

Aux fondements de l'écoute centrée sur la personne

**Jean-Marc Randin, Mauricio Leal, César Aguet,
Valérie Chabloz, Jonathan Richter**

Jean-Marc Randin est psychologue, psychothérapeute et formateur. Il consulte en cabinet privé depuis 1994 et fut membre du comité de l'association mondiale WAPCEPC (*World Association for Person-Centered and Experiential Psychotherapy and Counseling*) de 2006 à 2012.

Mauricio Leal est psychologue et travaille dans un centre de formation professionnelle spécialisée où il offre un soutien psychologique pour les jeunes en formation.

César Aguet travaille actuellement comme psychologue dans un hôpital, dans lequel il propose du soutien psychologique et un accompagnement aux patients des services de soins palliatifs et de gériatrie ainsi qu'à leurs proches.

Valérie Chabloz est psychologue assistante dans un centre de jour hospitalier.

Jonathan Richter est infirmier de formation et actuellement responsable d'équipe dans les soins à domicile.

Résumé

Comment débiter la pratique de l'écoute en Approche centrée sur la personne? Comment apprendre à pratiquer ce type particulier de relation d'aide, avant d'être face à des personnes en réel besoin d'être entendues?

Rédigé par trois psychologues au sortir de leur cursus universitaire, un infirmier et un formateur, ce texte est un écrit à plusieurs voix, basé sur une expérience commune de formation pratique. Il présente le cadre, le contexte et le dispositif de formation utilisé et relate les débuts du parcours d'apprentissage, ses obstacles et ses exigences. Il montre combien l'essence des conditions nodales de congruence, regard positif inconditionnel et compréhension empathique est difficile à intégrer. Il met aussi en évidence certains des critères fondamentaux que doit remplir le psychothérapeute centré sur la personne, soulignant plusieurs des fausses croyances dont il lui faut au contraire se départir. Il illustre enfin combien cette pratique relève d'une manière d'être et comment le thérapeute est la principale limite de son écoute. Le texte alterne entre témoignages, réflexions tirées de l'expérience et commentaires théoriques, faisant le lien entre la pratique et la théorie de la relation thérapeutique.

Mots-clés: formation, psychothérapie, empathie, compréhension, écoute.

Cet article sur les bases de l'écoute en Approche centrée sur la personne a pour origine la rencontre et le travail en commun entre un psychologue, psychothérapeute et formateur et un petit groupe d'étudiants en psychologie. Il résulte de l'intérêt de l'un sur la manière de faire de la formation à cette forme spécifique d'écoute et du désir des autres d'avoir une expérience pratique de la relation d'aide avant d'entamer leur métier de psychologue, de leur conscience de la nécessité de se confronter à l'écoute avant de se retrouver dans la vie professionnelle, face à des personnes en réel besoin de soutien psychologique. Ce texte témoigne ainsi des premiers pas en écoute centrée sur la personne, des difficultés rencontrées, des obstacles sur le chemin, mais aussi des découvertes faites et des évolutions dans la manière de penser l'écoute, l'accompagnement thérapeutique ainsi que soi-même psychologue dans sa pratique professionnelle. Par ce cheminement, il aborde des dimensions qui sont au cœur des enjeux de la pratique d'une écoute centrée sur la personne, y compris chez les professionnels confirmés.

Critères initiaux

Dès le départ, le but fut de travailler dans le cadre de la pratique thérapeutique de l'Approche centrée sur la personne, selon les «conditions nécessaires et suffisantes» définies par Carl Rogers, soit la congruence, le regard positif inconditionnel et la compréhension empathique, ainsi que la perception par le client du regard positif inconditionnel et de la compréhension empathique du thérapeute (voir Rogers, 2001, pp. 166-170, pp. 253-269 et pp. 272-275).

Cadre conceptuel et philosophie de travail

L'écoute en Approche centrée sur la personne demande à être perçue concrètement. Elle doit s'appréhender par l'expérience, accompagnée d'une réflexion sur ses fondements conceptuels. Elle ne peut, et de loin, se réduire à la compréhension théorique des postulats de Rogers. Elle ne se limite pas non plus à la recherche d'habiletés et de compétences techniques. La congruence et la compréhension empathique ne peuvent pas s'entraîner de manière purement technique. Pour comprendre et devenir apte à appliquer véritablement l'Approche centrée sur la personne, il convient d'en percevoir tout d'abord l'essence, et celle-ci ne se capte pas par le biais d'une démarche intellectuelle. Historiquement, cette approche thérapeutique est d'ailleurs à l'origine une pratique qui, dans un milieu universitaire, a donné lieu à de nombreuses observations et réflexions avant d'être élaborée en mots et concepts et formulée de manière théorique (voir Rogers, 1970/1985). Pour le futur praticien, c'est donc à travers l'expérience concrète que peut se faire, fondamentalement, la découverte de ce qu'est une écoute thérapeutique centrée sur la personne et du processus qu'elle induit et permet chez le client.

Dès lors, un des buts premiers en formation est de pouvoir faire découvrir et expérimenter que lorsque les conditions thérapeutiques sont réunies, la personne progresse dans l'exploration et la conscientisation d'elle-même. En d'autres mots, que si le client est entendu et en a le retour, alors il s'entend mieux lui-même et découvre qu'il a plus de moyens de se comprendre et de progresser qu'il ne l'imaginait. Cette étape est fondamentale et demande le plus grand soin car la manière de parvenir à cette dynamique dans la relation et chez le client est rarement naturelle pour les personnes en formation. Elles doivent presque toujours apprendre à laisser de côté leurs réflexes trop interventionnistes, qui perturbent le

processus d'exploration de soi par la personne. C'est d'ailleurs souvent à travers la mise à jour de ce qui ne fonctionne pas que la progression se fait. L'une des premières découvertes capitales est combien il est rapide et fréquent de détourner l'autre de son fil conducteur, de soi-même, et combien il est difficile de ne pas le faire!

L'écoute centrée sur la personne requiert une qualité humaine de relation qui relève d'une manière d'être, d'une qualité de présence (voir Schmid, 2009; Geller & Greenberg, 2005) et d'un engagement personnel particulier (voir Brodley, 2012). Elle demande également une adéquation et une justesse des retours faits par le thérapeute, qu'ils soient volontaires ou involontaires, verbaux (vérification de compréhension, invitation à continuer, etc.) ou non verbaux (mouvements du visage, des yeux, etc.). Ce sont ces deux dimensions qui peuvent s'explorer et se travailler dans le cadre de l'outil de formation qu'est le «laboratoire d'empathie»; il y a souvent un va-et-vient entre les deux, avec l'accent tantôt sur l'une, tantôt sur l'autre, car elles doivent former un tout. Elles sont aux fondements de l'écoute centrée sur la personne.

