



L'écoute bienveillante

Franche **Com**

« Entendre ne veut pas dire écouter, car l'ouïe est un sens mais l'écoute est un art » Anonyme

« Lorsque nous écoutons, nous n'avons besoin ni de connaissance en psychologie, ni de formation en psychothérapie. L'important est de savoir être présent aux sentiments et aux besoins spécifiques que ressent un individu ici et maintenant » Marshall Rosenberg

N° SIREN 535 037 386 – APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 43 25 02579 25 auprès du préfet de région de Franche-Comté
10 chemin du bois 25770 Franois – 06 76 93 47 36 – franche-com@laposte.net – <http://franche.com.fr>

I. L'écoute bienveillante ou écoute active

L'écoute active ou bienveillante est un concept développé à partir des travaux du psychologue américain Carl Rogers qui a développé l'ACP (approche centrée sur la personne), basée sur le fait que chaque être humain a en lui-même les ressources nécessaires à son développement personnel. *« Je n'ai jamais trouvé utile ni efficace dans mes rapports avec autrui d'essayer de maintenir une façade, d'agir d'une certaine façon à la surface alors que j'éprouve au fond quelque chose de tout à fait différent. Mon intervention est plus efficace quand j'arrive à m'écouter, m'accepter et que je peux être moi-même. C'est au moment où je m'accepte que je deviens capable de changer ».* C. Rogers (*le développement de la personne*).

Ce concept a été repris par Marshall Rosenberg dans la CNV (Communication Non Violente).

L'écoute bienveillante permet lors d'entretiens d'aide d'être à l'écoute de la personne, non seulement sur les faits, mais aussi sur les émotions et les sentiments exprimés ou implicites. Elle permet d'être totalement ouvert à l'autre, capable d'entendre l'autre dans sa globalité. Elle reconnaît à l'autre le droit d'avoir des émotions, qui peuvent être contradictoires ou violentes. Il s'agit d'aller au delà des mots vers la compréhension des besoins de la personne.

« L'écoute exclusivement auditive est une chose. L'écoute intellectuelle en est une autre, mais l'écoute de l'esprit ne se limite pas à une seule faculté – l'audition ou la compréhension intellectuelle. Elle requiert un état de vacuité de toutes les facultés. Lorsque cet état est atteint, l'être tout entier est à l'écoute. On parvient alors à saisir directement ce qui est là, devant soi, ce qui ne peut jamais être entendu par l'oreille ou compris par l'esprit » Tchouang Tseu.

II. Instaurer le climat d'écoute

L'écoute bienveillante est fondée surtout sur une attitude intérieure. La qualité de notre écoute est déterminée en grande partie par notre attitude et notre présence face à l'autre. C'est parce que nous pouvons créer un espace d'écoute que l'autre a l'opportunité de se reconnecter avec lui-même, de s'écouter lui-même de faire le point et d'avancer à son rythme. Il est donc particulièrement important pour pouvoir écouter l'autre d'avoir aussi été écouté, et d'être capable de s'écouter soi-même. Car l'écoute bienveillante est avant tout de savoir établir une connexion, de se relier à l'autre dans l'ici et maintenant. Si on pratique une écoute bienveillante, alors, on établit un lien.

1. Qu'est-ce que l'empathie

« L'empathie (du grec ancien *év*, dans, à l'intérieur et *πάθος*, souffrance, ce qui est éprouvé) est une notion complexe désignant le mécanisme par lequel un individu [...] peut « comprendre » les sentiments et les émotions d'un autre individu voire, dans un sens plus général, ses états mentaux non-émotionnels, comme ses croyances (il est alors plus spécifiquement question d'« empathie cognitive »). » Source Wikipédia

L'empathie n'est pas la sympathie. Elle implique un mécanisme de recul intellectuel qui vise la compréhension des états émotionnels de l'autre, l'accueil total de l'autre, sans jugement moral, et sans se laisser parasiter par un état affectif ou émotionnel. Il ne faut pas non plus confondre l'empathie et la compréhension intellectuelle. L'empathie consiste en un état d'accueil, de connexion aux sentiments de l'autre. Cela ne signifie pas que l'on est d'accord ni émotionnellement, ni intellectuellement. L'empathie est un lien établi avec l'autre tout en laissant, et l'autre, et soi-même, à sa place. C'est un état présent à un moment donné. Dès qu'une pensée nous vient, dès que l'on cherche comment faire, comment dire, face à l'autre, dès que l'on ressent de l'émotion – la nôtre – on quitte ce lien, on quitte l'empathie.

