

Qu'est-ce que l'écoute? Des exigences d'une si puissante « petite chose »

Jean-Marc Randin

Jean-Marc Randin est psychologue, psychothérapeute et formateur. Il s'inscrit dans une ligne classique en Approche centrée sur la personne et travaille essentiellement en libéral. Il est actuellement membre du comité de l'association mondiale WAPCEPC (*World Association for Person-Centered and Experiential Psychotherapy and Counseling*).

Résumé

Cet article a été écrit dans le cadre d'un dossier sur l'écoute réalisé par une publication belge¹. Il présente un point de vue centré sur la personne à des questions telles que : tout professionnel du social, du psychomédicosocial... pratique l'écoute, mais est-ce vraiment de l'écoute? Qu'est-ce que l'écoute? Quelles différences entre une écoute et un entretien ou ces autres moments où le professionnel entend les mots sans nécessairement entendre la personne? L'auteur souligne tout d'abord les défis et les exigences fondamentales d'une véritable écoute de l'autre en relation d'aide. Il montre à quel point une telle écoute est beaucoup plus complexe à atteindre qu'elle n'en donne l'air de prime abord. Il relève ensuite et illustre la différence qu'il y a entre être entendu ou non, et la

¹ *L'observatoire, revue d'action sociale & médico-sociale*, N° 50, 2006, pp. 29-32.

valeur que cela revêt pour tout être humain, tout particulièrement pour une personne en difficulté.

En conclusion, il revient sur l'enjeu personnel que comprend pour tout écoutant le fait de s'ouvrir à une autre personne et de laisser place à l'inconnu, avec tout l'inconfort et l'incertitude que cela représente.

Mots-clés: écoute, relation d'aide, thérapie, social, psychosocial, approche centrée sur la personne, non-directivité.

L'écoute de l'autre, dans les métiers du social, ou de l'humain – et certainement l'écoute de l'autre de manière générale – a quelque chose de toujours mystérieux. Elle peut paraître facile, mais ne l'est pas. Elle s'échappe lorsque l'on tente de la saisir, et peut surgir alors qu'on ne l'attend pas. Elle n'est pas une technique que l'on peut apprendre et appliquer, et pourtant elle s'entraîne. Elle est au cœur de bon nombre de professions du social, cependant sa vraie place, de même que sa vraie valeur, restent difficiles à évaluer.

Ecouter, par définition, implique un bruit, une source sonore, que nous avons une tendance naturelle à essayer d'identifier: nous aimons savoir ce qu'est ce bruit que nous écoutons. Ecouter l'autre, dès lors qu'il y a relation humaine, ne procède pas autrement: il ne s'agit pas uniquement d'entendre avec notre sens auditif les mots prononcés, mais d'identifier – de «comprendre» disons-nous – ce qui est dit. C'est là que les difficultés commencent: là où il y a quelqu'un qui a dit des mots, et qui de ce fait en détermine le sens. L'écoute implique d'entrer en contact avec ce monde à part entière en même temps que, pour nous-même, cet autre univers qu'est tout être humain.

Le premier réflexe, confronté à cette immense inconnue qu'est l'autre, consiste à se raccrocher à ce que l'on possède, soit nos connaissances et références propres. C'est compréhensible, mais c'est pourtant là le piège. L'on peut devenir très habile, atteindre à une certaine pertinence, relever des choses consensuellement admises, mais chaque fois que nous pratiquons de la sorte nous nous éloignons de ce dont nous pensons nous occuper: l'autre et sa réalité unique.

