



CR conférence en Visio du 22 mars 2021 « Ecouter pour mieux accompagner » intervention de Madame Wourms Martine, psychologue clinicienne

L'association LAPE Lorraine propose un rappel sur le thème de l'écoute qui est centrale pour les accueillants des Lieux d'Accueil Enfants-Parents.

L'approche centrée sur la personne : Carl Rogers :

Carl Rogers né 1902 et mort en 1987, est un psychologue humaniste. Il travaille dans un centre d'aide et de protection de l'enfance et c'est là qu'il élabore ses premières idées. Il mène une carrière universitaire pendant 20 ans, il se consacre à la recherche en psycho psychiatrie, pédagogie, la conduite des groupes et le processus thérapeutique. Il met en avant la qualité de la relation entre le thérapeute et le patient, il crée « l'approche centrée sur la personne ». Pour lui, chaque individu détient au plus profond de lui-même la confiance en ses capacités à affronter la vie, à se développer en tant que sujet, à résoudre les difficultés. Pour Rogers, le but de la thérapie est de relancer le processus d'épanouissement qui a pu être entravé. Plus qu'une technique, **l'ACP est** une manière d'être qui s'appuie sur la tendance naturelle de tout être humain à se réaliser en tant que personne : ce qu'on appelle la **tendance actualisante**.

Postulat

Chaque individu est unique

Il détient au plus profond de lui sa propre

Vérité

Sa vie et son devenir.

Il peut accéder à ses ressources s'il se sent

Compris, non jugé

L'élan vital peut-être relancé par le thérapeute si des conditions spécifiques sont présentes.

Six conditions sont nécessaires :

- Le contact psychologique, pour qu'il y ait une rencontre et création d'une relation. Pendant la séance, c'est cette rencontre qui va permettre le travail
- La personne doit être en demande
- L'authenticité : être soi-même
- La congruence : avoir conscience de soi, être ouvert à ce qui va émerger
- Le regard positif inconditionnel : le thérapeute est sans jugement, avec la considération pour l'autre tel qu'il est avec ses sentiments négatifs ou positifs. Cette aptitude du thérapeute à assurer un climat sécurisant laisse toutes les chances à la personne d'entrer dans un processus d'apprentissage authentique.
- La compréhension empathique : capacité de comprendre le monde de l'autre, comme si l'on était à sa place sans oublier toutefois qu'on ne l'est jamais vraiment.

Selon Rogers, le thérapeute s'efforce d'instaurer un climat sécurisant, de faciliter l'expression du sujet, de lui apprendre à se fier à ce qu'il ressent pour développer son autonomie et améliorer ses relations avec les autres.

Le sujet seul sait ce qui lui convient, c'est donc à lui de mener la démarche thérapeutique.

L'aidant rogérien ne se centre pas sur « le problème » de l'autre et donc ne recherche pas de solutions. Il est complètement présent dans la relation, il respecte la personne, son rythme, il est dans un état d'accueil. Il est conscient de ce qui se passe en lui, dans la relation avec la personne. Il est curieux du monde de l'autre, il se met à l'écoute de ce monde et il est ouvert à ce qui va émerger.

L'aidant ne peut en aucun cas se substituer à l'interlocuteur c'est pourquoi il n'impose rien, il ne conseille pas ni n'interprète. Il accompagne la personne dans son travail d'évolution et de changement. Au fil des séances va se tisser une vraie rencontre, une relation et c'est cette relation qui guérit dans l'approche centrée sur la personne.

Pour Carl Rogers, il ne s'agit pas d'un ensemble de techniques mais plutôt d'une manière d'être, une posture, une philosophie.

Ainsi pour Carl Rogers, le but de la thérapie centrée sur la personne est de devenir soi-même, authentique et sans masque. La personne arrivera à développer la capacité de décider de ce qui est bon pour elle, elle découvrira sa propre boussole intérieure pour naviguer dans ce monde. Ça veut dire qu'elle aura confiance en elle et en ses propres ressources. Cela fera d'elle une personne libre dans ses choix et qui arrivera à s'adapter.

Au terme de cette 1^{ère} partie, Martine Wourms invite les participants à réagir.

Intervention de deux personnes du Lape Lorraine :

Si les Lieux d'Accueil Enfants-Parents n'ont pas de visées thérapeutiques, d'intention de soins, pour autant, ils ont des effets thérapeutiques. Les personnes se servent de ces espaces pour aller mieux et s'épanouir tel que Rogers le parle.

Ainsi, la manière d'accueillir a des effets éventuellement. Dans la thérapie, on est dans l'intention de soin, dans le LAEP, on est dans un dispositif d'accueil qui offre un environnement et des conditions favorables, décrites ci-dessus, et qui peuvent produire des effets. Dans les LAEP, il n'y a pas, chez les professionnels, d'intention de produire ces effets ni de vision sur l'autre.