2. Les attitudes qui gênent l'écoute

Voici les principales attitudes qui gênent l'écoute. Il faut savoir qu'on les a en nous et qu'il est parfois assez difficile d'apprendre à s'en débarrasser pendant le temps d'écoute. Il a été estimé que nous avons plus de 3200 jugements par personne et par jour ! Il est donc important de reconnaître ces attitudes chaque fois qu'elles viennent interférer notre écoute. C'est de cette façon que l'on peut progresser.

Ces attitudes vont également être présentes chez la personne que l'on écoute, et qui s'écoute elle-même au moment où elle vous parle. Il est bon de les « accueillir » mentalement, et de ne pas les ignorer. Toutefois, dans l'écoute bienveillante, on va plutôt s'orienter sur les sentiments de la personne et ses besoins

a. Le jugement

Le jugement implique une notion de bien/mal, une notion de comparaison.

« je suis nul »

« ce n'est pas étonnant qu'elle n'y arrive pas » (sous entendu : elle ne fait pas les choses comme il faut)

« ce n'est pas comme cela qu'il faut s'y prendre » (sous entendu : moi je sais comment faire, elle elle ne sait pas).

Il est important d'être dans un état de non jugement de ce qui va être dit, et d'être capable de recevoir ce que dit l'autre avec une intention bienveillante.

Il est important de dissocier les besoins de la personne de ses stratégies. Toute personne cherche à aller vers un mieux-être, à la satisfaction des besoins que nous avons tous. Pour cela elle utilise une stratégie. Mais la personne n'est pas sa stratégie. Le jugement peut être négatif ou positif.

« Elle est très gentille » est par exemple une jugement positif, ce n'en est pas moins une évaluation.

b. Les croyances

Il existe des croyances aidantes (qui sont alors des ressources) et des croyances limitantes. Il est important pour celui qui écoute de repérer ses croyances limitantes. Repérer les croyances que vous projetez sur l'histoire de l'autre (histoire « le poisson dans les rêves » par Robert Dilts- voir en fin de document)

- Croyance de sens : elle s'exprime par un jugement de valeur
« Elle a une relation impossible avec son responsable »
« elle est trop timide »

- Croyance sur la cause : La cause du problème est extérieure à la situation
« Personne ne lui montre comment faire »
« Le système étant tel qu'il est, je ne vois pas comment cela peut s'améliorer »

Remarque : Dans l'accompagnement, il est bon parfois d'expliquer nos propres croyances (le bon stress, notre philosophie de la vie...). Mais nous ne sommes plus alors ici dans une position d'écoute.

c. L'interprétation

Chacun de nous voit le monde à travers des filtres. Or nous n'avons pas les mêmes filtres. Ce qui fait que chacun de nous voit une « carte » (une représentation) différente du « territoire » réel. Lors de l'écoute il est important de prendre conscience que ce que l'on voit, ce que l'on entend et ce que l'on ressent ne constitue qu'une « carte » de ce qui est vraiment. Si l'on interprète ce qui est dit, c'est que l'on projette nos filtres et nos croyances sur ce que l'on entend.

d. La généralisation

« Toujours », « jamais », « souvent », « chaque fois », « encore »...
« c'est toujours pareil », « la difficulté provient toujours de... », « ce sont toujours les personnes qui... qui sont le plus en difficulté »
« c'est encore la même histoire »
L'écoute active vous met en lien avec la personne dans l'ici et maintenant, dans son émotion présente. Il ne peut donc pas y avoir écoute active s'il y a généralisation.
On peut remarquer d'ailleurs que la généralisation ouvre la porte à l'interprétation.

