

Jean Artaud, *L'écoute, Attitudes et techniques*, Lyon, Chronique Sociale, 5^e édition, 2003.

Lu et présenté par Hélène Delvaux d'IF Belgique et paru dans la Feuille d'IF n° 13 de décembre 2006

L'écoute est au cœur du dialogue pédagogique, l'outil par excellence qui permet de mettre en lumière les vécus de conscience de chacun. Elle est donc essentielle pour qui veut être cohérent avec la gestion mentale. Antoine de La Garanderie consacre d'ailleurs le chapitre 2 de son livre « Apprendre sans peur », à l'apport extraordinaire de Carl Rogers, dont l'écoute inconditionnelle du patient est un des fondements.

L'écoute est importante aussi au point de vue pédagogique tout simplement : la clarté de la part de l'enseignant ne suffit pas, il doit vérifier que les élèves aient compris son propos. Là encore questionnement et écoute sont de mise.

Quant aux liens avec l'affectif, ils sont évidents : une écoute véritable favorise l'expression de l'écouté et est essentielle dans la relation d'aide. L'écoute que l'autre me donne me permet d'entrer en relation avec moi-même. Rater son écoute peut fermer toutes les portes !

Cet enjeu énorme est d'autant plus important que nos habitudes dans la communication ne vont pas dans ce sens : si l'on écoute vraiment, il faut le montrer, le prouver presque ! En tout cas, le dire ou annoncer son intention d'écouter ne suffit pas : c'est trop contraire aux situations habituelles, c'est incroyable ! Pourquoi l'élève, l'enfant, le patient, l'adulte, ... nous croirait-il sur parole ?

Quelles sont dès lors les conditions et nécessités d'une écoute réelle ? Quelles en sont les applications dans les relations humaines ? Voici un livre à lire d'urgence !

**Jean ARTAUD, *L'écoute, Attitudes et techniques*,
Lyon, Chronique Sociale, 5^e édition, 2003.**

« *Cet ouvrage voudrait être un guide pratique pour le lecteur soucieux de découvrir et approfondir l'écoute, ses nécessités et ses limites.* » (p.12) Voilà, donnée dès l'avant-propos, l'orientation générale du livre. Il est du début à la fin tourné vers la pratique et contient trois parties :

1. Découvrir les techniques et attitudes de l'écoute à partir de situations concrètes.
2. Des propositions concernant l'écoute dans l'enseignement, la formation, la famille, le couple.
3. Des exercices d'autoformation pour que le lecteur puisse perfectionner ses propres attitudes d'écoute.

Une quatrième partie, très courte, aborde le thème « *écoute et thérapie* ». Il s'agit d'un survol à très haute altitude sur un sujet qui mérite à lui tout seul un livre entier. Je n'y reviendrai donc pas dans ce résumé.

Précisons d'abord le sens du mot « écoute » : l'auteur, dans le droit fil des recherches menées par Carl Rogers et Elias Porter, explique que s'est précisée en lui, selon ses rencontres avec des groupes et des personnes, « *l'idée de l'écoute comme besoin et attitude fondamentale pour une communication entre les personnes* » (p. 11). « Besoin » d'être écouté, sens passif d'une part et « attitude fondamentale » ou capacité d'écoute, sens actif d'autre part ; ne parle-t-on pas d'ailleurs d'« écoute active » ? Le livre traite de l'écoute au sens actif : comment améliorer sa technique pour écouter quelqu'un. Mais pour que cette écoute active puisse se faire, il faut évidemment qu'une autre personne ait besoin de se dire. Nous sommes bien en situation de communication.

1. Découvrir les techniques et attitudes de l'écoute à partir de situations concrètes.

Il s'agit d'écouter l'autre et non pas de s'écouter, comme cela arrive si souvent dans les relations humaines, où, dans une soi-disant discussion, un interlocuteur cueille dans les propos d'autrui l'élément qui va lui permettre de développer son idée ou de raconter son anecdote, sans aucun souci de ce que l'autre dit. Cet autre n'est plus alors qu'un prétexte. Le livre de Jean Artaud traite des conditions d'une écoute réelle, décisive, dit-il, pour l'expression et le développement personnel, que ce soit dans un contexte scolaire, de formation, ou familial.

