L’art de l’écoute active dans la relation d’aide

*12 décembre 2012* [*Accompagnement*](http://www.accompagnement-developpement.com/category/accompagnement-2/)*,*[*Communication*](http://www.accompagnement-developpement.com/category/communication/)*,*[*Médiation*](http://www.accompagnement-developpement.com/category/mediation/)*,*[*Relation d'aide*](http://www.accompagnement-developpement.com/category/relation-daide-2/)*,*[*Travail social*](http://www.accompagnement-developpement.com/category/travail-social/)



Bien communiquer, ce n’est pas seulement savoir bien s’exprimer, c’est avant tout savoir bien écouter.  Pourtant, écouter n’est pas une tâche facile et notre écoute peut facilement être « parasitée ». Ainsi nos valeurs, notre culture mais aussi nos objectifs personnels ainsi que nos peurs ou nos croyances peuvent influencer notre capacité d’écoute. Il est donc primordial d’en avoir conscience. Par ailleurs, notre pensée divague parfois lorsque nous écoutons quelqu’un d’autre. Nous nous en rendons alors compte et nous essayons de reprendre le fil de la discussion. Écouter demande une réelle capacité de **concentration** et une grande **volonté**. Apprendre à écouter, à mieux écouter est indispensable, en particulier dans toute **relation d’aide**. « *J’entends par ce terme des relations dans lesquelles l’un au moins des deux protagonistes cherche à favoriser chez l’autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité d’affronter la vie*» (C. Rogers)[[1]](http://www.accompagnement-developpement.com/lart-de-lecoute-active-dans-la-relation-daide/#_ftn1).

Ce qu’il faut éviter

Avant de nous centrer sur ce qui peut améliorer la qualité de l’écoute, je vous propose de nous arrêter un petit instant sur ce qu’il faut absolument éviter lors d’un entretien d’aide. En voici quelques exemples:

* Penser que **nous savons ce que va nous dire l’autre personne**, ainsi que l’interrompre ou compléter ses phrases;
* **Se distraire** en faisant d’autres choses en même temps ou préparer son message pendant qu’elle parle;
* Écouter **seulement ce qui nous convient**;
* **Chercher à convaincre** à tout prix ou donner des solutions directement;
* Formuler des **jugements de valeur**, critiquer ou culpabiliser.

Au contraire, pour favoriser tout entretien d’aide, il est essentiel d’ « accueillir l’autre ».

Accueillir l’autre

Veiller à ce que l’environnement soit **chaleureux** et **accueillant** est essentiel, tout comme notre attitude qui doit être réceptive, notamment en adoptant une voix calme, apaisante, et posée. Nous devons bien sûr éviter d’être dérangés. Le climat est donc respectueux. Il est indispensable alors d’être patient et respecter l’autre : ce qu’il dit mais aussi son **rythme**. Nos jugements n’aident personne ; au contraire, ils freinent la communication et la relation de confiance. Accueillir et respecter l’autre ne veut pas forcément dire ne pas donner son point de vue. Tout dépend du type d’entretien et de son objectif ainsi que de la personne en face.

Concentration active

L’écoute active est un **processus** qui favorise la communication. Afin de comprendre et  recueillir le maximum d’informations, il est d’abord nécessaire de prendre son temps et d’identifier l’ensemble de la problématique de la personne. La concentration active consiste au fait de **se centrer sur l’autre**, de rechercher les sentiments, les émotions, de prêter attention à ses gestes et mimiques, à sa posture, sa respiration. Pour se concentrer activement, il est souvent nécessaire de **libérer notre pensée**. Un silence intérieur est important, ce qui ne veut pas dire pour autant ne pas prendre conscience de ce qui se passe en soi.

Manifester son attention d’écoute

S’assurer que la personne sait que nous l’écoutons est tout aussi important que de l’écouter. Les mots que nous utilisons doivent être choisis avec précaution. Ceci passe également par notre posture, notre regard… Une posture légèrement inclinée en avant met plus facilement en confiance. Par ailleurs, des **signes** comme hocher la tête permettent de montrer l’intérêt à ce que dit et ce que ressent l’interlocuteur. Il est aussi intéressant de créer une légère syntonie avec l’attitude corporelle de notre interlocuteur : ce qui consiste à copier (sans exagérer) son langage non verbal. D’une manière générale, l’attitude non-verbale est primordiale dans ce contexte : ce sont **les** gestes qui accompagnent notre parole.

