



Fiche Attitude

L'écoute

L'écoute en *counseling* (relation d'aide) diffère de celle que nous vivons quotidiennement. Il s'agit d'une forme d'engagement envers l'autre impliquant une sensibilité et une attention à autrui.

Ecouter n'est pas seulement le fait de saisir les contenus et les sentiments que le client a exprimé. De même, l'écoute n'est pas un processus thérapeutique en soi et ne suffit pas pour accomplir le développement et réaliser le changement.

L'écoute est la compétence de base indispensable à l'exercice d'autres capacités comme la capacité à reformuler les contenus d'un entretien, les sentiments et les émotions exprimés.

Qu'est-ce qu'écouter ?

L'écoute en *counseling* est une pratique qui induit d'emblée un certain type de relation entre le conseiller et le client. Cette expérience d'écoute est souvent la première pour le client. En effet, il se sent écouté sans les filtres habituels constitués par le jugement, l'opinion hâtive dans la vie sociale ordinaire ou bien par l'évaluation et le diagnostic dans certaines méthodes psychologiques traditionnelles.

Les niveaux d'écoute :

1 - **Le premier niveau** concerne ce qui est dit dans la relation. Cependant, si on reste à ce niveau, la relation ne se développera pas beaucoup et le thérapeute reste en position "d'écouter une histoire".

2 - **Le second niveau**, défini par certains auteurs comme une "attention flottante", concerne non seulement ce qui est dit mais aussi ce qu'il y a "au-delà des mots". Le thérapeute est bien sûr attentif aux mots mais aussi aux aspects non-verbaux (expression du visage, gestes, mouvement des yeux...) et para-linguistiques (volume, ton, rapidité...) utilisés par le patient.

3 - **Au-delà de ces deux niveaux d'écoute**, le counselor doit aussi être attentif à ses pensées, ses émotions, ses sensations corporelles. En effet, elles peuvent lui servir d'indicateurs sur ce qui se passe dans la relation et le thérapeute peut les utiliser en quelque sorte comme "une caisse de résonance" du développement de la relation.

Questions à se poser :

- Suis-je capable d'écouter ce que veut me dire une personne sans me sentir en danger ?
- Comment se fait-il que j'éprouve certaines difficultés à écouter des personnes qui développent chez moi des sentiments excessifs et troublent mon écoute ?
- Jusqu'où puis-je écouter quelqu'un en restant indépendant ?

Réflexions :

- Il est souvent difficile d'écouter l'autre parce que j'ometts d'écouter ce qui se passe en moi.
- Mon écoute peut être parasitée par les messages contradictoires de ma communication.



Fiche Attitude

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 un processus dans lequel le praticien 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 par une question à se poser régulièrement : *"Qu'est-ce qui se passe actuellement chez la personne qui est en face de moi ?"*

Un certain nombre de travaux s'accordent pour dire que l'existence de l'empathie est fondamentale dans l'entretien et que sa qualité est en lien direct avec l'expérience du counselor et la qualité du lien thérapeutique quelle que soit l'orientation théorique à laquelle se rattache le thérapeute. D'autres études (Mitchell, Bozarth, Krauff et Sloan par exemple) démontrent bien son importance mais ne la considèrent pas comme aussi déterminante.

L'adoption de cette attitude est difficile dans certaines situations graves qui nous poussent naturellement à nous sentir à la fois affecté, impuissant et mobilise en nous des sentiments comme l'injustice ou l'inquiétude. Et pourtant une personne confrontée à une situation difficile a d'abord besoin de quelqu'un présent à ses côtés qui l'aide à faire face à ce qui lui arrive et non d'une personne qui réagit à sa place. Par la compréhension empathique, le conseiller aide la personne à entrer en contact avec ses propres sentiments et à découvrir leur signification.

Comment manifeste-t-on son empathie ?

- En mettant des mots sur ce que l'on perçoit comme l'émotion dominante chez la personne,
- En lui demandant de nous dire ce dont elle aurait le plus besoin dans l'ici et maintenant,
- En essayant de comprendre son point de vue et en reformulant ce dernier sans tenter de le modifier (c'est d'elle-même dans un deuxième temps que la personne modifiera son point de vue sur sa situation).

Les effets de l'empathie dans la relation de soin :

- Augmentation du degré d'estime de soi de la personne :
"on peut donc comprendre ce que je ressens sans me renvoyer que j'ai tort de penser cela",
- Amélioration de la qualité de la communication :
"il ne se contente pas de me répondre que lui aussi peut mourir en sortant d'ici",
- Ouverture à l'expression d'émotions plus profondes :
"c'est vrai que derrière cette colère il y a en fait toutes mes peurs".