Par souci de clarté, parlons de **sujet écoutant** et de **sujet écouté**, sachant que l'écouté est celui qui parle et que l'écoutant est celui qui s'efforce d'entendre au plus juste l'écouté. « *La compréhension entre deux interlocuteurs est conditionnée par la justesse des réponses de l'écoutant par rapport à ce qu'exprime l'écouté, mieux, à la consonance entre les deux expressions.* » (p.17)

La communication entre les personnes est difficile : si l'on prend en compte uniquement l'aspect verbal de la communication, que de déformations possibles entre ce que l'émetteur veut exprimer et le message qu'il encode réellement, entre ce message et le décodage qu'en fait le récepteur (que de parasites, de fuites, de modifications, de pertes d'informations, ...), enfin entre ce décodage et le récepteur lui-même (l'écoutant peut n'entendre que ce qu'il veut entendre).¹

Or il est certain qu'une écoute véritable favorise l'expression de l'écouté. L'écoutant doit donc éviter tous les pièges qui viennent d'être cités. « *Ne pas être un filtre déformant, qui n'entend le discours de l'autre que partiellement ou avec partialité, mais plutôt un miroir qui renvoie fidèlement sans rien ajouter ni retrancher.*

Car tel est un des paradoxes de l'écoute, non pas argumenter autour du discours de celui qu'on écoute, mais respecter fidèlement le sens de ses dires et lui fournir ainsi l'occasion de se sentir rejoint au cœur même de sa pensée et de son expression. » (p.20)

Tout cela suppose un long apprentissage. Le livre donne des moyens pour s'y entraîner.

Les techniques et attitudes de l'écoute centrée sur la personne.

Certaines réponses facilitent la communication, d'autres la freinent ou l'inhibent complètement ; si spontanéité et naturel sont indispensables dans l'échange, quelques connaissances techniques sont très utiles aussi.

Le livre s'appuie sur les travaux d'Elias Porter, complétés par A. de Peretti, Max Pagès et Roger Muchielli, pour établir une typologie des réponses possibles ; elle analyse la nature des réponses et les effets qu'elles produisent.

Six comportements sont répertoriés chez l'écouter :

1. de solution (ou de direction) : conseil, ordre, parfois menace. « *A votre place, je ferais ceci ou cela* ».
2. d'aide ou de soutien : le but est de rassurer et cela implique que le comportement de l'écouter n'est pas justifié. « *Ce n'est pas si grave, vous vous en sortirez, vous verrez* ».
3. de questionnement :
 - à la place de l'écouter : implique qu'il devrait examiner de plus près le problème. « *Pourquoi n'avez-vous pas fait cela ?* » « *Pourquoi n'avez-vous pas répondu ?* »
 - pour mieux comprendre l'écouter : « *Je ne saisis pas vos propos, pourriez-vous préciser ?* » Dans ce cas l'écouter questionne pour assurer sa propre compréhension de l'écouter.
4. d'évaluation : l'écouter exprime une opinion voire un jugement moral par rapport à l'écouter. « *C'est bien d'être parti* » ou « *Ce n'est pas bien d'avoir agi ainsi* ».
5. d'interprétation : le but est de faire prendre conscience à l'écouter de quelque chose au sujet de lui-même. « *Vous n'avez pas réussi parce que ...* »
6. de compréhension : il s'agit de refléter fidèlement ce qui est entendu et compris, sans approbation ni critique, pour s'assurer auprès de l'écouter que c'est bien cela qu'il exprime. « *Vous avez le sentiment que vous deviez agir ainsi* ». « *L'écouter exprime dans ses propres termes ce qu'il a perçu de l'expression de l'écouter, le contenu mais aussi le ton, les hésitations, les expressions, les sentiments ressentis.* » (p. 24)

Quels sont les effets de ces comportements sur le demandeur d'aide et sur la communication ? Une réponse peut affecter :

- les dispositions internes à l'égard d'autrui : dépendance - conflits internes - défenses.
- les dispositions internes à l'égard de soi : conscience de sa responsabilité, communications internes, angoisse.

