

L'ÉCOUTE

L'écoute en counseling 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.

Écouter n'est pas seulement le fait de saisir les contenus et les sentiments que le client a exprimés. 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.

Cette fiche a été rédigée à partir d'extraits de l'ouvrage suivant :

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

EMPATHIE

L'empathie est une forme de compréhension définie comme la capacité à percevoir et à comprendre les sentiments d'une autre personne.

À 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 conseiller 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 se manifeste l'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».

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

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

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 suivant :

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

CONGRUENCE

La congruence peut être définie comme «l'état d'être» du praticien du counseling quand ses interventions au cours de l'entretien sont en accord avec les émotions et les réflexions suscitées en lui par le client.

Elle suppose de la part du counselor une **disponibilité à ses émotions intérieures et une acceptation** de ces dernières. En effet, Rogers développe l'hypothèse que «le changement de la personne se trouve facilité lorsque le thérapeute est ce qu'il est», lorsque ses rapports avec son client sont authentiques, sans masque ni façade, exprimant ouvertement les sentiments et attitudes qui l'envahissent de l'intérieur à ce moment-là.

La congruence du thérapeute va en quelque sorte autoriser celle du client.

Par ailleurs, le praticien offre ainsi un miroir des possibles effets que peuvent provoquer l'attitude et le comportement du client dans une **relation interpersonnelle** où l'intégrité et le professionnalisme du counselor donnent une garantie que ce dernier n'y joue pas ses propres enjeux névrotiques.

Cela favorise souvent en retour la possibilité pour le client d'entrer en contact avec ses propres sentiments.

Questions à se poser :

- Est-ce que je m'exprime de telle manière que je communique à l'autre l'image de ce que je suis ?
- Comment puis-je distinguer mes propres réactions de celles d'autrui ?
- Comment puis-je permettre à une autre personne de se rendre compte de ce que je suis et de m'accepter comme tel ?

Réflexions

- 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.**
- Si je peux découvrir à l'autre certains aspects de ma personnalité qu'il a de toutes façons perçus, il peut alors mieux **s'accepter lui-même.**

Cette fiche a été rédigée à partir d'extraits de l'ouvrage suivant :

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

LE REGARD POSITIF INCONDITIONNEL

Ce regard repose sur l'acceptation dans l'ici et maintenant de la personne qui est là en face de nous. Il autorise la personne à explorer ses contradictions, ses ambivalences et aussi ses parties d'elle-même inacceptables et qui la bloquent dans ce qu'elle pourrait être, faire et penser.⁽¹⁾

(1) C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019). Cancer et travail - Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (189 pages)

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 ?

Réflexion

- 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 suivant :

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

ATTITUDE DE NON-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.

On ne peut pas approcher l'expérience de l'autre si on ne lui offre pas un espace lui permettant de parler de lui, de son expérience intérieure et de ses fonctionnements en toute liberté.

Le non-jugement découle de l'attitude empathique car si je tente de saisir le monde du point de vue de l'autre, de fait je perds tout désir de le juger et l'évaluer.

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.

Cette fiche a été rédigée à partir d'extraits de :

C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019).

Cancer et travail - Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (189 pages)

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. 62). Ed. Comment Dire / AFLS