



## **INTERVENTION DE Mr Stéphane MILIATO, psychopraticien de la relation d'aide selon Carl ROGERS et psychothérapeute « L'écoute Rogérienne au service du cheminement du parent. »**

J'aimerais commencer avec une phrase de Rogers : « Il existe un curieux paradoxe : c'est quand je m'accepte tel que je suis que je peux changer. » Et pour s'accepter tel que l'on est, il faut parfois du temps et parfois, on a besoin de quelqu'un qui nous entend, qui nous écoute.

### **1-Le contexte de notre travail c'est la personne**

Le « matériau » principal est la personne. Pour donner plus de relief si on veut parler d'une personne, on peut tenter d'en donner une définition. Selon Rosette Poletti (psychothérapeute suisse), l'être humain est un être biopsychosocial, énergétique et spirituel. Il a un corps (cela semble évident), des émotions (parfois cachées), des pensées, des perceptions et des sensations (pas toujours conscientes). Il est traversé et entouré d'énergie (échanges chimiques dans notre corps, influx nerveux). L'être humain cherche à se réaliser, à trouver un sens à sa vie, à trouver des réponses. Plus on avance en âge et plus on se pose des questions, on cherche à trouver un sens et à répondre à des questions : pourquoi je suis là ? Pour trouver des réponses, on peut parfois s'adresser à la philosophie, à la religion, à des écrits d'autres personnes. C'est un cheminement qui peut prendre beaucoup de temps. L'être humain fonctionne aussi comme un tout, intégré dans un environnement qui l'influence et sur lequel il agit, c'est-à-dire qu'il influence et est influencé par son entourage, nous ne sommes pas des électrons libres. Je ne sais pas si c'est complet comme définition, on pourrait développer certains aspects mais nous manquons de temps aujourd'hui pour le faire.

Si on est ce qu'on est, c'est aussi parce qu'on a un héritage génétique : on ne peut pas le nier. On peut retrouver en nous des traits de nos parents, grands-parents, voire au-delà. Nous sommes aussi influencés par notre environnement. Certaines personnes sont plus sensibles à leur environnement qu'il soit familial, professionnel, amical et autres. Cela nous influence beaucoup, parfois cela peut nous blesser ou nous empêcher d'être ce que nous sommes. Je rajouterai encore une part qui est chère à Jung et Freud : c'est l'influence psychanalytique, la part de l'inconscient, la part d'ombre possible que chacun a en lui et qui nous influence également. Tout cela fait un amalgame qui va susciter des besoins. Quand je parle de besoins, ce sont les besoins vitaux : besoins physiologiques et besoins psychologiques comme l'estime de soi, la reconnaissance, l'envie d'appartenir à un groupe. Ces besoins vont nous donner des ressentis qui vont nous pousser à réagir par rapport à nos pulsions intérieures et notre environnement extérieur, parfois c'est là que cela coince et qu'on va avoir des attitudes et des comportements qui ne vont pas coller. Dans notre attitude d'écoute, tout cela pourra agir et c'est pour cela que j'en parle.

### **Les pertes de la vie :**

Au fur et à mesure qu'on avance dans la vie, on perd des choses. Si on sait qu'en perdant quelque chose, on va gagner autre chose de plus édifiant, de plus fort, on peut accepter les pertes qu'on peut subir. Prendre conscience de cela, c'est progresser. Je vais citer quelques unes de ces pertes.

→ Quitter l'unicité avec la mère : on devient un être unique, séparé. On peut devenir autonome, cela prend du temps.

→ Accepter les interdits, l'impossible. En acceptant cette impossibilité, ce qu'on ne peut pas avoir, on devient adulte, un être moral, libre et responsable. Une personne a dit : « On n'est pas responsable de tout ce qui nous arrive mais on est responsable de ce que l'on fait de ce qui nous arrive. C'est parfois difficile à admettre mais c'est comme cela qu'on grandit.

→ Renoncer à nos espérances que nous avons fondées plus jeunes. C'est en le faisant que nous pouvons nous connecter à d'autres, connexions amoureuses. C'est le prix à payer. On espérait avoir la meilleure amie, le meilleur conjoint du monde. Et pourtant, il a plein de défauts, ce n'est pas le prince charmant. C'est terrible mais c'est comme cela qu'on progresse et qu'on arrive à composer.