Par exemple, les réponses de solution, d'interprétation, d'évaluation, de questionnement à la place de l'écouter accroissent la dépendance, augmentent les conflits internes et renforcent les défenses ; elles entraînent en parallèle une diminution de la conscience de sa responsabilité, freinent les communications internes et abaissent l'angoisse.

Tout en reconnaissant qu'une même réponse peut produire des effets variés sur les personnes, l'auteur affirme que seules les réponses de compréhension produisent des effets inverses à ceux décrits dans l'exemple ci-dessus. De telles réponses réduisent la dépendance, les conflits intérieurs et les défenses ; elles stimulent les communications internes et la conscience de sa responsabilité ; elles peuvent parfois déclencher une certaine angoisse chez l'écouter qui se retrouve face à lui-même. C'est une attitude non influente, à la différence de toutes les autres.

L'empathie.

Il y a donc des attitudes qui freinent l'expression ou la bloquent et d'autres qui la facilitent, comme les comportements ou attitudes de compréhension. En effet, le moteur de cette écoute centrée sur la personne et non sur la recherche d'un diagnostic à établir, est **l'attitude empathique** que l'auteur définit « *comme capacité à ressentir avec justesse le sentiment de celui que l'on écoute* » (p. 30). Cette attitude est nommée « reformulation » quand elle ne prend en compte que le contenu verbal, mais en fait elle « *englobe au-delà des mots les dispositions intérieures de l'écouter* » (p.30).

Conséquences :

1. L'écouter se reconnaît dans la reformulation, il le signale et se sentant accueilli en justesse, il poursuit la démarche d'analyse de sa difficulté.
2. L'accord donné par l'écouter à la reformulation confirme pour l'écouter la justesse de ses propos et le conforte dans son écoute.

La reformulation.

Qui veut perfectionner ses attitudes compréhensives devra donc travailler la **reformulation** et en corollaire, clarifier ses attitudes personnelles de disponibilité, de capacité à ne pas filtrer les informations, son aptitude à penser « *avec l'autre* » et non pas « *à l'autre* » ou « *pour l'autre* », sa capacité à redire fidèlement avec ses mots ou en d'autres mots².

L'auteur passe en revue les domaines sur lesquels peut se centrer la reformulation ; l'écouter peut reformuler sur :

- * les faits secondaires
- * le problème
- * la personne
- * le sentiment éprouvé par la personne

Des exemples illustrent de manière éclairante chaque catégorie.

Une reformulation sur l'écouter et son problème sera plus efficace qu'une écoute centrée sur des éléments du problème. Et l'écoute sera encore meilleure si elle reflète le sentiment éprouvé par l'écouter, notion qui « *englobe l'expérience de nature émotionnelle et affective avec tout ce que la personne éprouve subjectivement par rapport à la situation du problème* » (p.37).

A cela s'ajoute la distinction entre le **communiqué et le révélé** : quand une personne exprime un problème, on peut distinguer d'une part ce qu'elle communique, ce qu'elle dit, et d'autre part, ce qui est révélé, souvent à son insu, ce que son récit permet de comprendre et d'induire. Une véritable écoute doit se centrer sur le communiqué qui est seul acceptable puisqu'il reprend les vues, les dires, les sentiments présents de l'écouter. Reformuler sur le révélé reviendrait à quitter le cadre de référence interne³ de l'écouter et à entrer dans le registre de l'interprétation⁴.

Disons enfin que le ton de la reformulation ne peut être celui d'une question, car la forme interrogative risquerait d'ajouter à ce qui est dit ou de le dénaturer.

Les fondements de l'écoute.

Le titre de l'ouvrage annonçait : écouter suppose de mettre en œuvre des techniques et des attitudes. **Les techniques ne seront d'ailleurs efficaces que si elles s'appuient sur des attitudes profondes.** Les attitudes qui fondent l'écoute rogérienne sont : l'authenticité ou congruence, la considération positive et l'empathie dont nous avons déjà parlé plus haut. Nous quittons bien le terrain des techniques pour arriver dans celui du savoir-être.

