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'omets d'écouter ce qui se passe en moi.
- Mon écoute peut être parasitée par les messages contradictoires de ma communication.

© 1992, 2000, 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. 59). Ed. Comment Dire / AFLS
http://www.counselingvih.org/fr/definition/ecoute.php