La démarche de formation demande une grande rigueur tant ce qui est cherché est à la fois subtil, délicat et précis. Il y a sans aucun doute beaucoup de façons d'être centré sur la personne. Mais il y a également bien des manières d'écouter dans un but thérapeutique qui ne rempliront pas les critères énoncés par Rogers. Faire la différence n'est pas évident, surtout au début. Le formateur doit être là pour informer sans détour de ce qu'il en est et, autant que faire se peut, pour donner un ancrage illustré à ses propos.

Cadre pratique

Notre groupe de formation, constitué de quatre étudiants, a débuté durant leur dernière année de master, à une fréquence d'une fois par mois, voire plus. Il s'est poursuivi ensuite à un rythme plus espacé. Le mode de formation utilisé a été le «laboratoire d'empathie», constitué de trois «rôles» ou «positions» – tant il est vrai qu'il ne s'agit nullement de «jouer un rôle»: client, thérapeute et observateur(s). Les participants passent alternativement par chacun de ces rôles. Lors d'un laboratoire d'empathie, il y a donc un client qui parle, un thérapeute qui l'écoute et un ou plusieurs observateurs silencieux, dont le formateur.

Deux notions sont données comme consignes: amener du *vrai*, de la part du client, et exercer une *attitude*, une manière d'être de la part du

thérapeute. Ces éléments sont fondamentaux dans le cadre d'une formation à l'écoute centrée sur la personne, car il est difficile d'une part d'imaginer travailler de manière authentique sur une situation qui serait jouée ou imaginée, et d'autre part d'exercer les conditions nécessaires et suffisantes sans pratiquer, explorer et tenter d'intégrer les attitudes qui les favorisent. Ces deux éléments particulièrement importants pour l'intégration d'une pratique valable de la relation d'aide en Approche centrée sur la personne sont pourtant absents du cursus de la grande majorité des études universitaires en psychologie.

Le cadre de formation choisi consiste à placer une personne qui tente d'en écouter une autre sous les observations attentives du reste du groupe de formation et du formateur. La séance est enregistrée, pour permettre de la réécouter ensuite, partiellement ou intégralement. À tout moment, «l'écouter» tout comme «l'écouté» peuvent stopper l'exercice, dans le but de s'arrêter sur les difficultés ou blocages éventuels et de développer la congruence de l'écouter, au lieu de forcer par un désir de bien faire ou de réussir.

La pratique peut durer deux, cinq ou quinze minutes, rarement davantage. L'entretien peut être arrêté d'un commun accord par les deux participants, par l'un ou par l'autre ou, éventuellement, par le formateur. Le but est d'apprendre et de se former, non de faire absolument un temps de quinze minutes d'écoute. Une fois l'entretien achevé, les deux participants font des commentaires, chacun leur tour, en commençant par l'écouter. Ce dernier tente d'estimer d'abord au mieux lui-même comment il pense avoir écouté, s'il a l'impression que son «client» a pu avancer – ou non – dans ce moment d'écoute et comment il a l'impression d'avoir été plutôt aidant ou plutôt bloquant au cours de l'entretien. Cette évaluation personnelle est un temps très important de la formation. Elle permet de travailler la congruence et de développer la conscience de sa pratique et de son état d'être lors de l'écoute.

Ensuite viennent les commentaires de l'écouté, qui témoigne de comment il a pu avancer ou non, de ce qui l'a soutenu, de ce qui au contraire l'a perturbé, bloqué ou détourné de lui-même. Ses retours sont là pour donner le maximum d'informations à l'écouter, comme d'ailleurs à chaque membre du groupe. Le but est de les faire sans jugement, mais sans non plus ménager la susceptibilité de l'écouter, qu'il s'agit d'informer de l'effet de ses interventions, notamment quand celles-ci ont perturbé la progression du processus d'exploration de soi. Puis viennent les remarques et commentaires des observateurs concernant les moments clés de

l'entretien, donnant leurs impressions, mentionnant les interventions qu'ils auraient éventuellement faites, ou au contraire pas faites. Le client peut réagir et leur dire s'il pense que cela aurait été aidant, pas ou peu aidant, ou perturbant. Ainsi chaque membre du groupe est actif et peut développer sa perception des subtilités qu'implique, pour fonctionner valablement, une écoute centrée sur la personne. Finalement, c'est le formateur qui fait ses retours, souvent centrés sur les aspects qui ont empêché l'écoute de se développer, à l'image de perturbations dont il faudrait se débarrasser pour atteindre quelque chose de plus clair, de plus limpide. L'écoute de l'entretien enregistré peut se faire à un moment ou à un autre de ce travail.

Premiers obstacles à franchir

Au début des années 1940, les découvertes faites au cours de recherches menées aux États-Unis par Carl Rogers et certains de ses étudiants au moyen d'enregistrements d'entretiens thérapeutiques (technique nouvelle à cette époque) avaient créé une onde de choc pour bon nombre de professionnels et durablement marqué la profession tout entière dans le pays (Porter, 1943; Rogers, 2002, p. 89 et p. 111). Leur démarche mettait pour la première fois au grand jour ce qui se passait durant des séances de psychothérapie et montrait que cela ne correspondait pas forcément à ce que les psychothérapeutes de différentes écoles pensaient faire, d'après leur propre évaluation. Lors des débuts d'une formation à l'écoute en Approche centrée sur la personne, bien des personnes éprouvent elles aussi un choc important lorsqu'elles découvrent, grâce à l'enregistrement et aux retours de la personne écoutée, une réelle différence entre ce qu'elles pensaient pouvoir faire et ce qu'elles font vraiment. Notre groupe de formation n'a pas fait exception dans ce domaine.

Lors des premiers laboratoires d'empathie, nous nous sommes rapidement aperçus, grâce aux retours de la personne écoutée, du formateur ainsi qu'à l'enregistrement audio, que nous n'écoutions pas la personne en tant qu'être humain avec ce qu'elle vit et exprime sur le moment. Pourtant nous nous efforcions d'écouter comme nous le faisons habituellement, en y mettant toute notre attention, notre concentration à essayer de comprendre ce que l'autre nous dit, à «analyser», à chercher un sens, une logique à ce qu'il exprime. Et, bien souvent, nous croyions savoir pour lui. Mais en réalité, cela n'est pas de l'écoute, du moins au sens de l'écoute centrée sur la personne. Il n'est pas aisé de s'en rendre compte et de l'accepter

au début. Nous sommes bien souvent persuadés, en tant que thérapeute, étudiant ou diplômé, d'avoir une certaine facilité, prédisposition à l'écoute. Cette idée a cependant rapidement été mise à mal, provoquant des réactions fortes, mais permettant la progression de chacun vers une meilleure perception et compréhension de cette écoute.

Voici deux témoignages de participants de notre groupe sur ces difficultés initiales.