Ce constat n'a rien de banal, il peut être fait et refait très facilement. Beaucoup de professionnels, y compris de la relation d'aide, sont convaincus qu'ils pratiquent une écoute qui inclut la personne, et qu'ils arrivent à des interprétations et observations définissant cette personne. Or, lorsque ces mêmes professionnels prennent la peine, par le biais d'entretiens enregistrés dans un cadre de formation continue ou de supervision, de vérifier le bien-fondé de cette idée, ils se retrouvent très souvent à constater qu'ils n'ont en réalité pas entendu l'autre, qu'ils n'ont pas su rester à l'écoute mais se sont fait une *idée* de l'autre, idée qui a orienté toute leur intervention pendant l'interaction, et qui ne correspond pas à la réalité de l'autre. Il est ainsi possible de se fabriquer toute une construction mentale, d'être convaincu de répondre aux réalités et besoins de l'autre, alors que l'on est en train de passer totalement à côté de ce qu'il ou elle exprimait réellement. En réécoutant l'enregistrement, parfois même deux ou trois fois, ce constat devient souvent d'une telle évidence qu'il en a quelque chose d'insupportable.

Comment cela est-il possible, alors que ce n'est nullement le but recherché? Parce que, peut-être, la réalité de ce qu'est l'écoute est mal posée, mal définie. Beaucoup de professionnels du social ont appris et sont convaincus qu'ils doivent être capables de décoder l'autre, de l'interpréter; c'est d'ailleurs souvent ce qui est attendu d'eux. Leur intervention ira alors logiquement dans ce sens. Ils intègrent ainsi une forme d'écoute qui exclut la personne au profit d'une idée ou interprétation de la personne. Dans cette forme d'écoute, l'attention est portée sur la *compréhension* de l'autre, au détriment d'être portée *sur* l'autre. En d'autres termes, le professionnel est à ce moment trop préoccupé par sa propre recherche de compréhension pour être véritablement disponible à l'écoute de la personne. Il est centré sur lui-même, sur son effort – certes louable – et il ne lui reste que peu de disponibilité à l'autre, donc peu de chance de pouvoir l'entendre.

Nous avons là une première exigence fondamentale de l'écoute: elle demande avant toute chose une attention libre, une disponibilité à recevoir, à laisser venir à soi. L'écoute est réceptive et non émissive. De même qu'il faut faire silence dans le monde physique si l'on veut entendre clairement les bruits environnants, de même il faut faire silence dans sa pensée si l'on veut écouter l'autre de manière à l'entendre. Mais ce silence ne se fait pas lorsque nous cherchons à interpréter ou à expliquer, car dans ce cas nous sommes dans une attitude essentiellement émissive; nous faisons trop de «bruit» nous-même pour pouvoir entendre les bruits extérieurs. Ceux-ci

existent, ils passent mais nous ne les captions pas. Nous n'avons pas fait suffisamment silence pour être en état d'écouter. La personne parle, amène son monde, son univers qui est elle, mais nous ne sommes pas prêts, alors nous ne le remarquons pas. Nous entendrons peut-être ses mots mais pas la personne et ce qu'elle exprime d'elle au travers de ces mots. Ce n'est pas véritablement avec cet être humain unique que nous serons en contact. La relation de personne à personne ne s'établit pas, et elle manque.

Dans de telles situations, et elles sont certainement bien plus nombreuses que nous ne l'imaginons, il y aura fort peu d'écoute. L'entretien dérivera, la plupart du temps sans que s'en aperçoivent les protagonistes, vers une situation de type questions-réponses, où le professionnel cherchera à avancer, tandis que la personne écoutée répondra poliment aux questions (puisque c'est le professionnel, celui qui « sait », qui les lui pose), mais où les éléments les plus pertinents, les plus réels pour la personne auront été ratés.

Une telle démarche ne pose évidemment pas problème si la relation est clairement définie comme une situation dans laquelle le professionnel a besoin de recueillir des informations sur la personne. Lorsqu'il s'agit de connaître les antécédents médicaux de quelqu'un, sa situation financière en vue de décider de l'attribution ou non d'une aide sociale, ou encore ses habitudes alimentaires, nous sommes dans une situation d'entretien ou de consultation. La relation n'est pas basée sur l'écoute et ne la réclame pas. Par contre, dès lors que la relation se veut un soutien de la personne, que ce soit en milieu social, pédagogique ou médico-social, interviennent comme données fondamentales tant la qualité de la relation humaine que la qualité de l'écoute.