→ Au fur et à mesure dans le temps, on fait l'expérience de la perte de beaucoup de choses. On passe de l'enfance à l'adolescence. On perd petit à petit le confort, la sécurité. Mais, cela nous aide à affronter un monde qui est là devant nous et dans lequel il va falloir que nous trouvions notre place. On devient un être capable de séparation et de deuil. Jusqu'au bout, nous faisons ces expériences où nous sommes séparés, où nous perdons quelque chose avec les émotions qui vont avec.

### **Les 8 étapes vers l'autonomie :**

J'ai choisi ces huit étapes mais ce n'est pas exhaustif.

- 1- La naissance : c'est une grande perte, en tout cas la mère perd quelque chose. C'est violent, irrésistible. Le père n'a pas cette sensation physique de la perte.
- 2- Le sevrage : avant il y avait ce lien très fort. Les parents vont devoir renoncer à ce sentiment de toute puissance, l'enfant va commencer à se nourrir tout seul et devenir plus autonome
- 3- La reprise du travail de la mère : la mère a le sentiment d'abandonner son bébé. Elle doit faire confiance à la personne à qui elle confie son enfant.
- 4- L'entrée en maternelle : c'est la première grande séparation surtout pour tous ceux qui n'ont pas fréquenté de mode de garde.
- 5- Les copains, copines : l'enfant se rapproche de ses pairs qui sont de plus en plus présents dans leurs paroles, leur cœur. Ils occupent une place de plus en plus grande, plus centrale. Cela fait partie de la construction identitaire de l'enfant qui a besoin de trouver d'autres références.
- 6- Le premier amour.
- 7- Les premières vacances sans les parents.
- 8- Le départ de la maison : l'enfant prend son envol et crée le syndrome du « nid vide ». le couple parental se retrouve seul en tête à tête.

### **Exercice d'écoute Rogérienne :**

Consignes : former un groupe de 3 personnes, déterminer qui est l'écouter, qui est l'observateur. L'observateur regarde, ne s'exprime que dans les échanges finaux, il n'intervient pas. Vous pratiquez un entretien de 10 minutes puis vous vous dites réciproquement comment chacun a vécu l'entretien.

### Synthèse en grand groupe :

~ Observation de la gestuelle : les mouvements des mains, importance du regard (regard dirigé vers le sol, regard quand le doute s'installe), les postures (mouvements par manque de confort, gêne ressentie quand l'écouter ou l'observateur n'est pas en face de celui qui parle ou ne voit pas le regard de l'autre et quand il y a une trop grande proximité physique alors les personnes se tiennent tout contre le dossier de la chaise. Besoin d'être respecté dans son intimité et de respecter celle de l'autre.

~ Pour celui qui est écouté : c'est difficile de parler à quelqu'un qu'on ne connaît pas et plus facile quand il y a dialogue. Le bruit et la promiscuité ont été gênants pour certains. Pour certains écoutés : l'empathie, la reformulation de l'écouter leur a permis d'aller plus loin dans leur réflexion, de chercher les mots avec plus d'attention.

~ Pour les écoutants : parfois des questions, des renchérissements sont exprimés par mouvements de la tête ou des paroles. Les questions restreignent l'écoute, celui qui écoute oriente, cela peut être un obstacle. Pour certains écoutants : renvois de choses personnelles qui peuvent empêcher l'écoute.

Les remarques concernant la gêne ressentie liée à une trop grande proximité physique font écho au schéma d'Edward T.Hall :

La bulle d'intimité : elle est très proche, on est conscient des odeurs. Très peu de personnes peuvent pénétrer dans cette bulle là. Si quelqu'un y pénètre sans y être invité ou autorisé, c'est une faute, un impair.

La bulle personnelle : entre 1m- 1m50 : c'est l'espace courant entre collègues, patient-thérapeute. On est personnellement impliqué. Les entretiens se tiennent dans ce cadre là.