Accepter de ne pas faire juste... et de le savoir

Lorsque mon client se met à parler, je me concentre sur son discours, je m'accroche à ses paroles, j'essaie de les saisir au plus près... mais très vite un décalage s'installe entre les mots qui me parviennent et le traitement du discours. J'ai, en effet, l'impression de m'éloigner du patient à force d'essayer à tout prix de comprendre tous les éléments de son discours. Alors commence une course effrénée, un marathon pour être avec le client, le comprendre au mieux ; je m'essouffle jusqu'à ce que j'entende : « Bon, stop ! Vous n'y êtes pas ».

J'attends alors un retour plus nuancé de ma performance en tant qu'écoutant, j'espère quelques encouragements pointant ce que j'ai réussi... Mais non, les compliments n'arrivent pas, il s'agit seulement de me réécouter et d'identifier les moments où j'ai perdu le fil. Il s'agit de progresser, d'apprendre et non de me reposer sur mes acquis.

Plus tard, j'apprendrai qu'être à l'écoute ce n'est pas comprendre tous les éléments du discours du client, mais être centré sur lui, le comprendre à partir de son propre cadre de référence. Commence alors un travail important de déprogrammation, une remise en question totale de ce que je crois être de l'écoute. Pour être à l'écoute, il ne s'agit pas seulement de maîtriser les reformulations, ou de montrer de l'empathie, il faut que je parvienne à rester centré sur le client, tout en étant ouvert à ma propre expérience.

Petit à petit, en me débarrassant progressivement de mes préjugés sur l'écoute, en abandonnant l'idée de « faire juste », de « faire bien », je commence parfois à ressentir physiquement ce qui se joue

dans l'écoute. En effet, j'éprouve quelque chose de l'ordre d'un «décrochement» ou d'un «déraillement» lorsque le client manifeste une incongruence, et bien que je ne sache encore pas comment intervenir lorsque je perçois cela, je sens que je peux faire confiance à cette expérience.

Au fil des séances, l'idée d'être enregistré ne m'inspire plus de crainte, les retours sont perçus comme étant non jugeants et je sens que cela m'aide à progresser. Je réalise alors que je suis *davantage dans un processus de transformation que d'apprentissage*. Avec le recul, je pense que ce changement est induit par la considération positive inconditionnelle du formateur et des autres membres du groupe. Le fait de me sentir accepté tel que je suis, sans condition, avec mes craintes, mon insécurité et mes imperfections, me permet alors de me libérer d'un certain amour-propre pour augmenter mon sentiment de considération de moi et ainsi accéder de plus en plus à la liberté expérientielle indispensable à l'écoute.

Se vexer... et après. Découverte d'une nouvelle manière d'apprendre et de vivre la formation

Lors de mes premières écoutes, assez sûr de moi au vu de la petite expérience pratique que j'avais eu l'occasion d'acquérir, je me heurtais violemment à mon ego, lorsque le retour du formateur était, sans appel : «Vous n'y êtes pas, vous ne l'avez pas écouté, lui». Vexé, remué et dérangé, des tas d'idées me passèrent par la tête : «Mais pour qui il se prend ce formateur, je suis pas si mauvais quand même... Suis-je vraiment si nul?... Oh et puis je devrais arrêter, ne plus jamais pratiquer ceci, vu que je n'y suis pas et que j'écoute mal... En plus, il ne m'a fait aucun compliment sur mon écoute, sur mes qualités».

Après plusieurs jours, j'ai eu le déclic. En fait je n'étais pas nul. Je n'y étais pas, c'est tout. Ni plus, ni moins. Mon ego et mon mental ont construit le reste. Pour la première fois, j'ai saisi profondément deux choses essentielles dans l'apprentissage. La première est que, dans un cadre de formation, aussi logique que cela puisse paraître,

nous sommes là pour apprendre et non pour montrer que nous savons. La deuxième est que ne pas réussir, ne pas encore y être, n'est pas plus grave que ça. C'est un constat, pas un jugement. J'ai dès lors pu prendre ceci avec légèreté et je me prête depuis ce jour volontiers à l'exercice d'écouter l'autre, en considérant avec humilité le fait de ne pas encore être un écoutant de qualité en Approche centrée sur la personne.

Cette expérience m'a fait réaliser le décalage entre la méthode de formation du laboratoire d'empathie, qui va droit au but, sans ménager les susceptibilités ni flatter l'ego, et le système de formation classique, dans lequel je me suis habitué à être complimenté, félicité, même si mon travail n'était pas vraiment bon. Ce que je veux dire ici, c'est que nous ne sommes pas habitués à entendre uniquement: «Cela ne va pas, vous n'y êtes pas». Nous voulons du: «Oui, vous êtes sur la bonne voie, ce que vous avez fait au début est excellent, continuez comme ça!».

Cette manière de faire, très répandue, enlève finalement la pleine responsabilité de l'étudiant dans son parcours d'apprentissage. Par la suite, le risque est de vouloir bien faire pour plaire au formateur, pour recevoir des compliments, une bonne note ou passer son année. Mais l'essentiel: arriver à apprendre quelque chose, à le pratiquer d'une manière valable et solide, est un but bien souvent oublié. Dans les laboratoires d'empathie, nous ne pratiquons pas pour le groupe, pour l'autre, pour l'évaluation. Nous pratiquons pour nous-même, pour apprendre, pour intégrer et avancer et c'est à chacun de savoir ce qu'il y apprend et où il se situe dans son parcours d'apprentissage de l'Approche centrée sur la personne.

Si cette approche thérapeutique est différente des autres, c'est essentiellement parce qu'elle n'est pas un ensemble de techniques à appliquer, mais qu'elle mise en grande partie sur la qualité de la relation et sur les attitudes du thérapeute. En partant de là, il est logique qu'elle ne puisse pas être comprise et intégrée par une méthode habituelle.

Les expériences décrites ici de manière personnalisée ont toutes ou presque été vécues par chaque participant, d'une manière ou d'une autre. Un étudiant en psychologie en fin de cursus universitaire, ou un étudiant

en formation dans un autre des «métiers de l'humain» (Rogers, 2001, pp. 369-370, 388-405 et 406-424), a des idées sur ce qu'est une écoute en relation d'aide, sur ce qu'il convient de faire pour aider une personne à mieux se comprendre. Découvrir que, malgré sa bonne volonté, il n'a pas vraiment inclus la personne, qu'il ne l'a pas vraiment écoutée, elle, mais qu'il a été focalisé plutôt sur le contenu de ce qu'elle disait, est inattendu. De même qu'il est perturbant de constater que lorsque nous écoutons *ce que dit la personne*, nous ne sommes en fait pas en train *d'écouter la personne*, et que nos interventions l'amèneront à se décentrer plutôt qu'à progresser dans l'exploration d'elle-même. Cette différence entre ce qu'on pense et espère faire et ce qu'on fait vraiment est dérangeante pour son image de soi, et vexante. C'est pourtant là, donc très tôt dans le processus de formation, que peut se travailler un des enjeux fondamentaux de la relation d'aide centrée sur la personne : la question du pouvoir. Est-ce que, en tant que professionnel, nous allons garder le pouvoir, celui d'être celui qui sait, qui a une expertise, une formation, donc une connaissance que le client (le patient, le résident, etc.) n'a pas ? Ou est-ce que nous acceptons de laisser son plein pouvoir à la personne, permettant ainsi l'établissement du processus d'exploration de soi et d'autodétermination qui sont au cœur même de la relation d'aide centrée sur la personne ?