Martine Wourms précise que Rogers a utilisé le terme de « thérapie » mais pour lui ça veut dire « aide » et on verra dans la suite de l'intervention qu'il s'agit de proposer à l'autre d'être entendu et cela peut déjà l'aider.

L'Ecoute :

Ecouter, c'est une posture, cela ne s'improvise pas. La première chose que les personnes recherchent, c'est de pouvoir être écoutées, ce qui signifie non pas de se centrer sur le problème mais sur la personne en l'écoutant avec authenticité.

Ecouter et observer

Le professionnel est centré sur la personne, il se saisit de ce qui se passe en elle, il lui permet d'être à l'aise : savoir écouter est indissociable de savoir observer.

Exemple : Une personne s'installe en début d'entretien, garde les bras croisés, garde son manteau, son sac à main. L'écouter en face voit cela, observe et perçoit immédiatement que cette personne n'est

pas à l'aise. Elle a demandé à venir mais en même temps, elle semble pressée de partir...Le professionnel se demande tout de suite : « Comment je peux mieux l'accueillir ? Comment je peux la rassurer ? Comment je peux lui permettre de s'installer dans l'échange qui va avoir lieu ? »

On voit à travers ce court exemple que le professionnel observe et utilise tous les éléments de l'observation.

*« Il existe un curieux paradoxe,
Quand je m'accepte tel que je suis
Alors je peux changer »*

Carl Rogers

Les obstacles à l'écoute

L'implication affective : être personnellement concerné, sentimentalement dans la situation, être touché affectivement par ce qui se dit ou par ce qui se fait. ; ne pas être impliqué ne signifie pas être indifférent cela signifie, se placer en observateur attentif.

La subjectivité est le contraire de l'objectivité et cela consiste à donner à ce qui est dit une signification personnelle. Nous avons tous des filtres personnels, des opinions, des croyances, des idées, des sentiments, des préjugés qui peuvent modifier notre perception de ce qui est dit par l'autre. Nous pouvons quelquefois ne pas nous en apercevoir.

La signification intellectuelle : la signification intellectuelle de ce qui est dit peut cacher la signification psychologique. Pour illustrer cela, je prends un exemple à Rogers.

Il s'agit d'un enfant de 10 ans qui dit à son père « Papa, tous les enfants de ma classe ont une bicyclette »

Le père répond « Ce n'est pas possible, il y en a forcément qui n'en ont pas ! »

Dans cette phrase, on peut entendre plusieurs choses. On peut entendre « Papa je voudrais une bicyclette » ou alors « Je voudrais être comme les autres, je ne suis pas comme les autres » ou encore « Je n'ose pas te demander de m'acheter une bicyclette... ». Rogers propose ces trois lectures là, nous pouvons tous en imaginer d'autres. Cela vient poser une question « qu'est-ce qu'on dit quand on dit ce qu'on dit ? » Pour expliquer cela, un autre exemple simple :

Imaginez une table avec des étudiants qui partagent un repas. Mauricette demande à son voisin Éric de lui passer le sel.

1^{er} niveau de lecture, Mauricette veut saler son plat et demande le sel à son voisin.

2^{ème} niveau de lecture possible, Mauricette demande le sel à Eric car elle veut communiquer avec lui et entrer en relation avec lui.

3^{ème} niveau de lecture : Eric parle avec Yasmine. Cela dérange beaucoup Mauricette qui, en demandant le sel à Eric tente de rompre l'échange entre Eric et Yasmine.

Là aussi, nous pourrions imaginer encore d'autres sens à ce qui est dit.

L'idée est de ne pas s'arrêter au discours, mais de voir, d'entendre que derrière celui-ci il peut y avoir un autre sens.

« Qu'est-ce qu'on dit quand on dit ce qu'on dit ? »

Carl Rogers

Une participante réagit sur la subjectivité et nos filtres personnels. Elle se demande si donner un exemple personnel ne pourrait pas contribuer à détendre la personne avec qui on s'entretient ? Est-ce que 'est dérangeant d'utiliser une anecdote familiale ?

Une autre participante pense que ce n'est pas une bonne idée de parler de nous.

La 1^{ère} participante précise que le but n'est pas de parler de nous mais de permettre à la personne de s'ouvrir à la parole.

Une autres personne du reformule les propos en rapprochant le fait de parler de nous pour établir du lien mais pour autant, introduit de la subjectivité.

Une autre participante pense que l'on peut parler de nos familles sans entrer dans les détails pour mettre en confiance la personne.

Une personne pose la question de l'intérêt de parler de nous dans une approche centrée sur la personne. Martine Wourms partage cette analyse et se demande à quoi cela sert de parler de nous ? La participante pense que la personne peut ainsi s'identifier à nos problèmes...