e. Le conseil

L'erreur à ne pas commettre est de vouloir conseiller la personne qui souffre. Ce faisant, l'écouter n'est plus dans son rôle de prodiguer une écoute. S'il conseille, même avec la meilleure volonté du monde, il est passé par une phase de jugement, de croyance et d'interprétation : « il/elle est en difficulté et n'arrive pas à trouver la solution, il/elle n'a sans doute pas pensé à cela, j'ai peut-être la solution qu'il lui faut... ». Dans tous les cas on sort de l'écoute.

Or une écoute active efficace, va permettre à la personne d'avancer elle-même sur le chemin qui est le sien. Elle va lui permettre d'exprimer des émotions, des non-dits, d'exposer ses croyances, de mettre à jour sa stratégie, d'écouter ses besoins et de trouver ses propres ressources pour avancer.

III. Les techniques d'écoute

Lors de l'écoute active, tous nos sens sont en éveil. Le plus important est de créer et de garder le lien avec la personne. Ensuite, en fonction de cette personne, de ce qu'elle dit, de notre propre personnalité, plusieurs « outils » vont être utilisés. Il est important toutefois de comprendre que ces outils ne sont rien sans l'élan qui vous pousse vous à l'écoute.

a. La synchronisation

Il est important de se synchroniser sur la personne pour faciliter l'écoute. Cela permet au lien de se créer. La synchronisation est verbale, non-verbale (attitude, gestes) et para-verbale (la façon de le dire). On parle le même niveau de langage que l'autre personne, on utilise son filtre (visuel, auditif ou kinesthésique), on adopte sa position, ses postures, la longueur des silences, le débit, le ton de la voix, la respiration... Cela vous permet de mieux être en phase avec l'autre. Vous commencez à entrevoir sa « carte », et vous vous sentez sur la même longueur d'onde.

Lorsqu'il y a empathie, on observe une synchronisation, une « échoïsation » entre les personnes.

b. Le silence

Dans l'accompagnement, il peut être nécessaire de couper la parole à quelqu'un qui va revenir sur des choses trop négatives par exemple, mais dans l'écoute, on ne coupe pas la parole à la personne qui parle.

Le silence est extrêmement important dans l'écoute bienveillante. Il est indissociable de l'empathie. Le silence dans l'écoute active n'est pas « du vide », il permet à la personne de descendre plus profondément en elle-même. On est là dans l'empathie : on partage ce que la personne dit (sans absorber son émotion). On est vraiment connecté. En musique on dit que l'on voit la qualité d'une œuvre en fonction du silence avant les applaudissements. On sait que l'empathie est présente lorsqu'on observe chez la personne un relâchement physique, puis du silence.

« est-ce que tu veux encore me dire quelque chose ? »

En général la personne va rajouter quelque chose. Puis à la deuxième fois où on pose la question la personne va souvent répondre « non, c'est bon »

Le silence peut être également être mis en scène pour ponctuer une réflexion importante, comme « outil » au même titre que la parole. Ce n'est alors pas le même silence que précédemment.

c. La reformulation

Il est important de reformuler ce que la personne vous dit pour plusieurs raisons. La première est de vous assurer d'avoir bien compris ce qui a été dit (vous n'avez pas mis vos propres filtres sur le contenu). La seconde est d'assurer la personne de votre écoute. La troisième est de permettre à la personne en entendant de façon externe ce qu'elle vient de dire de se rendre compte de la portée de ce qu'elle a dit. Il n'est pas rare que, suite à une reformulation, pour l'une ou l'autre des raisons, la personne modifie ce qu'elle est en train de vous dire.

d. Le questionnement

Le questionnement se pratique par des questions ouvertes :

« Qu'est-ce qui vous amène ? »

« Qu'est-ce qui vous appartient dans ce problème ? »

« Sur quoi pouvez-vous agir ? »

On évitera absolument les questions orientées : « ne pensez-vous pas que ? » et la question « pourquoi ». Dans l'écoute active, on ne recherche pas les causes d'un problème. Les causes nous ramènent au passé. Dans l'écoute bienveillante nous sommes toujours dans le présent :

« Qu'est-ce qui se passe en ce moment en toi lorsque tu dis que... »

Il est important pour aller vers une écoute profonde, de soulever les non-dits, les allusions...