Cet enjeu demeure d'ailleurs permanent pour le psychothérapeute centré sur la personne, et est un des premiers défis, si ce n'est le premier défi, de chaque relation thérapeutique nouvelle. La responsabilité du formateur est donc grande, tant il doit à la fois ne pas chercher à éviter la confrontation à ces obstacles tout en accompagnant les personnes en formation à les franchir.

Dans ce sens, dire à quelqu'un qui veut devenir professionnel de la relation d'aide, peut-être même psychothérapeute, qu'il a fait du mieux qu'il a pu n'est pas lui rendre service. Pour lui permettre d'avancer, mieux vaut qu'il soit confronté à ses limites, à ses réflexes inadéquats afin de chercher encore, ailleurs et autant qu'il le faut, une autre manière d'être dans la relation professionnelle. Il s'agit de lui permettre de chercher jusqu'à ce qu'être «centré sur la personne» prenne un sens personnel, intégré par expérience. L'Approche centrée sur la personne n'est pas une démarche évidente et trouver en soi la manière d'être dont il s'agit demande un long cheminement, tant intérieur que professionnel. Ce cheminement implique souvent de commencer par déconstruire, par faire place nette pour pouvoir découvrir et intégrer des données et des perceptions nouvelles.

Se départir d'idées professionnelles toutes faites

L'interprétation

Prise de conscience progressive et laborieuse de la difficulté de déconstruire un système de compréhension interprétatif. Humilité et respect de l'inconnu.

«Je me souviens d'une de nos premières séances pendant laquelle j'étais observateur et que j'ai proposé mon interprétation de ce qui avait été apporté. Mon analyse était pointue et intellectualisée, comme nous avons appris à le faire à l'université. Je me souviens encore à ce jour, plus de deux ans plus tard, de l'effet qu'ont eu sur moi les remarques du formateur à propos de mon intervention. Je me suis senti attaqué, j'ai voulu me défendre; la sensation a aussi été physique et ressemblait beaucoup à de la peur. Ce n'est que de manière progressive, tout au long des différentes séances, que j'ai appris avec peine et grands efforts que comprendre intellectuellement n'est pas une écoute de l'autre. Lors de ces débuts, interpréter et analyser à travers mes propres référentiels ce qui m'était dit se présentait à moi comme une sorte de réflexe; c'était la seule manière que je connaissais pour tenter de comprendre l'autre. Avec le temps, de l'entraînement, de la discipline et de l'introspection, j'ai pris conscience de mon propre fonctionnement à ce sujet. Avec cette prise de conscience je suis devenu plus humble et respectueux du vécu d'autrui, vécu que je ne peux à ce jour encore qu'entrevoir.»

Au départ et pendant longtemps, la tentative de compréhension empathique a tendance à se heurter à la recherche d'une compréhension interprétative ou explicative. Vu de l'extérieur, on dirait que l'écoute est vécue comme ne se justifiant que si elle permet d'amener du matériel supplémentaire, que son but est de parvenir à interpréter l'autre. Le résultat, cependant, a toujours été que la personne écoutée n'avait en réalité pas avancé dans son exploration et sa compréhension d'elle-même. Dans un premier temps, elle pouvait avoir l'impression que cela l'avait aidée et que les retours avaient été intéressants, mais en y réfléchissant mieux, il s'est avéré à chaque fois qu'elle était en fait restée à un niveau de compréhension superficiel, à un regard extérieur et qu'elle n'était pas entrée en contact plus profond avec elle-même.

Cette tendance à vouloir parvenir à une compréhension interprétative est apparue comme très installée a priori, peut-être pour des raisons culturelles, peut-être avant tout pour des raisons tout simplement humaines,

comme le besoin de maîtriser, de tout comprendre, ou encore le désir de bien faire et la croyance que cela passe par amener plus. Mais ce faisant, l'écouter sort du cadre de référence de la personne qui parle et l'empêche de progresser à sa manière, avec ses éléments personnels. C'est pourquoi un tel système de compréhension interprétatif doit être tout d'abord mis à jour, puis patiemment déconstruit, avant de pouvoir laisser la place à la recherche de compréhension empathique.

La démarche intellectuelle de compréhension

Chercher à comprendre peut être à l'inverse de l'écoute.

«J'ai réalisé mes difficultés à laisser du temps et à ne pas chercher à comprendre. À présent, je travaille à chercher à écouter et non pas à comprendre.»

La nécessité de laisser du temps est un autre constat fondamental, lié à la nature de l'écoute en Approche centrée sur la personne. Cela est valable aussi bien en formation qu'avec un client qui vient pour la cinquième ou la trentième fois : nous ne savons jamais à l'avance dans quel état et avec quel matériel le client vient, ce qui le compose sur le moment. Lui-même ne le sait souvent pas, du moins pas de manière conscientisée. Laisser du temps, ne pas interférer avec notre envie de comprendre l'autre est essentiel pour que le processus d'exploration de soi, permis par cette forme d'écoute, puisse prendre place et se développer dans l'espace thérapeutique. Il s'agit d'un processus sensible, délicat, avec des enjeux pour la personne que nous ne maîtrisons pas. Renoncer à croire que l'on peut savoir et interpréter n'est pas une démarche évidente ; cela s'entraîne, se travaille, pour autant et à condition que le thérapeute en ait la conscience et la volonté.

La croyance en des règles techniques

Passage d'une compréhension théorique et de l'application de certaines « règles » des concepts rogériens à une approche plus intime et moins rigide qui s'appuie davantage sur ce que nous sommes et moins sur ce que nous savons ou croyons savoir.

«Les concepts théoriques de l'Approche centrée sur la personne m'ont plu dès ma première lecture d'un article de Rogers. Quelque chose dans ses idées se rapprochait de mes valeurs et plus je lisais, plus je sentais une proximité avec ce qui était proposé. Je comprenais facilement et je pensais

que le passage à la pratique serait aisé. J'ai eu en effet cette impression lors de mes premiers entretiens car j'appliquais des 'règles' et 'techniques' que je croyais faire partie de la pratique. Mais j'ai très vite saisi qu'une application rigide de techniques ou de règles ne suffisait pas, que cela ne collait pas; j'ai enfin saisi qu'il s'agit d'une manière d'être et non d'une manière de faire.