En fait, le plus important, ce n'est pas que la personne puisse s'identifier à des problèmes que les professionnels ont déjà rencontré mais qu'elle puisse s'exprimer et parler de ce qu' **elle** ressent. Ce qui est important ce n'est pas nous, c'est l'autre. Si l'on commence à parler de nous, même un tout petit peu, on ne laisse pas suffisamment la place à la parole de l'autre.

Une autre participante intervient en relatant la réalité des LAEP d'accueillir et d'écouter tout en étant dans les échanges collectifs. Elle précise que les accueillants ne sont pas thérapeutes. Elle reprend l'idée que parler de nous n'est pas le but, le but est le lien...comment rencontrer l'autre et lui donner envie de vivre des échanges s'il n'y a pas de partage...

Ecouter est différent d'entendre, c'est se décentrer et cela demande plus de concentration. C'est pourquoi il est tant essentiel d'être deux accueillants en Lieu d'Accueil Enfant Parent, de cela le réseau LAPE Lorraine est convaincu, c'est un véritable argument pour un accueil de qualité.

Observer : On va donc observer toutes les expressions directes, les états affectifs. « Un sourire triomphant » qui peut signifier la satisfaction d'une réussite. Si quelqu'un reste muet on peut y voir l'expression d'une gêne, d'un blocage. Si quelqu'un change brusquement de sujet au cours de l'entretien, on peut y voir une conduite d'évitement ou de fuite de quelque chose. Toutes les attitudes ont un sens direct, expressif. La peur, la colère, l'agressivité, l'agacement, l'exaspération, la honte. ...etc se traduisent, non seulement par des mots mais le plus souvent aussi, au-delà des mots, par des mimiques, ou par un ton employé, par des postures observables. Observer c'est capter tout ça et obtenir des informations sur l'autre et sur son état à cet instant-là. Cela peut aussi nous permettre quelquefois de constater des décalages entre ce qui est « dit verbalement » et ce qui est « exprimé dans le langage du corps de manière non verbale ».

Une mère, à la sortie de l'école maternelle, i va inviter son enfant à venir dans ces bras tout en restant debout, les bras croisés.

L'observateur va percevoir qu'il y a une dissonance, un décalage entre le discours verbal « viens dans mes bras » et le langage du corps où tout est fermé et qui dit autre chose.

Dans cet exemple, l'enfant va lui aussi voir les deux niveaux et la plupart du temps, il va réagir au message non verbal.

Observer c'est donc s'enrichir de tous ces éléments là et c'est se saisir des éléments non verbaux, des mimiques des postures.

Expressions directes, affects qui permettent de décoder le langage du corps telles que :

- Ouverte/fermée
- Espérance/frustration
- Toisement/Suspicion
- Maîtrise/Nervosité
- Préparation/Ennui
- Confiance/insécurité

Ainsi toutes ces observations donnent à voir à l'aidant des informations sur comment est l'autre : y a-t-il dissonance entre ce qui est dit et ce qui est observable ?

Les gestes expriment, accompagnent les états intérieurs. Il importe aussi de s'observer soi-même pour ne pas projeter nos états intérieurs, opinions, croyances, notre système de valeurs sur l'autre. Là aussi cela nous demande de l'attention.

Deux règles sont importantes dans la question de l'écoute :

1. Ne pas confondre le sujet (la personne qui parle) et l'objet (ce dont elle parle)

Au moment du déjeuner un enfant dit : « je ne veux pas manger de soupe ». Sa mère lui répond : « elle est très bonne, je l'ai faite avec les légumes du jardin »

Là, la mère est plus centrée sur la soupe que sur son enfant. Elle ne lui demande pas pourquoi il ne veut pas manger.

Exemple : Un homme a pris la décision importante : il va quitter sa femme. Il en parle à son père qui lui répond : « Comment cela, elle a plein de qualités. » Le fils ne peut pas continuer à s'exprimer, il n'a pas été écouté au niveau qu'il attendait.

La non-écoute peut entraîner une grande souffrance psychique, aussi il importe de se recentrer sur le ressenti. *Si le thérapeute rencontre une personne dont la femme boit, il ne va pas lui demander pourquoi. Mais comment vivez-vous cela ?*

De la même manière en LAEP quand un parent va dire que son enfant dort toujours avec lui. L'accueillant lui demandera : « Qu'en pensez-vous ? qu'est ce que cela vous fait ? Ou encore pourquoi parlez-vous de cela ? »

2. Pour écouter l'autre, il faut renoncer dans le même temps à le comprendre.

C'est celui qui parle qui peut être entendu. Le thérapeute doit se recentrer sur la personne pour que celle-ci puisse parler de ses ressentis. Dire « J'ai entendu » part de la même idée : pour entendre il faut écouter. Ecouter demande de la concentration surtout quand il y a beaucoup d'accueillis dans le Lieu d'Accueil Enfants-Parents.