On peut parler d'**authenticité** ou de **congruence** quand « ce que je ressens en moi est présent dans ma conscience et réapparaît dans ce que je communique » (p.46). L'authenticité requise revient à « être vrai », à « s'éprouver naturellement dans la simplicité ou la complexité de ses sentiments », ou encore à « une présence à soi-même pour une plus grande attention et compréhension à autrui » (p. 47). Il ne s'agit pas d'être congruent à tous les moments et dans tous les aspects de sa vie, mais dans sa relation à l'autre au moment de l'écoute.

La **considération positive** : l'écouter établit une relation d'égalité avec l'écouté, il refuse tout pouvoir sur l'autre. Il cherche à comprendre l'écouté, il lui communique cette compréhension et lui témoigne ainsi de la valeur positive qu'il accorde à tout ce qu'il exprime.

Cette attention positive inconditionnelle portée à l'autre se manifeste par l'**empathie**. « Il s'agit là d'une compréhension de l'intérieur de l'écouté et d'une « présenciation à lui » (p.48). Celui qui écoute déploie « son énergie à rester immergé dans le monde subjectif d'autrui » (p.38). Et comme le dit Carl Rogers lui-même, cité par Jean Artaud : « Etre presque l'autre, sans être l'autre et sans cesser d'être soi-même » (p.49).

Ces trois attitudes ne sont ni faciles ni atteintes une fois pour toutes ; elles demandent en permanence d'être reprises et réajustées.

2. Propositions concernant l'écoute.

Malgré la complexité du problème de l'écoute et l'ampleur de la formation nécessaire à l'écouter, l'auteur réaffirme qu'il fonde sa conviction sur le **pari** de l'efficacité de l'écoute. Les propos sont parfois un peu répétitifs, mais jamais ennuyeux et toujours illustrés par de nombreux exemples.

Viennent ensuite les limites de l'écoute : soit l'**écouter** a un problème et n'est pas ou plus en mesure d'écouter, soit la **situation** rend l'écouter indisponible parce que le temps est limité ou parce qu'il est face à un groupe. Le lecteur y reconnaîtra aisément la situation habituelle de l'enseignant. L'auteur propose quelques suggestions pratiques intéressantes, dans le cadre de ces limites.

L'écoute trouve application **dans le domaine de l'apprentissage** : dans pas mal de cas, l'accompagnement attentif d'un élève en difficulté, avec écoute ajustée et précise, sera plus efficace que de nouvelles explications. Par ailleurs, « il n'est pas possible d'aborder l'aspect cognitif sans que l'affectif n'y soit mêlé » (p.78). Là encore, les effets de l'écoute sont indiscutables : se sentant accueilli et entendu, l'élève s'écoute mieux, est plus attentif à son vécu et son ressenti intérieurs et peut alors formuler sa vraie préoccupation, d'ordre plus affectif, souvent bien différente de celle exprimée initialement ! « Etre écouté permet d'entrer en relation avec soi-même. Il ne suffit pas de s'exprimer pour entrer en relation avec soi : si ma parole n'est pas « écoutée », je ne peux pas entrer en relation avec moi-même. Je n'accède à moi-même que par l'écoute d'autrui. » Ces propos⁵, limpides et interpellants, que je rapproche de

ceux de Jean Artaud parce qu'ils qui vont dans le même sens, disent bien le rôle extraordinaire de l'écoute.

Etre attentif autant aux contenus qu'aux élèves, telle est l'invitation de l'auteur aux enseignants : préférer l'attitude « *explique-moi ce qui t'arrête, pour que je puisse t'aider* » à « *écoute-moi, je vais t'expliquer* »⁶.

Enfin, l'auteur montre tout le bénéfique que cette attitude d'écoute compréhensive peut apporter dans des domaines aussi variés que **la formation, la famille, le couple**. Il s'inspire tantôt de Thomas Gordon, tantôt d'autres approches, toujours avec le souci de proposer ce qu'il appelle lui-même « *un moyen simple* », une manière de faire pratique et accessible grâce à laquelle le lecteur va pouvoir s'entraîner.