Cette réalisation m'a beaucoup aidé et a relâché une grande tension en moi. Aujourd'hui, je me fie davantage à ce que je suis (avec mes défauts et limites) qu'à ce que j'ai appris. À partir de cela, peu à peu et encore trop rarement, j'ai un sentiment profond de confiance non pas dans mes connaissances théoriques, mais dans la profondeur de mon être. Ce sont des moments plutôt rares, mais qui m'amènent de grandes satisfactions.»

Carl Rogers a été, au cours de sa carrière, frappé et peut-être même choqué en découvrant que l'on essayait d'appliquer de manière technique certaines formes de réponses thérapeutiques qu'il avait décrites (voir Rogers, 2001, pp. 157-159). L'idée d'une *approche plus intime et moins rigide*, en opposition à une application de certains concepts pris comme «règles», ramène à la particularité de l'engagement humain du thérapeute centré sur la personne. Si la dynamique d'exploration de soi peut se mettre en place, c'est dans un contexte où, pour le client, il y a en face un «pair», un autre être humain engagé avec tout son être dans son intention de comprendre sans jugement, sans a priori, sans même en penser quelque chose à titre personnel.

Expérimentée, cette forme d'engagement a effectivement quelque chose de très intime. Lorsque, par la compréhension empathique, l'écouter en contact avec la personne, perçoit ce qu'elle est en train de dire avec le sens, la valeur, la «texture» que cela a pour elle, il est présent avec tout son être, dans une profondeur particulière et peu connue de présence humaine. Il découvre alors la valeur de cet état d'être, qui ne demande pas un savoir extérieur, théorique, mais bien une compétence intérieure et qui sera intrinsèquement coloré par sa personnalité unique. Toucher à un tel «sentiment profond de confiance» en son être et l'intégrer toujours plus semble faire partie de l'essence même de la pratique centrée sur la personne. C'est peut-être un des critères qui distingue les moments où nous sommes vraiment des thérapeutes centrés sur la personne, avec tout le pouvoir de guérison de cette approche, des moments où nous «faisons de notre mieux» mais n'y sommes pas vraiment (ou n'y sommes pas du

tout) et ne parvenons pas au même résultat. Si, pour une raison ou une autre, le thérapeute n'est pas prêt à cette forme d'engagement «sans filet», il vaut sans doute mieux qu'il se tourne vers une autre approche thérapeutique, plus directive et lui donnant de ce fait plus de repères et d'assurance préalables.

Nouveaux paramètres professionnels

Une ouverture à l'inconnu

Prise de conscience de la nécessité d'une ouverture au fait que l'autre est un inconnu et qu'il n'est pas possible de s'approcher de son vécu sans lui laisser la place de le montrer.

«J'ai pris conscience que lorsque je tente de comprendre intellectuellement, il n'y a plus de place pour la relation, plus de place pour autrui.»

La recherche de compréhension empathique, par définition, implique une ouverture à l'autre, donc à l'inconnu. La position de l'Approche centrée sur la personne est très claire à ce niveau. Elle est cependant fortement en opposition avec les conceptions les plus courantes en psychologie et en psychothérapie, puisqu'elle n'est pas basée sur une défiance en la personne et en ses capacités. Elle compte au contraire mobiliser les ressources de l'individu et, pour cela, elle table plus sur la qualité et la nature particulière de la relation que sur les compétences techniques du thérapeute.

L'ouverture à l'autre nécessaire ici n'est pas évidente, car elle implique d'accepter de laisser de côté ses références et d'entrer dans un monde dans lequel nous ne possédons pas les clés de décodage; elle implique de ce fait un saut dans l'inconnu. C'est à cette condition que l'autre aura la place pour nous parler de lui, de son monde intérieur avec son fonctionnement propre. Si nous laissons cet espace, nous aurons l'opportunité de découvrir quelque chose de ce monde, quasiment de la même manière que nous pourrions découvrir une nouvelle culture si nous déménagions dans un pays lointain. Pendant l'heure de thérapie, si notre écoute est réellement centrée sur la personne, c'est comme si nous emménagions, provisoirement, dans un autre pays, une autre culture, un autre monde. Ce monde, c'est à ses habitants de nous le montrer, de nous l'expliquer. Ce n'est pas nous, avec nos références extérieures, étrangères, qui pouvons le faire.

Un état de disponibilité

Il faut apprendre à sentir intérieurement si nous sommes disponibles pour écouter quelqu'un ou non et à nous recentrer afin d'être capables de proposer la meilleure concentration possible. Il s'agit là d'une responsabilité personnelle face à l'autre.

Pour primordial qu'il soit, ce constat n'est pas pour autant évident à mettre en pratique. Il est très facile de s'illusionner sur sa réelle disponibilité à l'autre. Ce n'est en effet pas parce que nous sommes concentrés sur ce que dit la personne, et éventuellement même capables de le répéter, que nous serons forcément disponibles et ouverts à elle. Il est d'ailleurs sans doute plus facile et moins exigeant d'être disponible à écouter ce que dit quelqu'un que d'être disponible à l'autre. S'il s'agit du même mot, ou du même adjectif, ils ne décrivent pas les mêmes réalités. La première est une activité qui peut être relativement mentale et demande une capacité de concentration intellectuelle, tandis que la seconde relève d'une attitude, d'une disponibilité intérieure, d'un espace, d'un silence en soi – car comment avoir de la place pour écouter une autre personne s'il n'y a pas en soi du calme et un espace libre ?

C'est à nouveau par l'expérience vécue que l'on apprend à sentir intérieurement son état de disponibilité ou de non-disponibilité. Être tendu, anxieux de bien faire, tout comme croire que nous nous devons de savoir sont autant d'états contraires à cette disponibilité. C'est souvent en réalisant que nous n'étions pas réellement avec l'autre, puis en mettant à jour ce qui a donné ce résultat que nous développons la perception de notre état intérieur. Cela demande cependant beaucoup de rigueur et de persévérance.

La centration sur la personne

Développement d'une perception de plus en plus présente de ce qu'est être « centré sur la personne ».

« J'ai appris à sentir lorsque je n'écoute pas vraiment la personne ou, en tant qu'observateur, à percevoir lorsque l'écouter n'est pas centré et ne reflète pas le vécu de la personne – sans toujours être capable de dire comment il aurait fallu faire ou ce qui s'est mal passé. Ce sentiment est à la fois intellectuel et organismique. En effet, lorsqu'une intervention n'est pas centrée sur la personne (ou qu'il n'y a pas d'intervention), il y a un trou dans ma compréhension, comme si ce n'était pas 'logique'; 'ça ne colle pas'. Cette perception est organismique car je ne me sens physiquement pas à l'aise; j'ai un sentiment qui est de l'ordre de l'inconfort et s'accom-

pagne d'un jugement envers ce qui est proposé par la personne qui écoute ou envers moi-même (lorsque je suis l'écouter).»

