prospect	<u>Exemple</u> : client/ quel remise ? vendeur/ quel volume avez-vous acheté ? qu'attendez-vous de nous ?
Questions alternatives	Provoquent un choix, pour guider, orienter la réponse	<u>Exemple</u> : vous préférez l'option 1 ou 2 ?
Questions suggestives	Pour influencer ou tester la position de l'autre, faire découvrir l'intérêt de notre offre	<u>Exemple</u> : que pensez-vous d'une meilleure rentabilité ?
Questions silences	Pour faire parler l'interlocuteur plus en profondeur	Garder le silence après l'expression de l'interlocuteur
Question relais	Pour approfondir et relancer une explication. La question est élaborée à partir de la réponse	<u>Exemple</u> : c/ je veux acheter une voiture de luxe. v/ qu'entendez-vous par luxe ?
Questions conditionnelles	Permettent une acceptation conditionnelle	<u>Exemple</u> : si je vous fais une telle option, vous allez commander ?
Questions ricochets	Permettent de faire rebondir le dialogue, de progresser dans la progression des attentes sans faire interrogatoire	<u>Exemple</u> : oui...? non...? mais encore...? vraiment...? c'est à dire..? ah bon...?

Type de question	Objectif/ Avantages/inconvénients	Exemples
Questions miroir	Pour faire miroir de la question posée peu judicieuse	<u>Exemple</u> : Vous me demandez de... « avec étonnement »
Questions indirectes	Permettent d'avoir des informations sans les demander	<u>Exemple</u> : Quelle est votre satisfaction ? devient Quels sont les résultats obtenus ?
Questions directives (ouvertes, conditionnelle, etc.). De projection dans l'avenir	Permettent de faire imaginer à l'interlocuteur la situation future, de le plonger dans l'avenir, de stimuler son imagination Permettent de lui demander de se projeter dans l'avenir et de vous dire si la situation actuelle répond aussi aux besoins d'avenir	<u>Exemple</u> : Si aujourd'hui vous deviez choisir une société de quels seraient vos critères de choix ? Que changeriez-vous si vous n'aviez aucun frein ? Quelle évolution souhaiteriez-vous voir ? Qu'aimeriez-vous développer ? Qu'aimeriez-vous faire pour vous démarquer ? Compte tenu de votre charge de travail quelle évolution souhaiteriez-vous voir ?
Questions reformulations	Permettent une écoute maximum sans à coup	<u>Formules de compréhension</u> : pour prouver que l'on a entendu (apporter la preuve avec un exemple) <u>Reformulation écho</u> : pour activer le dialogue et montrer que l'on écoute (répéter la phrase de votre interlocuteur avec vos mots) <u>Reformulation miroir</u> : pour vérifier l'information (répéter la phrase avec les mots de votre interlocuteur) <u>Reformulation synthèse</u> : pour s'assurer d'une bonne compréhension (faire une synthèse en citant les points principaux entendu et retenu) <u>Reformulation appui</u> : pour verrouiller une information importante (répéter un mot, un bout de phrase) <u>Reformulation psychologique</u> : notre seul rôle est d'écouter notre l'interlocuteur pour essayer de comprendre son point de vue et de lui renvoyer sa propre pensée afin qu'il prenne conscience de ses erreurs, et de ses confusions par lui-même (reformuler sa pensée et ses conséquences).

La reformulation⁵

La **reformulation** est une pratique de communication qui consiste à formuler des pensées de façon plus claire. Ce n'est pas de l'empathie. Elle ne cherche pas à faire parler davantage l'autre, ni à le convaincre. Elle intervient, de votre part, dans le fil de la communication.

Elle permet de vérifier votre bon degré de compréhension du message de votre interlocuteur-interlocutrice tout en lui donnant des signes positifs de l'intérêt que vous lui portez.

