

UNIVERSITE DE DOUALA

CELLULE D'ECOUTE



THE UNIVERSITY OF DOUALA

COUNCELLING SERVICE

L'ECOUTE ET SES DIFFERENTES PERSPECTIVES DANS LA RELATION D'AIDE

Par

Dr BANINDJEL JOACHEN

PSYCHOPATHOLOGUE ET PSYCHOLOGUE CLINICIEN

PLAN

LA PAROLE

**CE QU'EST L'ECOUTE
ET CE QU'ELLE N'EST
PAS**

**LA PERCEPTION
ET LES
OBSTACLES**

**LES FACTEURS DE NON
ECOUTE ET LES
ATTITUDES
DEFAVORABLES**

**LA REFORMULATION ET
LE QUESTIONNEMENT**

I – LA PAROLE

LE SENS DE L'ECOUTE: PERMETTRE AU CLIENT DE :


- ❖ RACONTER
- ❖ SE RACONTER
- ❖ REVELER
- ❖ S'ACCEPTER,
- ❖ SE GUERIR
- ❖ SE REVELER
 - AU CONSEILLER ET A SOI MEME
 - POUR PARVENIR A LA **CATHARSIS** (purification)

I – LA PAROLE

L'AUTRE, LE LANGAGE ET LES SYMBOLES DANS L'ECOUTE

- ABSENCE DE L'AUTRE = UN AB-SENS
 - LE PLUS COURT CHEMIN DE SOI A SOI PASSE PAR L'AUTRE
 - L'ECOUTE DE SOI PASSE PAR LE FAIT D'ETRE ECOUTE PAR UN AUTRE

- LE LANGAGE HUMAIN
 - N'EST PAS QU'UN ECHANGE DE RENSEIGNEMENTS D'INFORMATIONS
 - MAIS IL EST INTERPRETE PAR CELUI QUI L'ENTEND

- LE ROLE DES SYMBOLES DANS L'ECOUTE:
 - ❖ PARCE QUE LE CLIENT EST EN PERTE DE SYMBOLE DANS SON MAL ETRE
 - ✓ Par la parole prononcée
 - ✓ Par les paroles qu'il entend  il se donne de nouveaux symboles
 - ✓ Par des gestes et des actes

I – LA PAROLE

LE CLIENT FAIT FACE A TROIS DIFFICULTES

➤ LA SOLITUDE (EXCLUSION, CE QUI RENFORCE LA DETRESSE)

- LA PRESENCE DE L'ECOUTANT ET SA NEUTRALITE CONSTITUENT UN LIEU UNIQUE DE RECONFORT

➤ LA BLESSURE NARCISSIQUE (à cause de ses difficultés)