Ainsi, plus la relation tend à être un accompagnement de la personne vers une autonomie et une maturité psychosociale, plus elle nécessitera d'écoute. Un entretien est suffisant pour une récolte de données et d'informations, tandis que l'écoute de la personne devient de plus en plus primordiale dès lors que nous tendons vers un soutien ou un accompagnement. Il convient cependant de relever qu'écouter, d'une certaine manière, n'est pas le but. C'est le moyen qui, lorsqu'il est employé à l'usage de la personne, permet à celle-ci d'être entendue. C'est là qu'est le véritable début de la relation, le moment où le professionnel du social devient quelqu'un, un partenaire qui compte.

Être entendu, fait apparemment simple, se révèle d'une puissance remarquable. C'est se sentir exister, pris en compte, considéré. À l'inverse ne pas être entendu, ne pas se sentir considéré mène soit à se soumettre si l'autre est plus fort ou en position de pouvoir comme c'est presque toujours le cas

dans le médico-social, et par là souvent à se décourager, à baisser les bras, soit à résister si nous en avons les moyens – et avec les moyens que nous avons. C'est une réalité humaine que nous pouvons tous, que nous avons tous expérimentée. Nous en souvenons-nous encore lorsque, professionnels, nous sommes face à un patient, un client, un résident, un handicapé, un malade qui « résiste » comme l'on dit, ou qui fait preuve d'agressivité à notre égard?

Cela dit, il n'y a rien d'évident au fait d'écouter et d'entendre une autre personne, quand bien même cela peut par moments se passer de manière tout à fait simple et naturelle. Ecouter demande un étrange mélange où il faut pouvoir se mettre suffisamment de côté soi-même tout en étant résolument présent, être libre d'une volonté de résultat tout en restant réveillé et en « at-tension », en tension vers. En ce sens c'est une attitude particulière, surtout pour qui veut l'utiliser professionnellement. S'il y a toutes formes d'écoute, une réalité demeure: la personne écoutée perçoit, consciemment ou non, qu'elle est entendue, ou alors elle ne le perçoit pas, ce qui à de rares exceptions veut dire qu'elle ne l'est pas. L'autre est entendu ou ne l'est pas, c'est là le critère de l'écoute. En ce sens elle ne s'improvise pas, elle ne relève pas de la simple intention. Au-delà de celle-ci il y a des conditions à remplir, et des obstacles rédhibitoires.

Ces obstacles sont divers. L'un relève de ne pas donner sa pleine valeur à l'écoute, de ne la voir que comme quelque chose de partiel, qui peut être utile mais n'est pas en soi-même porteuse de résultat. Cette vision amène à déconsidérer l'écoute comme outil de travail et à porter son attention sur d'autres démarches, avec pour corollaire de ne pas laisser se déployer le potentiel de l'écoute. Un deuxième obstacle tient au fait que tenter l'écoute demande de laisser de côté le désir ou l'attente d'aider, tout simplement du fait que lorsque nous sommes pris par ce mouvement nous adoptons une attitude active et volontariste, qui ne peut exister simultanément avec l'ouverture, la disponibilité que demande l'écoute. Ces deux états peuvent se succéder, mais n'existeront pas dans le même instant. Nous aurons un impact différent sur la personne avec laquelle nous sommes en relation si nous sommes dans l'un ou dans l'autre. Actifs, nous lui donnons l'information que l'espace relationnel est dirigé par nous, que prioritairement c'est à nous, professionnels en train de faire un certain travail, qu'il appartient. C'est nous qui tenons le fil de ce qui va se passer. Ecoutants-réceptifs, nous informons la personne qu'elle a la liberté de se déplacer à sa manière dans l'espace relationnel, qu'elle peut se l'approprier – ou du moins s'en

approprié une partie car nous restons certes existants et présents – et qu'elle peut en être elle un élément actif. La différence est fondamentale, et peut conduire à des résultats aussi inattendus que spectaculaires, comme l'illustre l'exemple suivant :