Il s'agit là encore d'un apprentissage fondamental. Il est en effet nécessaire de réaliser combien est grande la différence entre écouter une personne, au travers de ce qu'elle exprime, et écouter ce que dit cette personne ; dans ce dernier cas, l'écouter sera centré sur le contenu et ses réponses porteront sur le contenu ou sur le problème. La plupart du temps, dans une telle situation, c'est l'écouter qui prendra peu à peu la direction de l'entretien, sans forcément s'en apercevoir. Un tel entretien peut paraître, à la fin, intéressant pour la personne qui a parlé, mais il ne lui aura pas pour autant permis d'entrer plus profondément en contact avec elle-même. Souvent, elle se sera même décentrée et éloignée de ce qu'elle voulait réellement aborder. Mais elle n'est généralement pas en mesure de le réaliser, ne pouvant à la fois être en recherche intérieure et totalement disponible à percevoir ce qui se passe sur le plan plus extérieur de la relation. C'est donc au thérapeute avant tout d'apprendre à discerner s'il est vraiment en contact avec la personne ou non.

Le thérapeute comme limite

Des sentiments parasites

Conscientisation de certaines limites qui empêchent d'écouter la personne sur le moment.

«Je peux identifier en moi, dans certains cas, des sentiments qui parasitent mon écoute, des sentiments ou pensées qui m'appartiennent et qui pourraient potentiellement parasiter l'écoute, me faire perdre ma concentration ou les attribuer au vécu de l'écouter.»

Ce constat renvoie à la congruence et à son importance capitale. Chez Carl Rogers, la congruence est toujours mentionnée comme la première des trois conditions nodales concernant le thérapeute. Dans la formation, elle apparaît effectivement comme étant première, non en termes d'importance – puisqu'aucune de ces trois conditions n'est fondamentalement plus importante que les deux autres – mais de manière chronologique: la congruence est littéralement la première des conditions qui doit être remplie. Si le thérapeute n'est pas congruent, si, en d'autres mots, il n'est pas suffisamment conscient de lui-même, pas suffisamment authentique,

réellement disponible et en état d'écouter son client, alors il ne pourra faire preuve des autres attitudes requises. Ou, plus préoccupant même, il ne sera pas en état d'évaluer s'il est en train de faire preuve ou non des deux autres attitudes. Il y a donc très peu de chances que l'écoute fonctionne dans ces circonstances.

Le contraire cependant n'est pas valable: ce n'est pas parce que la congruence est présente que les deux autres attitudes seront remplies. Prendre conscience de limites existantes, identifier des sentiments en nous qui parasitent notre écoute est indispensable, mais il s'agit ensuite d'apprendre à en faire quelque chose, de découvrir des moyens de ne pas rester parasité ou limité de la sorte. La seule identification d'un sentiment perturbant peut permettre, parfois momentanément, d'aller au-delà et de redevenir disponible. Mais nous ne sommes que rarement si rapides, surtout en phase d'apprentissage. Il faut une volonté de revenir sur ces sentiments, sur ces limites, de les identifier mieux encore, de les travailler. Avant d'aider l'autre, le thérapeute doit se connaître lui-même suffisamment. Il est l'outil, l'instrument de l'écoute, il s'agit qu'il découvre comment permettre à cet instrument de donner le meilleur de lui-même. Pour cela, il faut d'abord qu'il ait le courage de ne pas en nier les caractéristiques imparfaites. Sinon, au lieu de voir qu'il est lui-même une limite, il va imaginer que ce sont les limites du client qui empêchent la progression thérapeutique. Il trouvera alors sans grande difficulté toute sorte d'éléments et d'arguments pour confirmer cette perspective et, malheureusement, se maintenir dans cette illusion.

La peur de l'échec

Vouloir réussir, c'est entrer dans un vouloir faire qui coupe de la personne.

«J'ai appris à ressentir et accepter (sans pour autant dire que je ne l'aie plus) la peur de ne pas réussir et de décevoir les écoutants et le formateur. La pression que je me mets pour réussir, pour éviter de me sentir incompetent, me conduit à vouloir *faire*, ce qui m'empêche d'être là, présent et disponible à l'écoute.»

Cet apprentissage-là ne fait pas partie des buts visés a priori par le laboratoire d'empathie, mais il amène à réfléchir sur les caractéristiques qui permettent à une thérapie centrée sur la personne de se mettre en place. La peur de ne pas réussir, le désir d'y arriver et la pression, conscientisée ou non, que nous pouvons nous mettre pour réussir, sont des tendances

humaines susceptibles de se trouver chez chacun, plus ou moins fortes sans doute. Elles peuvent également être renforcées par un contexte professionnel. Pouvoir, dans une situation d'apprentissage où il n'y a pas de responsabilité vis-à-vis de l'autre, s'y confronter jusqu'à ce que leur intensité en soi diminue, voire disparaisse quasiment, est peut-être bien plus important qu'on ne peut l'imaginer. Savoir se libérer d'une telle pression, c'est gagner une disponibilité bien plus grande à l'écoute de l'autre, à plus forte raison du client lorsque nous sommes engagés dans une relation professionnelle. Si cette peur et ce désir existent mais ne sont pas mis à jour avant de travailler en relation d'aide, ils perturberont gravement l'écouter, qui aura de fortes chances de devenir trop actif et trop interventionniste dans la relation, guidé non par la personne mais par son besoin de réussite qu'il tentera de satisfaire.

L'écoute centrée sur la personne demande à être prêt à prendre le risque de ne pas avoir de résultat, seul moyen de ne mettre aucune pression dans la séance et d'être totalement disponible à l'écoute de l'autre, seul moyen surtout de ne pas dériver vers une démarche directive. Paradoxalement peut-être, c'est en pouvant accepter de ne pas avoir de résultat que nous ouvrons le plus la porte à la progression. C'est là sans doute une des difficultés d'intégration du regard positif inconditionnel, qui consiste à n'avoir aucun jugement négatif, mais également aucune évaluation positive, car la présence de l'une entraîne automatiquement la potentialité de l'autre. C'est lorsque nous sortons de la logique d'évaluation que nous pouvons entrer dans une perspective de la personne humaine – de soi-même comme de l'autre d'ailleurs – dans laquelle nous la reconnaissons dans tous ses aspects, dans toutes ses facettes. Ne pas juger, ne pas rejeter, ce n'est en fait non pas accepter, mais ouvrir la porte à la découverte de ce qui est, comme cela est. Si, plutôt que d'avoir peur de ne pas réussir, nous pouvons regarder ce qui fait que nous n'avons pas réussi, nous aurons alors la possibilité de progresser.