- ses certitudes sont ébranlées
- son identité est remise en cause



le fait d'être entendu l'aide à redéfinir son Moi

➤ LE PARADOXE LIE A L'ACCEPTATION DU MAL ET A LA LUTTE POUR GUERIR

- ❖ LAISSER LE CLIENT DIRE
- ✓ SON DENI
- ✓ SON MARCHANDAGE
- ✓ SA COLERE ET SA TRISTESSE

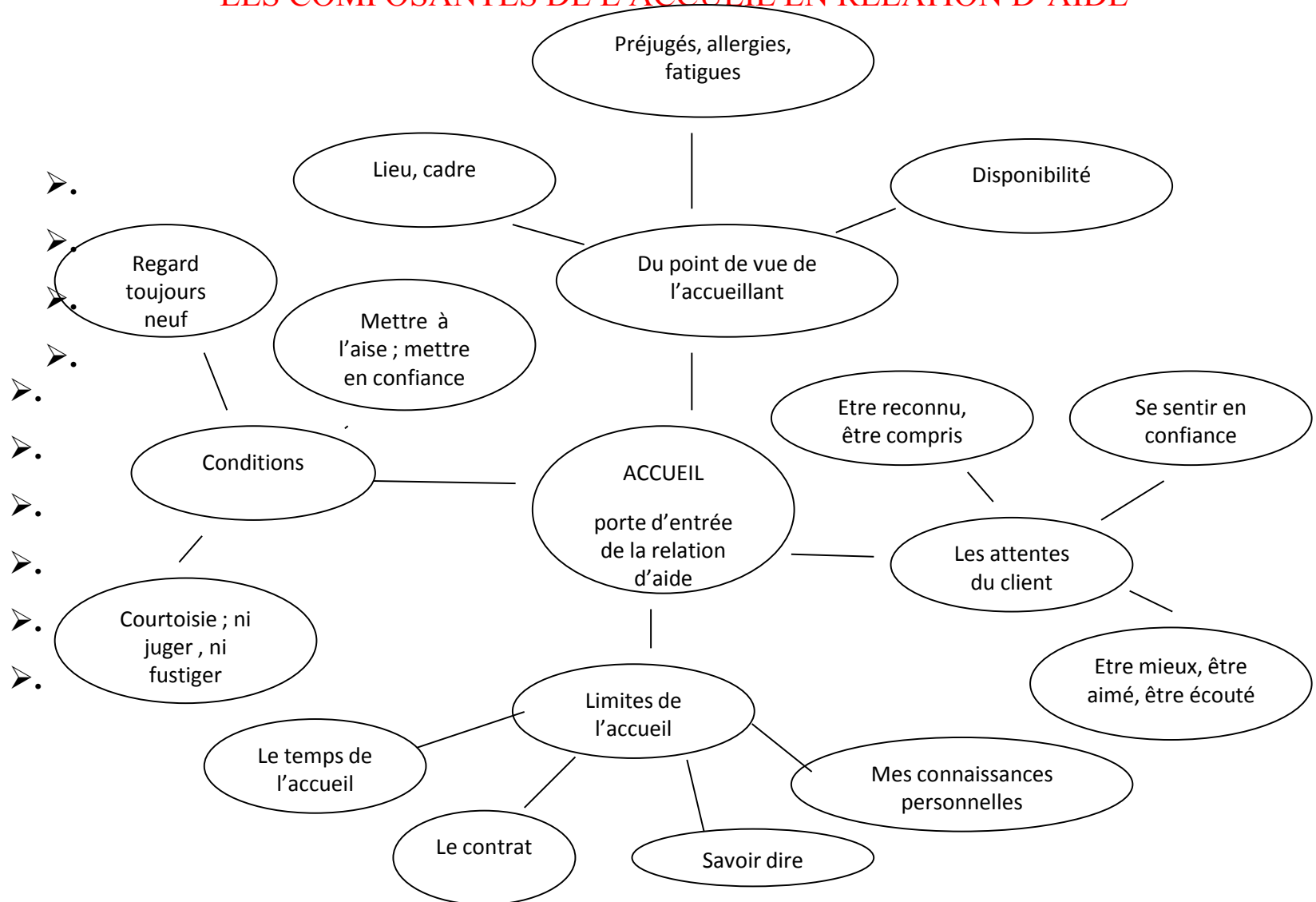


SANS JUGER NI CRITIQUER

II – CE QU’EST L’ECOUTE

L’ECOUTE EST CENTRE SUR LE CLIENT ET NON SEULEMENT SUR SES PROBLEMES

LES COMPOSANTES DE L’ACCUEIL EN RELATION D’AIDE



II – CE QU'EST L'ECOUTE

ECOUTER C'EST DIFFICILE PARCE QUE JE DOIS RENONCER

- A PARLER
- A EXPLIQUER
- A CONVAINCRE
- A ME JUSTIFIER OU A JUSTIFIER L'AUTRE
- A REpondre

J'ECOUTE L'AUTRE A QUATRE NIVEAUX

- **LES FAITS** (son histoire, ses anecdotes, les événements vécus)
- **LE RESSENTI** (son vécu émotionnel)
- **LE COMPORTEMENT** (attitudes, gestes, actes manqués)
- **LE RESSENTIMENT INTERIEUR EN MOI MEME**