Il y existe deux dimensions d'échanges, ceux en groupe où les parents vont s'intéresser plutôt à l'objet, et les échanges individuels entre un parent et un accueillant. Dans ce dernier cas, la dimension est différente, c'est tout un autre travail que fait le professionnel. Dans l'écoute en LAEP, le regard

inconditionnel positif, l'absence de dossier facilitent une écoute sans interprétation intellectuelle. C'est cette histoire de ne rien savoir qui permet d'avoir ce regard. Cela implique la nécessité de tout oublier pour se concentrer dans la découverte de l'autre. Tous les travailleurs sociaux écoutent mais ce n'est pas de la thérapie. Le professionnel en LAEP peut s'engager dans une autre dimension : « qu'est-ce que vous en pensez ? ». En même temps, la discussion entre parents, tout aussi importante participe à la réassurance, au soutien, à la déculpabilisation des parents.

Ce travail d'écoute ne se voit pas de l'extérieur. Il apporte aux parents la possibilité de cheminer avec leurs pairs mais aussi avec les accueillants qui font un travail d'accompagnement.

Pour écouter l'autre, il faut renoncer dans un premier temps à le comprendre. Si en tant qu'accueillant, j'essaie de comprendre en même temps que j'écoute, je vais me centrer sur moi, réfléchir et je ne serai pas à l'écoute de la personne. Il s'agit là de ne tenter d'être que dans l'écoute. Ces règles sont faciles à comprendre mais demandent de la concentration. La compréhension peut être différée notamment au moment du débriefing.

Différents niveaux d'écoute

L'écoute ouverte : se décentrer de soi pour se centrer sur l'autre Il s'agit de proposer un espace de parole à l'autre, une écoute où il n'y a pas de projet pour l'autre.



L'écoute active : elle est initialement construite pour accueillir les émotions. L'écouter, rassurant, sans jugement de valeur, favorise l'expression de l'autre. La qualité des expressions va dépendre de la qualité d'écoute. L'écoute repose sur la re formalisation, la relance. L'écouter doit s'assurer de la bonne compréhension de ce qu'il entend. Les questions sont possibles mais pas intrusives, l'autre n'est pas obligé de répondre. L'écouter doit favoriser la confiance, la bienveillance. Il doit reconnaître la singularité de l'autre.

En tant que professionnel, l'accueillant n'occupe pas la même place que l'accueilli, il doit garder sa posture.

Ce n'est pas l'écoute active qui peut engendrer un type de lien « copinage » qui n'est pas compatible avec le lieu d'accueil enfants-parents. Nous ne sommes pas là pour parler de nous.

L'écoute empathique : elle est à dissocier de la sympathie, de l'identification, de la compassion. C'est la capacité de se mettre à la place de l'autre pour saisir son état émotionnel, à être dans une attitude bienveillante, de neutralité, avec une absence de jugement, une manifestation des signaux pour trouver la bonne distance. L'écouter va reformuler ce que la personne a dit, il montre comment il a écouté. Dans l'empathie, il faut distinguer ce qui vient de chez nous ou pas. Cela permet d'améliorer la compréhension, de mieux gérer la relation, de rester en phase, de s'adapter à l'autre.



En conclusion : le travail en Lieu d'accueil enfants-parents : la personne peut évoluer si un cadre stable sécurisant est mis en place. Les rôles des accueillants sont interchangeables et complémentaires : quand l'un pose le cadre, l'autre est dans l'écoute.

Ecouter ne s'apprend pas, c'est une posture qui s'acquière en s'entraînant, grâce aussi à la supervision et l'expérience. Il est important de ne pas mélanger la posture professionnelle et celle de tous les jours où nous pouvons être submergés par les émotions. La prise de distance est essentielle dans notre travail, cela peut être repris en supervision tout comme les attitudes, les comportements des accueillis qui peuvent nous dérouter parfois.

Nous faisons un métier de relation. L'écoute n'est pas une technique, elle implique un travail sur soi. Cela peut être parfois épuisant, les émotions sont ramenées à la maison si nous avons du mal à les gérer. C'est un travail en équipe où la collègue peut être contenante.

Si l'on accueille seul : on ne peut pas être dans l'écoute, l'accueillant doit alors se concentrer sur le cadre.

On ne peut être à l'écoute si l'on est envahi d'où l'importance des deux regards des professionnels en LAEP. La Charte de l'accueillant du réseau LAPE Lorraine met cela en avant. Elle est en lien avec la supervision qui revient à comprendre ce qui est dit, ce que les gens jouent par leurs attitudes.