« Que voulez-vous me dire à ce propos ? »

Le questionnement permet entre autre à celui qui écoute de guider la personne vers le problème central, le nœud du problème. C'est lorsque l'on y arrive que la personne sait qu'elle a été réellement écoutée.

Le questionnement sert aussi à resserrer parfois le lien : « Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ? ». Certaines personnes vont se sentir écoutées par ce questionnement. Pour d'autres, elles auront l'impression d'une inquisition et se sentiront écoutées par le silence de l'autre... Il n'y a pas de règle absolue. C'est à l'écouter de « sentir », de « voir » à chaque moment ce qu'il convient de faire.

Franche Com

e. L'observation du paraverbal et du non-verbal

Le non verbal représente 80 % de la communication. Il s'agit du langage corporel : posture de la personne (droite, penchée, en avant, en arrière...), gestuelle (bras, mains), mimiques, regard, voire de l'habillement...

Le para-verbal concerne le ton de la voix, le volume, le rythme et le débit

L'observation du para-verbal et du non-verbal est important pour la synchronisation avec la personne. Elle permet de voir également si la personne est congruente ou non : si elle est congruente, on observe un accord entre ce qui est dit et ce qui est montré par le non-verbal

f. L'approbation

Il est important de montrer par des approbations que l'on « suit » ce qui est dit.

« oui », « c'est vrai », « D'accord ! »

Toutefois, dans l'écoute, la majorité de ces approbations se font en silence, par des petits signes de tête, par des expressions des yeux et du visage, toujours en relation avec les expressions de la personne que l'on écoute.

Exemple : une personne est en train de raconter à quel point elle se sent mal. Elle parle sans vraiment vous regarder, puis lève des yeux interrogateurs et inquiets vers vous. Vous sentez qu'elle est inquiète à l'idée de dévoiler son histoire. Il est bon alors de la rassurer par une expression appropriée. Ce peut-être un petit hochement de tête de votre part, avec un visage très sérieux et concentré, qui montre à quel point vous êtes à son écoute et qui va l'encourager à continuer.

Tout ici est une question d'intention. Quelle est votre intention quand vous écoutez ?

Le poisson du psychanalyste Robert Dilts

Croyances et santé, La Méridienne

« Un psychanalyste pensait qu'à l'origine de tous les problèmes, le patient voyait un poisson dans ses rêves. Alors que les gens venaient le voir et commençaient à lui parler de leurs difficultés, il les interrompait et demandait :

Psychanalyste : Pardon, vous n'avez pas rêvé la nuit dernière, hum ?

Client : Je ne sais pas, peut-être... oui.

P: Vous n'avez pas rêvé de poisson par hasard ?

C: Euh, non... non.

P: Parlez-moi de votre rêve.

C: Je marchais dans la rue.

P: Y avait-il de l'eau dans le caniveau ?

C : Eh bien, je ne sais pas.

P: Est-ce qu'il aurait pu y en avoir ?

C: Je pense qu'il aurait pu y en avoir.

P: Est-ce qu'il aurait pu y avoir un poisson dans l'eau du caniveau ?

C: Non... Non.

P: Mais ça aurait pu. Vous marchiez bien dans la rue, n'est-ce pas ? Il n'y avait pas un restaurant dans cette rue ?

C: Oui, il y aurait pu y avoir un restaurant.

P: Est-ce qu'il y avait du poisson au menu ?

C: Je pense qu'un restaurant peut proposer du poisson au menu.

P: Ah ! Je le savais... un poisson dans les rêves ! »