La bulle sociale : entre 2 et 3 m

La bulle publique : c'est la rue, des personnes qu'on ne connaît pas

Savoir dans quelle bulle on se situe pour s'approcher de quelqu'un : c'est déjà en avoir conscience.

### 2-Ecoute Rogers :

Rogers dit qu'il y a trois conditions nécessaires et suffisantes pour être à l'écoute : 3 aspects liés entre eux, pas toujours symétriques. Le dosage est fait par l'écouter en fonction de la personne, il est à reconsidérer à chaque écoute en fonction de la situation évoquée.

● **La congruence** : c'est un mot anglais qui se rapproche pour moi, du mot authenticité. Quelque soit ce qui nous traverse comme ressenti, comme émotion, on reste toujours à l'écoute de ce qui nous traverse pas forcément à partager parce que cela n'aide pas forcément la personne mais on reste en lien avec soi-même, authentique, avec ses valeurs, ses principes. On est là face à ce qu'on entend, on réagit intérieurement et éventuellement extérieurement par rapport à ce qui vient de se passer.

● **L'attitude empathique** : personnellement, je la définis comme la capacité à faire abstraction de tout ce qui fait la congruence, c'est-à-dire tous nos cadres de références, nos normes, nos valeurs, toutes nos croyances. En fait, on met cela de côté pour entrer dans le monde de l'autre qui a lui-même des valeurs, des principes, un cadre de références dans lequel il évolue. C'est cette capacité à entrer dans le cadre de l'autre qu'on appelle l'empathie. Quand on a cette capacité là, on a vraiment ce privilège

de rentrer dans le monde de l'autre, ce qui permet de comprendre ce qui se passe, pourquoi l'autre réagit comme cela, raisonne comme cela, là c'est le monde intérieur de l'autre alors que la congruence c'est notre monde intérieur qu'on peut extérioriser ou pas si besoin.

● **La considération positive inconditionnelle** : c'est l'accueil avec une attitude suffisamment chaleureuse, positive, réceptive de qui est l'autre, de ce qu'il nous dit avec ses sentiments avec ce qu'il nous démontre avec ses comportements. C'est accueillir la personne dans toutes ses dimensions, dans sa totalité.

En adoptant ces 3 attitudes, on peut arriver à une véritable attitude d'écoute qui peut permettre à l'autre de :

→ **Nommer**, de mettre des mots sur ce qu'il vit intérieurement et extérieurement.

→ **Déverser**, parfois c'est tellement plein à l'intérieur de soi qu'à la limite si on rencontre quelqu'un dans la rue qui nous dit bonjour, on va raconter tout ce qu'on a envie de dire.

→ **Etre entendu** cela veut dire compris : il ya quelqu'un sur cette terre qui a entendu ce qu'il est à travers ce que il vit.

→ **Etre reconnu** c'est-à-dire qu'il existe vis-à-vis de l'autre qui l'écoute à ce moment là.

→ **Etre accepté**.

→ **Sortir de l'isolement**.

→ **Evoluer dans son registre émotionnel**. On n'a pas toujours conscience des émotions qu'on est en train de vivre. Quand j'arrive à les nommer, les déverser, à être accepté avec mes émotions, mes sentiments qui m'animent, je peux changer. C'est quand on entend, qu'on comprend et qu'on accepte : **qu'on peut changer**. Il y a beaucoup de personnes qui n'acceptent pas ce qu'elles vivent et encore moins ce qu'elles font, elles ne peuvent pas changer parce que c'est une étape indispensable : accepter ce qu'on est pour peut-être accepter de le perdre et éventuellement aller vers quelque chose de meilleur pour soi.

### Les outils utiles à l'écoute :

L'outil principal qui nous aide à l'écoute est la reformulation. Mais, bien sûr il y a également la communication non verbale. La façon dont on est en attitude, si on a une attitude fermée ou ouverte, cela va changer l'orientation de ce qu'on va entendre mais la reformulation va permettre de mesurer la situation. Il y a deux choses dont je veux vous parler : les contenus de l'expression et les différents types de reformulation.

### Les contenus de l'expression :

→ contenu manifeste : ce qui vient d'être dit est explicite

→ contenu latent : c'est dit sans le dire, sous entendu

→ contenu non verbal : c'est dit autrement, par un geste, une attitude pas par des mots

Avec des mêmes mots, on peut comprendre 3 choses différentes.