Anne* est éducatrice dans une école spécialisée qui accueille des jeunes en difficultés scolaires et comportementales. Depuis quelques mois, Jorge*, 15 ans, pose de sérieux problèmes au sein de l'institution. La situation est arrivée à un tel point que, après de nombreux essais et de nombreuses discussions entre les différents intervenants, une réunion est fixée par la direction avec le médecin psychiatre référent de cette institution. Le but de cette rencontre est clair : décider d'une médicalisation de Jorge. Mal à l'aise avec cette situation, Anne, qui suit une formation continue en écoute centrée sur la personne, aborde la question lors d'une séance de supervision. Elle commence par présenter la situation, puis passe en revue les différentes démarches qui ont déjà été entreprises par ses collègues et elle-même. Au bout d'un moment et pour compléter le tableau le superviseur lui demande : « Qu'en est-il de la mère et de vos rapports avec elle ? » La réaction d'Anne est instantanée, et elle en est stupéfaite : « Cette femme est elle-même une ancienne élève de notre école. Nous continuons à la traiter comme lorsqu'elle était là. Nous ne l'avons jamais considérée comme une adulte, encore moins comme une partenaire pour ce qui concerne son fils. »

Cette constatation est un véritable déclic pour Anne, et la conduit à tout envisager sous un angle nouveau. Elle en parle lors de la réunion avec le psychiatre et demande à pouvoir rencontrer cette mère avant de prendre une décision pour Jorge. Sa proposition est acceptée et elle fixe un rendez-vous avec la mère, rendez-vous au cours duquel elle la rencontrera véritablement pour la première fois, où elle sera en contact avec cette femme qui a un fils dans cet établissement, qui a des projets, des soucis, des idées. Toutes choses qu'aucun des professionnels n'avait encore réalisées, ni ne s'était soucié – alors qu'extérieurement, cela va sans dire, leurs rapports étaient normaux avec cette femme, qu'il n'y avait visiblement rien d'inhabituel. Une relation totalement différente commence lors de ce premier rendez-vous, et se construit pendant plusieurs autres. Quant à Jorge... Deux semaines après, plus personne dans l'institution ne parle de le médicaliser ; il ne pose plus de problème insurmontable, son comportement est correct, la question ne reviendra jamais sur le tapis ! Entre l'avant et l'après, la seule différence tient au fait qu'une professionnelle du social a pour la première

* Prénoms fictifs.

fois écouté cette mère, que cette dernière a enfin été entendue, considérée, qu'elle a enfin eu de la valeur aux yeux de l'institution où se trouve son fils, qu'elle est devenue une partenaire dans les réflexions le concernant.

Il ne faut pas se le cacher, les habitudes, dans le domaine du social, sont à bousculer pour qu'il y ait plus de place à l'écoute. Les professionnels sont la plupart du temps pris dans l'impression, qui en même temps relève souvent d'une demande posée sur eux, qu'ils sont tenus de savoir, qu'ils doivent être capables de comprendre, d'interpréter. Il en résulte fréquemment une impression de se sentir « en charge de » (comme le mot est bien choisi!). Une somme considérable de temps et d'énergie est dépensée à tenter de répondre à ces attentes intérieures et extérieures – c'en est même à se demander s'il n'y a pas là une des causes importantes de la fatigue et de son corollaire le burn-out, connus pour guetter les professionnels du social. Insidieusement, la nécessité de savoir éloigne de la ressource qu'est l'écoute, et par là de la capacité à faire appel au « savoir » de l'autre, qui pourtant *est* la personne concernée.