II – CE QU'EST L'ECOUTE

ECOUTER EXIGE LA DIFFERENCIATION

- LA SEPARATION DE MES DESIRS ET SENTIMENTS AVEC CEUX DE L'AUTRE
- CE QU'IL RESSENT OU PENSE LUI APPARTIENT
- JE NE CHERCHE PAS A LE CHANGER MAIS A FACILITER LA PAROLE
- JE DOIS LUI FAIRE METTRE LES MOTS SUR LES MAUX

LES DISPOSITIONS DE L'ECOUTANT

- **SAVOIR ECOUTER:** les bons sentiments ne suffisent pas, une sérieuse formation et une longue expérience sont indispensables
- **VOULOIR ECOUTER:** les motivations doivent être fortes car être attentif est fatiguant et requiert de la disponibilité
- **POUVOIR ECOUTER:** ce qui est requis n'est ni la sympathie, ni la froideur. Mais **L'EMPATHIE**

SAVOIR S'ECOUTER SOI MEME

L'ECOUTANT EST UN INSTRUMENT, IL DOIT REpondre A CERTAINES QUESTIONS IMPORTANTES

II – CE QUE L'ECOUTE N'EST PAS

L'ECOUTE EN RELATION D'AIDE N'EST PAS

- UN ECHANGE DE PROPOS OU D'OPINIONS SUR TOUTES SORTES DE SUJETS
- UN DEBAT PASSIONNE AVEC ARGUMENTS ET OBJECTIONS
- UNE SERIE D'AVEU. L'ECOUTANT N'EST PAS UN CONFESSEUR OU UN JUGE
- UN MONOLOGUE
- UN INTERROGATOIRE

III – PERCEPTIONS ET OBSTACLES

LA PERCEPTION DANS L'ECOUTE

C'EST L'ACTE PAR LEQUEL L'HOMME ORGANISE SES SENSATIONS, LES INTERPRETE ET LES COMPLETE PAR DES IMAGES ET SOUVENIRS PERSONNELS

DANS L'ECOUTE, SI NOUS VOULONS ENTENDRE

- LES MOTS,
- LES BRUITS,
- LES MESSAGES

DE L'AUTRE,



NOUS DEVONS LES PERCEVOIR DANS LA SIGNIFICATION QU'IL
LEUR DONNE

PERCEPTION ET OBSTACLES

QUATRE PRINCIPES DE BASE DE LA PERCEPTION

- **TOUT HOMME A DANS SA TETE UNE CARTE DU MONDE**
(chacun voit le monde tel qu'il est)
- **IL FAUT RENCONTRER LE CLIENT DANS SON MODELE DU MONDE**
- **ON NE PEUT PAS NE PAS COMMUNIQUER** (tout comportement est une communication. il faut donc observer: postures, mimiques, gestes, regards, ton, rythme de la voix, expression du visage, silence, respiration)
- **LE NIVEAU INCONSCIENT DE LA COMMUNICATION EST LE PLUS IMPORTANT** (les messages que le client envoie traversent plusieurs zones)
 - ❖ **des pulsions:** il a peur et envie de communiquer, entrer en relation, se faire connaître et se dévoiler
 - ❖ **des images:** réelles, idéales, celles qu'il voudrait donner de lui-même, celles qu'il croit qu'on a de lui
 - ❖ **des images qu'il a de moi**
 - ❖ **la zone du sens**

– PERCEPTION ET OBSTACLES

LES OBSTACLES A L'ECOUTE

- ✓ **RETENTISSEMENT ET RESONANCE DE L'AUTRE EN MOI**
(mes blessures et traumatismes peuvent se réveiller et constituer un obstacle)
- ✓ **RESSENTIMENT, DECEPTION** (si le client constate que je suis déçu, que l'image que j'avais de lui est altérée, il ne sentira plus à l'aise)
- ✓ **INSECURITE QU'IL PROVOQUE EN MOI** (va-t-il se révéler? Vais-je assumer? Que dire ? Que pensera-t-il de moi si je ne suis pas à la hauteur ?)
- ✓ **LE DESIR DE LE CONTROLER** (une volonté de puissance sur lui)