### Les différents types de reformulation :

→ **Echo** : on répète les mots, on souligne ce qui semble important. Parfois, on reprend le dernier mot pour que la personne puisse rebondir dessus.

→ **Reflet** : la personne vous a raconté son vécu, ses émotions et ressentis, on redit avec nos propres mots ce qu'on a compris en finissant par une question : c'est bien ce que vous avez voulu dire ? C'est important de demander cela à la personne sinon on peut interpréter et même juger.

→ **Clarification** : il faut déjà avoir une bonne expérience d'écoute. Il y a un récit qui est donné et dans ce récit, j'arrive à voir autre chose que la personne ne voit pas, ne comprend pas. La personne qui écoute, elle le voit : il y a ce qui est dit (contenu manifeste) mais le non verbal lui fait penser à autre chose alors elle peut clarifier avec la personne : oui mais quand tu dis cela, cela ne te rappelle pas quand ta maman est décédée ou tu penses à ...

### **Ce qui est important c'est de toujours reformuler en demandant à l'écouté : c'est bien cela que vous avez voulu dire ?**

Pour illustrer ces propos, je vous propose une image : celle du vase de Ruben. On pose la question : qu'est-ce que vous voyez ? Les uns disent un vase, les autres voient deux visages. La personne va vous parler uniquement du vase or on voit les 2 visages. C'est la reformulation clarification, cela fait partie de l'écoute, cela demande une grande intuition. En demandant à la personne : c'est bien cela que vous voulez dire, la personne va réagir. Autre image : celle où l'on peut voir deux femmes : une femme jeune et une femme âgée.

*Intervention de Bernadette Macé : « Il n'y a pas de réalité absolue. On peut voir d'emblée les 2 femmes soit l'une, soit l'autre. Parfois, quand on voit uniquement un des visages, on a du mal à voir l'autre, on croit tellement à son interprétation. C'est pareil dans l'écoute : si on part dans notre interprétation sans vérifier auprès de la personne qui s'exprime, on aura du mal à voir le point de vue de l'autre. »*

### Les obstacles à l'écoute :

→ Les facteurs relevant de l'environnement : le bruit, l'éclairage (trop ou pas assez), la distance (si trop de proximité : gêne)

→ le retentissement ou la résonance de ce que j'entends en moi, ce que raconte la personne me projette sur un vécu personnel : j'ai été touché dans le passé, une blessure, une souffrance et cela fait remonter tout cela. Je ne suis plus à l'écoute de la personne, je suis centré sur moi.

→ Le ressentiment, la déception de ce que l'interlocuteur me révèle. J'éprouve un sentiment très fort, je suis déçu, je m'attendais à autre chose ou alors cela me laisse une certaine amertume. Tout cela nous coupe de l'écoute, on n'est plus face à la personne. On est ailleurs dans nos pensées, dans nos propres ressentis.

→ L'insécurité qu'elle provoque en moi par exemple si la personne me raconte qu'elle a tué quelqu'un.

→ Le désir de contrôler l'autre, on a envie de lui dire : ce n'est pas comme cela que tu dois faire, on explique ce qu'il doit faire, on décide à la place de l'autre.

→ Les problématiques personnelles et qui n'en a pas : fatigue, mal être physique, blocages émotifs, psychologiques, manque de temps parfois : la personne a besoin de déverser mais on a pas le temps, préjugés, croyances différentes, si on ne trouve pas la personne sympathique : c'est difficile de savoir quel est le bon mélange entre congruence, empathie et considération positive inconditionnelle.

→ Manque d'entraînement, de formation.

→Tendance égocentrique : on ramène à soi quoique la personne raconte soit on est centré sur l'autre, on prend conscience de ce qui nous traverse, si j'arrive à régler cela rapidement (je ne me laisse pas happer par ces ressentis) : je reste à l'écoute, sinon je ne suis plus à l'écoute.