⁵ Carl ROGERS dit : « « [la reformulation] a pour but d'extraire du contenu communiqué le sentiment inhérent à ses paroles et à le lui communiquer sans le lui imposer » »

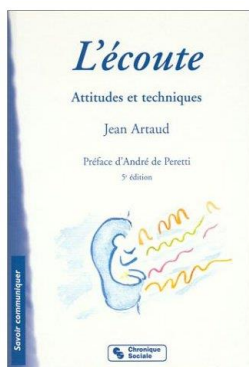
Par cette technique, vous pouvez aussi lui envoyer un message sur la bonne compréhension du thème déjà abordé afin de poursuivre la discussion dans un axe différent (en savoir plus sur le thème abordé, changer de thème, etc.).

La reformulation peut revêtir différentes formes :

- Partielle (en cours de discussion) ou globale (en fin de discussion), cette phase consiste à tenter de synthétiser les idées force émergeant des débats.

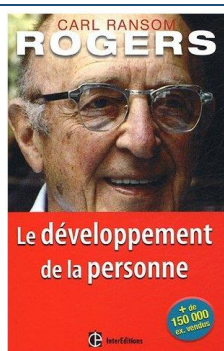
La reformulation est partielle lorsqu'elle intervient en cours de discussion. Elle permet de voir « plus clair » dans ce qui a été avancé par les divers participants. Cette synthèse propose de relancer la discussion en partant plus de la question impulsant l'échange mais plutôt en s'appuyant sur les avancées constatées lors des échanges. Ces avancées devenant le point de départ des discussions à venir. C'est ainsi que la discussion peut avancer en évitant les temps morts, chronophages et souvent stériles.

- Un autre avantage retiré de la reformulation vise à vérifier que ce que « l'émetteur » diffuse comme message soit bien traduit par le « récepteur ».
- En fin de chaque reformulation, vérifiez auprès de votre interlocuteur-interlocutrice que ce qui a été reformulé correspond bien à ce qu'il·elle souhaitait dire initialement.
- La reformulation traduit l'essentiel de ce que l'autre a voulu dire, ce n'est pas une interprétation. Elle tire au clair ce qui a été dit (nécessaire dans le cas de discours « inorganisé »).
- Il existe plusieurs techniques pour reformuler, on peut citer :
 - Répéter les derniers mots de la phrase,
 - Utiliser une entame, telle: "si je vous comprends bien", "en somme...", "ainsi selon vous...", "ce que vous me dites..." complétée d'une phrase qui peut être un résumé, la même phrase, ou un synonyme,
 - Créer une phrase ayant le même sens que la précédente, par utilisation de synonymes. Cette technique est la plus complexe. Il faut posséder une bonne capacité d'analyse et un vocabulaire riche. De plus, certains mots peuvent porter une connotation que le locuteur ne soupçonnait pas.
- La reformulation est globale lorsqu'elle intervient en fin d'échanges. Elle nécessite une bonne mémoire des divers points abordés (la prise de note peut vous aider). Elle permet de synthétiser, le plus fidèlement possible ce qui a été dit.



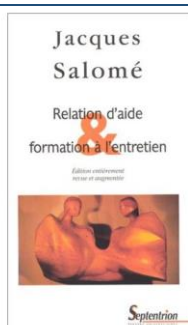
L'ÉCOUTE, ATTITUDES ET TECHNIQUES

De Jean ARTAUD
Préface André DE PERRETI
Ed. Chroniques Sociales



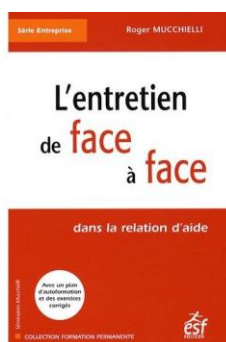
LE DÉVELOPPEMENT DE LA PERSONNE

De Carl ROGERS
Ed. Interéditions



RELATION D'AIDE ET FORMATION À L'ENTRETIEN

De Jacques SALOME
Ed. Septentrion



L'ENTRETIEN DE FACE À FACE DANS LA RELATION D'AIDE

De Roger MUCCHIELLI
Ed. ESF – Collection formation permanente