Certes, il y a là une autre difficulté, et non des moindres. Laisser plus d'espace à cet univers à part entière qu'est l'autre, devenir disponible à l'écouter et regarder se dessiner ses routes, ses moyens, de même que ses obstacles, c'est accepter de se faire entraîner dans un monde qui n'est pas le sien, c'est entrer dans un territoire inconnu dont nous ne sommes pas les habitants, dont nous ne détenons pas les clefs. L'écoute, au contraire de l'entretien ou de la consultation, demande de se laisser guider par l'autre. On ne mène pas une écoute, tout au plus la pratique-t-on. C'est bien plus l'écoute qui nous mène, et il convient alors de ne pas se perdre. Pour cela il faut de la présence et beaucoup d'attention, car si nous savons la suivre, l'écoute ne nous mènera pas n'importe où. Si nous pouvons, parce que nous en avons la disponibilité, nous laisser entrer dans le monde inconnu de l'autre, nous découvrirons un univers qui contient sa cohérence interne, qui par rapport à ses propres composants se tient. L'écoute relève moins de chercher à comprendre pourquoi cela tient ni ce qui fait que c'est ainsi que de constater, d'observer ce qu'il en est.

L'écoute est observation des choses telles qu'elles sont. Elle mène à une découverte un peu plus grande de réalité, ou plus précisément d'une réalité, ou mieux encore d'un fragment d'une réalité, d'un monde, celui d'un être humain unique. Plus nous acceptons notre ignorance de ce monde, plus nous aurons de chance d'en découvrir un peu plus, puisqu'il n'est pire observateur que celui qui croit déjà connaître.

Une dernière différence, une dernière caractéristique fondamentale résume peut-être toutes les autres. Le professionnel peut préparer un entretien ou une consultation. Il en connaît le contenu général, sait à l'avance de quoi il sera fait. Il dispose de questions à poser, qui lui permettront de récolter les informations dont il a besoin. Par contre il ne peut pas préparer un moment d'écoute, dont il ne connaît pas le contenu à l'avance. La seule chose qu'il puisse faire est de s'y préparer, soi. Pour être écoutant, le professionnel doit en réunir les conditions. Avant d'ouvrir à l'autre, il convient de s'être occupé de son chez-soi. Avant d'être disponible à l'écoute, il peut y avoir des craintes, des peurs, des tensions, de trop forts désirs d'y arriver, etc. qu'il est nécessaire tout d'abord d'identifier, puis dont il faut trouver moyen de se libérer, du moins suffisamment pour qu'ils ne viennent pas encombrer au point d'occuper quasiment tout le terrain, au détriment de la disponibilité intérieure.

L'écoute relève d'une capacité humaine bien plus que technique. Les questions que l'on pose lors d'un entretien peuvent être écrites dans un questionnaire, mais l'écoute ne préexiste jamais. Elle repose sur la personne qui la pratique et sur son aptitude propre. C'est cette personne qui en fera la qualité. Pour l'exercer professionnellement, il est capital de s'y entraîner, de s'y confronter peut-être, et pour cela d'avoir un cadre dans lequel il est possible d'apprendre en faisant des erreurs sans pour autant provoquer de dégâts. L'écoute n'est pas un outil qui s'acquiert, il faut devenir soi-même l'outil de l'écoute. À ces conditions il devient possible de la pratiquer véritablement et avec la compétence que demande l'exercice de ces métiers si délicats qui touchent à l'humain.

Références

- Bertaux, D., Bertaux-Wiame, I., *Une enquête sur la boulangerie artisanale*, Paris, Rapport Final, 1980 (vol. I).
- Blanchet, A. & Al., *L'entretien dans les sciences sociales*, Paris, Dunod, 1985.
- Rogers, C.R., *La relation d'aide et la psychothérapie*, Paris, ESF, 1970 (1942 pour l'édition anglaise).
- Rogers, C.R., *L'approche centrée sur la personne*, Lausanne, Randin, 2001 (1989 pour l'édition anglaise).
- Schmid, P.F., Nouvelles perspectives pour l'Approche centrée sur la personne, *Brennpunkt*, Numéro spécial, 1998, pp. 103-112.