Questions à se poser :

- Puis-je entrer dans le monde intérieur d'autrui et réussir à saisir ce qu'il ressent et ce qu'il perçoit ?
- Puis-je me sentir suffisamment proche d'autrui tout en me sentant différent et perdre tout désir de le juger et de l'évaluer ?

Réflexions :

- Il peut m'être difficile de communiquer à quelqu'un la compréhension que je pense avoir de lui.
- Le minimum de compréhension formulée, même sous une forme incomplète, aide considérablement l'autre à avancer dans la compréhension de lui-même.

Cette fiche a été rédigée à partir d'extraits des ouvrages suivants :

C. Tourette-Turgis (1996). *La rétinite à CMV – Guide de counseling*. (pp. 53-54). Ed. Comment Dire
C. Tourette-Turgis (1992). *Guide de prévention – Comment conduire des actions en éducation pour la santé sur l'infection par le V.I.H. auprès des jeunes en milieu scolaire*. (chap. I – p. 60). Ed. Comment Dire / AFLS

<http://www.counselingvih.org/fr/definition/empathie.php>



Fiches Attitude

L'absence de jugement

Le jugement est un obstacle à la progression dans une relation d'aide. Il bloque les capacités de l'autre à se responsabiliser puisqu'il le maintient dans la dépendance à autrui. La relation de Conseil doit s'établir sans jugement de valeur.

Questions à se poser :

- Puis-je réduire chez l'autre la crainte d'être jugé ?
- Jusqu'où puis-je exercer mon absence de jugement ?
- Pourquoi le jugement positif peut-il être aussi menaçant qu'un jugement négatif ?

Réflexions :

- Il est difficile de libérer une personne de la crainte d'être jugée par les autres.
- Un jugement positif signifie que nous évaluons les capacités et la valeur de la personne ; elle en déduit que nous pourrions tout autant lui attribuer une valeur négative.



Fiches Attitude

L'acceptation

L'acceptation est une attitude fondamentale dans le *counseling*. Communiquer son acceptation implique que toutes les attitudes et les comportements verbaux et non verbaux du praticien indiquent à la personne que quelqu'un est en train d'essayer de la comprendre, de l'accepter dans sa totalité. **L'acceptation est quelquefois plus importante que la compréhension.** 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. Souvent à l'occasion d'événements comme la maladie, elle découvre que l'acceptation qu'elle croyait acquise de tel ou tel membre de son entourage ne l'était pas réellement. Par exemple, les personnes séropositives ont presque toujours été confrontées au deuil de l'amour inconditionnel de leur entourage. La confrontation au handicap, de par les angoisses qu'elle suscite, réduit aussi les capacités d'acceptation de l'entourage qui, ayant des difficultés à se confronter à la souffrance de la personne, se tient à distance.

Comment manifester son degré d'acceptation ?

- En aidant la personne à restaurer son [image de soi](#) et son [estime de soi](#),
- En aidant la personne à développer une plus grande acceptation d'elle-même (souvent les personnes sont très sévères avec elles-mêmes : par exemple, elles ne s'autorisent pas au repos, elles se sentent coupables d'être malades,...).

Questions à se poser :

- Suis-je capable dans une relation de Conseil d'accepter totalement la personnalité de l'autre ?
- Comment se fait-il que quelquefois j'accepte certains aspects d'une personne et désapprouve totalement ses autres aspects ?
- Comment puis-je communiquer mon acceptation des sentiments d'autrui ?
- Si je désapprouve une personne, que faire ?

Réflexions :

Je peux me trouver menacé par certains aspects d'une personne ; il est important que j'accepte mes propres sentiments à l'égard de cette personne pour ensuite développer mon acceptation.

Cette fiche a été rédigée à partir d'extraits des ouvrages suivants :

C. Tourette-Turgis (1996). *La rétinite à CMV – Guide de counseling*. (pp. 54-55). Ed. Comment Dire

C. Tourette-Turgis (1992). *Guide de prévention – Comment conduire des actions en éducation pour la santé sur l'infection par le V.I.H. auprès des jeunes en milieu scolaire*. (chap. I – p. 60). Ed. Comment Dire / AFLS

<http://www.counselingvih.org/fr/definition/absjugement.php>