Autant dans les entreprises qu'en milieu scolaire, il est nécessaire de mettre en place des entretiens : d'embauche, d'accueil, d'évaluation, de résolutions de problèmes, ou pédagogiques, tous sont essentiels et nécessitent une formation à l'écoute.

3. Auto-formation à l'écoute.

« *Cette troisième partie propose au lecteur un certain nombre d'exercices d'auto-formation qui le guideront dans la compréhension et la maîtrise des attitudes de compréhension (reformulations et questions)* » (p.133). Cette partie comporte des fiches d'exercices variés en une trentaine de pages⁷.

Pour conclure.

Abandonner nos tentations habituelles de juger, rassurer, interpréter, évaluer, conseiller, guider et y substituer des comportements d'écoute, le changement est énorme ! Les effets induits le sont autant. Alors, faut-il encore hésiter ?

1. « Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous entendez, ce que vous croyez comprendre, ce que vous voulez comprendre et ce que vous comprenez, il y a au moins huit possibilités que vous ne vous entendiez pas ». Auteur inconnu, cité par Marie-Charlotte Falysse dans sa formation à l'écoute.

2. A ce sujet, je renvoie à l'article d'Yves Lecocq publié dans ce même numéro et qui distingue bien, dans la compréhension, celle qui est fidèle au message de celle qui est plus interprétative.

3. « Cadre de référence interne : cette notion se réfère à l'ensemble des expériences – sensations, perceptions, significations, souvenirs – disponibles à la conscience du sujet à un moment donné. Le cadre de référence interne représente le monde subjectif de l'individu. Lui seul est capable de connaître ce monde pleinement. Nul autre n'est capable d'y pénétrer sauf par voie d'inférence empathique – sans d'ailleurs qu'une telle connaissance puisse jamais être complète ». Carl ROGERS et G. Marian KINGET, *Psychothérapies et Relations humaines*, vol.1, 1965, 2^e éd., Louvain, p. 197.

4. Exemple (p.40) : un individu s'adresse à son voisin, nouvellement installé. « *Le quartier est vraiment très agréable, calme et spacieux, les maisons et pelouses parfaitement entretenues comme vous voyez. Mais vous découvrirez bientôt que les habitants, malgré leur argent sont d'une pauvreté culturelle attristante* ».

Ce qui est communiqué : 1. Je vous mets en garde quant au niveau culturel du voisinage. 2. Je n'éprouve guère d'affinité culturelle avec les autres voisins. 3. Je pense que vous éprouverez la même déception. 4. Je vous trouve plus cultivé que les autres voisins.

Ce qui est révélé : 1. Il se sent supérieur à ses voisins. 2. Il se croit cultivé et pense que ses voisins ne le sont pas. 3. Il pense être mieux que ses voisins. 4. Il aimerait avoir son interlocuteur dans ses relations. Etc.

Une reformulation centrée sur le communiqué pourrait être : 1. Vous désirez me mettre en garde quant au niveau culturel du voisinage. 2. Vous n'éprouvez guère d'affinité culturelle avec les autres voisins. 3. Vous pensez que je pourrais être déçu par leur niveau culturel. 4. Vous voulez dire que je vous apparais plus cultivé que nos voisins.

5. Christian Philibert et Gérard Wiel, *Accompagner l'adolescence, Du projet de l'élève au projet de vie*, Chronique sociale, 2002, p. 79. Ce livre remarquable a déjà fait l'objet d'une présentation dans la Feuille d'IF ; elle est accessible sur le site d'IF Belgique (www.ifbelgique.be), rubrique « Livres et articles », sous-rubrique « Nous avons lu pour vous ».

6. L'auteur ne tombe pas dans la caricature ni dans une critique sommaire des enseignants ; il reconnaît la difficulté et le caractère ingrat de ce métier. Mais, ici, son souci est de dire que l'enseignant a bel et bien une fonction de transmission de savoir et qu'il doit être à l'écoute des élèves ; ces deux fonctions sont aussi importantes l'une que l'autre et non exclusives.

7. D'autres exercices intéressants, empruntés à E. Porter, sont cités dans Carl ROGERS et G. Marian KINGET, *Psychothérapies et Relations humaines*, vol.2, Louvain, 1962.

Hélène Delvaux-Ledent