LES FACTEURS DE NON-ECOUTE

LES FACTEURS RELEVANT DE L'ECOUTANT

- ❖ LA FATIGUE
- ❖ DES BLOCAGES EMOTIFS ET PSYCHOLOGIQUES
- ❖ LE MANQUE DE TEMPS
- ❖ LES PREJUGES ET L'ANTIPATHIE ENVERS LE CLIENT
- ❖ LE MANQUE D'ENTRAINEMENT A L'ECOUTE
- ❖ LA DECOUVERTE QUE L'INTERLOCUTEUR EST SUPERIEUR
INTELLECTUELLEMENT ET SOCIALEMENT

LES FACTEURS DE NON-ECOUTE

LES FACTEURS RELEVANT DE CELUI QUI PARLE

- ❖ UNE VOIX MONOTONE, TROP BASSE ET TROP FAIBLE
- ❖ UN DEBIT TROP RAPIDE OU TROP LENT
- ❖ DES PHRASES CONFUSES, HESITANTES, DES SILENCES NOMBREUX
- ❖ UNE SURCHARGE D'INFORMATIONS DONNEE

LES FACTEURS DE NON-ECOUTE

LES FACTEURS RELEVANT DE L'ENVIRONNEMENT

❖ L'INCONFORT

(la chaleur, le froid, des sièges ou un éclairage pénibles)

❖ UNE MAUVAISE DISPOSITION SPATIALE:

une distance entre 1m ou 1,5m entre l'écoutant et l'écouté semble la meilleure être plus prêt serait une intrusion dans sa bulle de sécurité

ATTITUDES COURANTES CHEZ LES ECOUTANTS

***LES ATTITUDES SUIVANTES SONT CONSIDEREES COMME AMBIVALENTES ET
NEGATIVES ET NE FACILITENT PAS L'EXPRESSION DU PATIENT***

- L'ÉVALUATION OU LE JUGEMENT MORAL
- L'INTERPRÉTATION OU L'EXPLICATION
- LE SOUTIEN OU LA CONSOLATION
- L'ENQUÊTE OU LA L'INVESTIGATION
- LA SOLUTION AU PROBLÈME

LA REFORMULATION

DEFINITION



C'EST REDIRE D'UNE MANIÈRE CONCISE EN D'AUTRES TERMES, EXPLICITE CE QUE MON INTERLOCUTEUR VIENT DE DIRE, DE FACON A OBTENIR SON ACCORD. Il se sentira écouté et entendu

EN FAIT IL S'AGIT DE:

- reconnaître les sentiments ou les idées exprimés par le client
- accepter de considérer qu'il a émis un point de vue subjectif
- lui montrer que je comprends son point de vue sans jugement de ma part

REFORMULATION

Les trois procédés de la reformulation selon Rogers

LA REFORMULATION REFLET:

ex: je me sens découragé, je n'en peux plus, tout va mal, je vais craquer



Si je comprends bien, vous vous sentez à bout

LA REFORMULATION COMME RENVERSEMENT DU RAPPORT FIGURE-FOND

Ici, il faut des réponses sur un ton d'une extrême empathie, sans ironie, afin d'éviter le traumatisme lié à l'effet de choc

La reformulation-clarification

Il s'agit de renvoyer au client le sens même de ce qu'il dit .

QUESTIONNEMENT

UN MOYEN D'INCITER A PRECISER LE LANGAGE

les questions ouvertes

- j'aimerais savoir comment vous vous êtes rencontrés
- quand avez-vous ressenti cela pour la première fois?