Exercice : obstacle à l'écoute :

« Une jeune femme mariée, délaissée par son mari trop pris par son travail, se laisse séduire et va passer la nuit chez son séducteur dans une maison située de l'autre côté de la rivière. Pour rentrer chez elle le lendemain, au petit matin avant le retour de son mari qui rentre de voyage, elle doit retraverser le pont. Mais un fou menaçant lui interdit le passage. Elle court alors trouver un passeur qui lui demande le prix du passage. Elle n'a pas d'argent, elle supplie. Il refuse de travailler sans être payé d'avance. Elle va alors trouver son amant et lui explique la situation et lui demande de l'argent. Il refuse de payer, sans explication. Elle va trouver un ami célibataire qui habite du même côté et qui lui voue depuis toujours un amour idéal mais à qui elle n'a jamais cédé. Elle lui raconte tout et lui demande de l'argent. Il refuse, elle l'a déçu en se conduisant si mal. Elle décide alors après une vaine tentative de négociation auprès du passeur de passer le pont. Le fou la tue.

Lequel de ces six personnages qui sont par ordre d'entrée dans l'histoire : la femme, le mari, le fou, le passeur, le séducteur, l'ami peut être tenu comme responsable ?

Qu'est-ce qui nous fait choisir tel ou tel responsable ? Pourquoi on a répondu cela, est-ce à par rapport à nos valeurs, la morale, à quoi cela fait référence ? Essayez de repérer ce qui a fait que vous ayez répondu cela pour repérer ce qui peut faire obstacle à l'écoute.

Texte de Salomé : « Veux-tu simplement m'écouter. Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me donner des conseils, tu n'as pas fait ce que je te demandais. Quand je te demande de m'écouter et tu commences à me dire pourquoi je ne devrais pas ressentir cela, tu bafoues mes sentiments. Quand je te demande de m'écouter et que tu sens que tu dois faire quelque chose pour résoudre mon problème, tu me fais défaut dans l'écoute. Tout ce que je te demande c'est que tu m'écoutes simplement, non que tu parles, que tu fasses quelque chose. Je te demande uniquement de m'écouter, c'est tout. Je peux agir par moi-même, je ne suis pas impuissant, peut-être découragé ou hésitant mais non impotent. Alors, s'il te plait écoute-moi et si tu veux parler, attend un instant et je t'écouterai. » Vous pouvez trouver le texte complet sur internet.

Une des premières choses à apprendre c'est à se taire ou peut-être faire taire aussi ce qui nous empêche d'écouter ou alors le mettre en évidence pour pouvoir s'en séparer et être vraiment à l'écoute. Porter (Carl Rogers a été son directeur de thèse pour son doctorat de psychologie) après avoir fait des recherches a mis en évidence 6 attitudes d'écoute les plus courantes.

**Les attitudes d'écoute de Porter :**

A- Attitude d'évaluation ou de jugement : attitude tranchée qui fait référence à la morale, binaire (mal ou bien)

- B- Attitude d'interprétation : quand on rentre dans l'interprétation, on a du mal à en sortir, on fait déjà le prolongement en donnant une explication
- C- Attitude d'aide et de soutien : minimiser la situation de la personne, apporter une aide immédiate qui n'aide pas à long terme. Attitude rassurante pour celui qui écoute : apparaît comme un sauveur mais n'est pas rassurant pour la personne, cela lui donne un statut d'assisté.
- D- Attitude d'enquête : toutes les questions ne sont pas mauvaises mais si les questions défilent et si elles sont orientées, on n'est pas dans l'écoute
- E- Attitude de décision, de conseil : vous devriez faire cela, si j'étais à votre place... On prend la place de l'autre, cela peut-être parfois un ordre et là on décide pour la personne
- F- Attitude de compréhension : c'est l'attitude privilégiée par Porter. On utilise la reformulation : si je comprends bien vous êtes en train de me dire ... On peut utiliser l'image du joueur de tennis qui renvoie les balles en fond de court. Il renvoie jusqu'au moment où il y aura une phase décisive qui apporte un éclairage concret, une prise de conscience et la personne va pouvoir changer. Mais avant cela, il faut que toute cette phase de reconnaissance, d'acceptation de qui elle est, de ce qu'elle est en train de vivre, de ses ressentis doivent être entendus sinon elle ne peut pas changer. Si changement il doit y avoir parce qu'après tout c'est peut-être moi qui l'ait décidé et non pas elle, la personne, elle, n'a pas décidé de changer, elle se trouve très bien comme elle est.