Encourager la personne à s’exprimer

Notre attitude active permet de montrer à notre interlocuteur que nous l’écoutons et l’encourager à continuer à parler. Pour le laisser réfléchir sur ce qui vient de se dire, l’utilisation à bon escient du **silence** favorise la **libre expression** et l’association d’idées. Comme en musique, le silence est simplement une pause, non un acte passif ou un arrêt.

L’utilisation de **reformulations** est aussi un outil très utile dans un entretien d’aide. Elles doivent être fidèles au message de l’interlocuteur (redire le message avec d’autre mots ou en utilisant quelques mots clefs), peuvent parfois avoir la forme de **questions**, et elles portent sur des faits, des idées ou des sentiments. Il est important qu’elles soient exprimées d’une manière douce : il ne s’agit pas d’affirmer catégoriquement ce que nous reformulons.

Ces reformulations peuvent prendre la forme de reformulation « écho », synthèse ou de clarification.

* **Reformulation reflet ou écho** :relever un élément important qui vient d’être exprimé ou reproduire les dernières paroles de l’interlocuteur.
* **Reformulation** **résumé ou synthèse**: résumer brièvement les points clefs du discours de l’autre et faire des pauses.
* **Reformulation** **clarification ou élucidation** : faire préciser et clarifier son message. pour s’assurer d’avoir bien compris. Les reformulations clarification permettent de vérifier notre compréhension (« il me semble que… », « je ne suis pas sûr d’avoir compris quand vous dites… »). L’élucidation : elle vise à relever des sentiments et des attitudes qui ne déroulent pas des paroles du sujet, mais qui peuvent raisonnablement être déduites de la communication ou de son contexte.

Reformuler, c’est **mettre en valeur le message de l’autre**, lui accorder de l’importance mais aussi l’aider à **prendre du recul** et l’encourager à en dire davantage, et ce en toute confiance.

Questions ouvertes

Pour aider à réfléchir, il est essentiel de **ne pas influencer** la réponse chez la personne « aidée » et donc de l’amener à mobiliser ses ressources pour changer. Les **questions ouvertes**favorisent la liberté d’expression et permettent de le placer en **position de sujet acteur**. Elles permettent de le faire réfléchir alors que les questions fermées évitent que la personne mobilise ses idées et soit le protagoniste de son changement.

Quelques mots pour conclure…

L’écoute active nécessite beaucoup de **concentration** et par ailleurs de l’**entrainement**. Comme nous l’avons vu, elle consiste à **encourager** l’expression de l’autre de façon verbale et non verbale ainsi qu’à **valider notre compréhension**, c’est-à-dire la cohérence entre ce que nous pensons avoir compris et ce que l’autre personne a dit. Pour faciliter l’écoute active, la **reformulation** est une technique importante en entretien d’aide qui donne à l’interlocuteur le sentiment de notre **présence**, qui l’**encourage** à **s’exprimer** et à **clarifier** ses propos ou qui permet également d’obtenir son accord.

L’attitude de la personne « aidante », cette présence active, ouverte et respectueuse permet à l’autre – la personne aidée – de mettre des mots plus facilement sur sa souffrance. Elle se sent alors davantage en confiance, acceptée et comprise. Il s’agit d’un apprentissage précieux, autant pour celle qui écoute que pour celle qui est écoutée.

[[1]](http://www.accompagnement-developpement.com/lart-de-lecoute-active-dans-la-relation-daide/#_ftnref1) Carl Rogers. **Le développement de la personne**. Ed. Dunod (1998). p 27. [[2]](http://www.accompagnement-developpement.com/lart-de-lecoute-active-dans-la-relation-daide/#_ftnref2) Carl Rogers (1902-1987) est un psychologue humaniste américain qui s’est intéressé aux formes de relations d’aide et a montré l’importance de la qualité relationnelle entre le patient et le thérapeute.

Source : <http://www.accompagnement-developpement.com/lart-de-lecoute-active-dans-la-relation-daide/#.VT5BJRqG-So>