LES QUESTIONS FERMEES

- **Etes-vous d'accord avec moi sur ce point**

L'ECOUTE DANS LA RELATION D'AIDE

LES ASPECTS ESSENTIELS

- **ACCUEILLIR L'AUTRE:** environnement chaleureux et accueillant, attitude réceptive (voix calme et apaisante)
- **CONCENTRATION ACTIVE:** se centrer sur l'autre et libérer sa pensée (un silence intérieur important)
- **MANIFESTER SON ATTENTION D'ECOUTE**
- **ENCOURAGER LA PERSONNE A S'EXPRIMER**

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

1) ETRE AUTHENTIQUE

Avoir une façon "d'être" qui sera profondément perçue par l'autre personne comme digne de confiance, fiable ou conséquente

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

2) AVOIR UNE BONNE CONSCIENCE DE SOI

**Etre suffisamment expressif de façon à communiquer sans
ambiguïté ce qu'on est**

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

3) ETRE CAPABLE DE RELATIONS POSITIVES

Se laisser aller à vivre des attitudes positives envers l'autre personne, attitudes de chaleur, d'attention, d'affection, d'intérêt, de respect

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

4) AVOIR LA FORCE D'ETRE DISTINCT

Etre suffisamment fort en tant qu'individu pour être distinct de l'autre ; être un solide défenseur de ses propres sentiments, ses propres besoins, aussi bien que des siens ; posséder, et si le besoin s'en fait sentir, exprimer mes propres sentiments comme quelque chose qui m'appartient, quelque chose de distinct de ses sentiments ; être suffisamment fort dans sa propre distinction pour ne pas être démoralisé par sa dépression, effrayé par sa peur, ou englouti par sa dépendance ; avoir un intérieur suffisamment robuste pour réaliser qu'on n'est pas détruit par sa colère, envahi par son besoin de dépendance, ni asservi par son amour, mais que j'existe distinctement de lui avec mes propres sentiments et mes propres droits.

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

5) AVOIR ASSEZ DE SECURITE INTERIEUR POUR LAISSEZ L'AUTRE LIBRE

**Etre en soi-même suffisamment en sécurité pour lui
permettre sa distinction ; être capable de lui permettre
d'être ce qu'il est : Honnête ou faux, infantile ou adulte, au
désespoir ou trop sûr de lui**

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

6) AVOIR UNE COMPREHENSION EMPATHIQUE

**Se laisser aller à S'introduire pleinement dans le monde de ses sentiments et de ses significations personnelles et les considérer comme il le fait ; plonger dans son univers privé si totalement qu'on perd tout désir de l'évaluer ou le juger ;
le pénétrer avec tant de sensibilité qu'on puisse s'y mouvoir librement sans piétiner des significations qui lui sont précieuses ;
le sentir avec tant d'acuité qu'on puisse non seulement comprendre les significations de son expérience qui sont évidentes pour lui, mais aussi ces significations qui sont seulement implicites, qu'il perçoit vaguement ou comme de la confusion ; étendre cette compréhension sans aucune limite**

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

7) ETRE CAPABLE D'ACCEPTER L'AUTRE TEL QU'IL EST

**Accepter chacune des facettes que me présente cette autre
personne.**

**L'accueillir telle qu'elle est ; savoir communiquer cette
disposition**

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

8) ETRE CAPABLE DE LUI APPORTER LA SECURITE DANS LA RELATION

**Etre capable d'agir avec assez de sensibilité dans la relation
de façon à ce que son comportement ne soit pas perçu
comme une menace**

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

9) SANS JUGEMENT NI EVALUATION

**Etre capable de libérer le client de la menace du regard
évaluateur des autres**

LES 10 FACTEURS D'ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

10) TOUJOURS VOIR LE CLIENT DANS UN PROCESSUS DE DEVELOPPEMENT

Etre capable de toujours pouvoir rencontrer cet autre individu comme une personne dans un processus " de développement" et ne pas se limiter par son passé et par mon passé

Nous vous
remercions pour
votre attention