Remarques finales des étudiants

Ce que nous avons appris

LIMITES PERSONNELLES ET ÉCOUTE

Durant ce parcours de formation à l'écoute, commencé il y a trois ans, nous avons appris qu'il faut davantage enlever ce qui empêche d'écouter,

débroussailler, épurer, plutôt qu’emmagasiner des tonnes de connaissances, à l’image de parasites qui brouillent une fréquence radio et dont il faut se débarrasser pour entendre clairement. Enlever tout ce qui n’est pas de l’écoute est cependant un travail difficile qui requiert beaucoup de concentration et de discipline. Ce n’est pas encore un acquis, il nous reste bien du travail pour parvenir à un tel but, du travail personnel et aussi de l’expérience et de l’entraînement.

Ce qui empêche d’entendre l’autre, ce sont nos limites personnelles. Ce n’est pas plus grave que cela, mais c’est un fait. Si nous ne sommes pas à l’aise avec ce que l’autre amène, si cela nous dérange à un endroit ou à un autre, nous risquons fort de le détourner de son fil conducteur, perturbé par nos « nuisances ».

CONGRUENCE

Pour ne pas rester bloqués par nos limites, nous devons devenir capables d’identifier en nous quand quelque chose ne passe pas, résonne d’une manière particulière. En pratique, cela n’a rien d’évident et la congruence semble être l’attitude la plus difficile à développer. Il n’est pas aisé de « s’entendre » et de s’adapter à ses propres signaux internes, lorsque nous cherchons à écouter l’autre. Une des explications nous semble pouvoir être le fait qu’en voulant tellement aider l’autre, être bons et efficaces dans notre écoute, nous risquons de manquer les signaux qui nous indiquent nos limites. Car si les limites sont connues, il y a congruence. Et lorsqu’il y a congruence, il y a une ouverture pour écouter l’autre, quelque peu au moins, au-delà de nos limites.

COMPRENDRE OU ÉCOUTER ?

L’une des erreurs les plus fréquentes à laquelle nous nous sommes confrontés est le fait d’être centré sur le contenu plutôt que sur la personne. Trop souvent nous en restons à une compréhension intellectuelle de ce que la personne dit, sans entendre ce que cela veut dire pour elle, alors que c’est pourtant là qu’il faudrait travailler. Nous restons sur les mots, sur le contenu exprimé. En écoutant ainsi, notre esprit recherche un sens à ce que la personne nous dit ; c’est avec notre intellect que nous essayons de comprendre, alors que cela se passe à un autre niveau. Sans en avoir forcément conscience sur le moment, nous ne sommes pas « centrés sur la personne ».

Le résultat, frappant en écoutant l'enregistrement, est que nous détournons la personne écoutée de ce qu'elle tentait d'explorer. Lorsque nous ne sommes pas présents et centrés sur elle, nos retours la décentrent et ne lui permettent pas d'aller plus loin à la rencontre d'elle-même. Et plus le temps passe, plus il est difficile de retrouver le fil qu'elle nous a donné au départ.

COMPRÉHENSION EMPATHIQUE

Pour y parvenir, nous avons réalisé que nous devons également déconstruire des habitudes, comme celles de nous donner pour mission la résolution de problèmes, de viser un but, ou de chercher à aller quelque part dans l'entretien. Ces tendances sont fortes chez la plupart d'entre nous et se traduisent par le fait de rester dans la position de celui qui sait ou de toujours chercher à atteindre un but pour autrui. Même lorsque l'objectif paraît louable, comme de vouloir que la personne réalise ceci ou cela, qu'elle s'approche de son vécu ou de ses émotions ou qu'elle se rende compte de son erreur dans une situation ou une autre, c'est là une position moralisatrice et d'expert, qui coupe l'accès à la compréhension empathique.

Avec l'expérience, nous parvenons à identifier plus rapidement ces tendances, à les observer à l'œuvre, ce qui au minimum nous permet de savoir que nous n'écoutons pas au bon endroit dans ces moments. Nous avons ressenti un réel changement dans notre présence et notre disponibilité à l'autre à chaque fois que nous avons pu ne pas avoir d'objectifs à la place de la personne. Il s'agit là d'un point qui nous apparaît aujourd'hui comme crucial si nous voulons parvenir à une compréhension empathique, soit à une compréhension de la personne à partir de son propre cadre de référence.

Loin d'être réduite à une compréhension intellectuelle, nous réalisons, avec l'expérience, que l'écoute est finalement très corporelle. De plus en plus, nous «sentons» quand nous sommes proches de l'autre ou quand nous ne le sommes pas. C'est également physiquement que nous ressentons ce qui se joue dans l'écoute. Nous éprouvons par exemple quelque chose de l'ordre d'un «décrochement» ou d'un «déraillement» lorsque le client manifeste une incongruence, ou alors nous «sentons» une tension ou un relâchement chez le client. En écoute, la perception se situe souvent autant à un niveau physique qu'à un niveau intellectuel.

Nous l'avons vu avec encore plus d'acuité en tant qu'observateurs: quand un retour du thérapeute ne reflète pas ou mal ce qui vit l'écouté, des

signes clairs apparaissent chez ce dernier, que cela soit au niveau de l'attitude corporelle (retrait, crispation du visage ou du corps) ou des échanges verbaux (intonations peu convaincues ou précisions et justifications suite aux interventions du thérapeute). À l'inverse, quand le thérapeute est au bon endroit, il y a souvent une détente corporelle. Bien que nous ne sachions pas encore comment intervenir lorsque nous percevons cela, nous constatons que l'écoute empathique est de l'ordre d'une expérience globale. *On y est ou on n'y est pas, ni plus, ni moins.*

Remarques finales du formateur

Exigences et implications de l'écoute en Approche centrée sur la personne

Ce qui s'est vu dès le départ et ne s'est jamais démenti au cours de ces laboratoires d'empathie, c'est le fait que l'écoute centrée sur la personne ne relève pas d'un à peu près. La différence pour la personne écoutée est immense entre une écoute où les conditions sont suffisamment présentes, et de ce fait perceptibles, et une écoute où cela n'est pas le cas et au cours de laquelle d'autres éléments sont à l'œuvre chez le thérapeute, comme l'interprétation, une trop grande réflexion, un désir ou un besoin de contrôle. Les commentaires après coup de la personne écoutée, comme l'utilisation de l'enregistrement, permettent de constater, parfois de manière spectaculaire mais parfois aussi de manière plus subtile, combien la personne qui parlait soit n'a pas ou peu avancé, soit a perdu son fil lorsque les conditions n'étaient pas remplies.