Tableau comparatif des différentes attitudes d'écoute :

Nom attitude	Evaluation Jugement	Interprétation	Aide Soutien	Enquête	Solution Conseil Décision Ordre	Compréhension (reformulation)
Lettre repère	A	B	C	D	E	F
Action induite	Penser Juger	Chercher un sens, une explication	Ressentir	Chercher des informations supplémentaires	Faire	Réfléchir Chercher
Attitude induite	Défense Contradiction Révolte Culpabilité Angoisse	Incompréhension Désintérêt Blocage Irritation	Dépendance Régression Caprice Passivité	Orienter Refus si question fermée Progrès si question ouverte Suspicion Blocage Fuite	Dépendance Soumission Blocage Démotivation Rébellion Insatisfaction	Confiance Ouverture Evolution Satisfaction
Avantages	Franchise Défoulement Satisfaction	Désir d'analyse	Apport de sympathie	Permet d'aller plus loin, de mieux comprendre	Efficacité immédiate Sécurité	Solution ouverte permettant à l'autre de prendre en charge ses propres problèmes Encouragement Facilitation à l'expression
Inconvénients	Systèmes de valeurs se heurtent	Risque de déformer la vérité, d'apporter des diagnostics faux	Ne résout pas mais occulte les problèmes	Risque plus ou moins de fermer complètement l'autre	Dépendance, non participation, non responsabilisation	Peut être long avant que la personne arrive à conscientiser

L'attitude d'écoute à privilégier est l'attitude de compréhension, de reformulation. C'est celle qui a le moins d'inconvénients sinon le temps qui peut être long pour que la personne puisse comprendre et conscientiser.

*Question : « Est-ce qu'il faut avoir la même attitude d'écoute avec un enfant, un adolescent qu'avec un adulte ? »*

L'écoute ne doit pas varier selon la personne qu'on a face en soi, mon langage peut-être différent, adapté à la personne mais l'écoute n'est pas différente. L'attitude courante est qu'on a envie d'apporter rapidement une solution face à un problème. Ce n'est pas forcément aider la personne en lui apportant une solution immédiate. C'est satisfaisant, gratifiant pour nous mais l'écoute doit juste servir à la personne de faire quelques pas supplémentaires dans son espace à elle, pour aller vers elle-même, pour se comprendre, conscientiser et après on peut prendre une décision ensemble pourquoi pas ou informer de ce qui est possible pour elle. Mais dans un premier temps, il faut prendre la mesure des choses et cela ne peut passer que par l'écoute. Si on donne tout de suite une solution, on va l'empêcher de progresser vraiment.

*Intervention de Bernadette Macé : « Cela pose aussi la question de la supervision : la nature de notre écoute a des conséquences sur la nature de nos relations avec les usagers et c'est cela qu'on va mettre au travail en supervision. S'il y a des supervisions, c'est parce qu'on sait bien que l'écoute peut nous mettre en difficulté et mettre en difficulté l'autre. Parfois, on se dit : pourquoi j'ai dit cela, je n'aurais pas dû dire cela. L'écoute, c'est toujours quelque chose à remettre sur le tapis. Ecouter : c'est s'interroger sur ce qu'on est en train de renvoyer à la personne. C'est différent quand on donne un conseil. Les lieux d'accueil enfants-parents travaillent sur l'autonomisation de l'enfant, on ne peut induire cela que si on travaille autour de cela aussi avec les parents : les laisser cheminer, trouver une solution par eux-mêmes. Un exemple : on dit en supervision, les mamans se comportent comme des ados alors que peut-être on se comporte avec elles comme des mères. C'est en réaction à nos propos, gestes qu'elles réagissent en ados. »*

Les réactions empêchent d'avancer, si les personnes voient en l'écoutant un juge, un enquêteur, cela peut bloquer la personne dans son cheminement, son évolution, dans sa propre aptitude d'aller de l'avant quelque soit l'âge de la personne (enfant, adolescent, adulte).