À un niveau basique, il semble qu'effectivement, «on y est ou on n'y est pas». Le thérapeute réussit à créer un contact de personne à personne, à entrer en compréhension empathique, à «pénétrer l'univers intime du client comme s'il s'agissait du sien, mais sans jamais perdre de vue le 'comme si'» (Rogers, 2001, p. 260) ou alors il n'y parvient pas. Il entre dans et permet de créer cette relation d'aide particulière nommée «centrée sur la personne» ou il reste dans un autre mode de relation. Il permet chez la personne l'émergence de cette dynamique spécifique d'exploration de soi imprégnée d'un respect absolu de l'exercice de l'autodétermination (voir Grant, 2006) ou il ne parvient pas à fournir le cadre d'attitudes psychologiques facilitatrices permettant cette émergence. Ce ne sont pas là des énoncés théoriques tant la différence, dans la pratique, est marquante

et fondamentale. En formation, il est indispensable que le futur psychologue ait l'occasion de vivre lui-même, en prenant le rôle du client, la différence entre les moments où il est vraiment écouté de manière centrée sur la personne et les moments où il ne l'est pas. Ce n'est qu'à cette condition qu'il pourra apprécier l'impact de ces deux climats et expérimenter l'apport d'une écoute centrée sur la personne.

Lorsque cette base est présente, lorsque la centration sur la personne est atteinte, le thérapeute, surtout en formation, a une grande marge de liberté et d'erreur. La première et plus importante étape de la formation telle que nous l'avons expérimentée a consisté à faire percevoir, expérimentalement et de manière quasiment organismique, l'état d'être qu'implique l'écoute centrée sur la personne. Pour cela il a fallu, et il faut encore, laisser de côté bien des réflexes, des envies et des idées préconçues ou acquises au cours de la formation professionnelle ou universitaire. C'est un véritable travail de fond qu'il convient d'entreprendre, qui demande du courage, l'acceptation de laisser de côté un certain amour-propre et une envie forte d'aller de l'avant, de ne pas se contenter de ses acquis. Il y a en effet beaucoup à faire pour identifier puis laisser volontairement de côté tout ce qui n'est pas de l'écoute, bien que cela puisse en avoir l'apparence. Cela demande de l'entraînement et de la discipline.

Lorsque cette étape de perception de la manière d'être et de la dynamique de l'écoute centrée sur la personne est en voie d'être franchie, l'écoute de la personne commence à prendre un sens intérieur; une référence nouvelle se met à exister, qui donne envie de retrouver cet état d'être, perçu mais non encore intégré.

C'est alors, et alors seulement, qu'il est possible de commencer à découvrir et expérimenter, non comme valeur philosophique relevant d'un certain idéal mais comme réalité bien concrète, ce que Carl Rogers a toujours décrit comme suit: «L'hypothèse sur laquelle repose cette approche tient en quelques mots: l'être humain a en lui d'immenses ressources, qui lui permettent de se comprendre lui-même [...]» (Rogers, 2001, p. 166). Pour pouvoir s'appuyer sur cette hypothèse, pour lui donner corps, il convient d'être soi-même porteur de la perception, de la conviction intérieure profonde de ses ressources. Cela ne veut pas dire qu'il faille avoir expérimenté et perçu de l'intérieur tous les états que peuvent connaître et traverser nos clients. Il s'agit plutôt du degré jusqu'auquel le thérapeute a expérimenté pour et en lui-même le fait qu'il est digne de confiance, qu'il peut se fier à lui-même et à ses ressources, en tant qu'être humain, qu'il en a même la liberté et la responsabilité. Si l'être humain

thérapeute n'a pas découvert intimement (et non théoriquement ou mentalement) qu'il possède les compétences de se comprendre lui-même, il ne saura porter ce regard sur son client; il ne lui en transmettra pas le message, ne sera pas un point d'appui indéracinable sur lequel le client peut s'appuyer, du fond de sa non-confiance en soi, ou de son désespoir.

Ces deux dimensions, à savoir l'état d'être qui permet d'écouter véritablement une personne et la certitude profonde, intime, que cette personne, quelle qu'elle soit, a les ressources nécessaires à sa découverte et à sa compréhension d'elle-même, semblent devoir impérativement être acquises par le futur praticien de la relation d'aide centrée sur la personne. Ce sont des dimensions fondamentales de cette approche thérapeutique et la dynamique d'exploration de soi qu'elle permet ne se mettra pas en place, ou seulement de manière très fugitive, si elles ne sont pas acquises par le praticien et présentes en lui lors de son écoute. Pour autant, faire juste, avoir une réponse «parfaite» n'est pas obligatoire. Ce qui s'observe, c'est que plus le thérapeute fait preuve d'une écoute centrée sur la personne, plus sa marge de manœuvre et de liberté augmente. Tant qu'il n'est pas centré sur la personne, l'écoute est laborieuse, l'exploration de soi du client limitée ou de nature plutôt intellectuelle. Par contre, au moment où le thérapeute est centré sur la personne et où cette réalité est perçue par son client, il devient plus libre dans ses interventions. Suivant les sensibilités de chacun, il y aura alors plusieurs manières de faire des retours au client, qui pourront être également valables. Être centré sur la personne n'est de loin pas limitatif, mais c'est une chose en soi.

Simplicité des réponses thérapeutiques

Lors des laboratoires d'empathie, nous avons pu faire de manière répétée un constat qui est toujours resté quelque peu étonnant. Lorsque le formateur faisait part, dans ses remarques, de ce qu'il avait entendu de la personne, souvent les étudiants – que ce soit celui qui avait écouté ou ceux qui avaient observé – réalisaient qu'eux aussi, en définitive, avaient entendu quelque chose de proche ou de similaire, mais que cela leur avait ensuite «échappé». C'est comme s'il fallait que ce soit exprimé par quelqu'un qui l'avait capté clairement pour qu'ils puissent retrouver ce qu'ils avaient ressenti et se souvenir d'avoir été interpellés à tel moment. Ils ont souvent dit que cela paraissait alors évident.

En vérifiant auprès du membre du groupe qui avait été écouté, nous pouvions avoir la confirmation que cela correspondait bien à ce qu'il

tentait d'explorer et qu'une intervention de l'écouter comprenant ces éléments aurait été adéquate et aurait fait une différence pour lui. Sur le moment cependant, et dans leurs observations, les étudiants n'avaient pas relevé ni renvoyé ces éléments. Il semblerait que leur attention avait été attirée sans qu'ils le remarquent, s'y arrêtent et en prennent véritablement conscience. Ce faisant, ils avaient laissé passer ce qui leur aurait permis de parvenir à une réelle compréhension de la personne. En cherchant à mieux cerner et à mieux comprendre ce processus, nous avons identifié que, la plupart du temps, la tentative d'écoute des étudiants était bien plus complexe, compliquée ou encombrée que celle décrite par le formateur, même bien après la fin de l'entretien :

«Ce dont je témoigne de mon écoute est presque toujours simple, direct, proche de la personne. Il n'y a pas de processus intellectuel complexe de compréhension dans ma tentative de compréhension empathique. Cependant, je suis en même temps loin d'un 'reflet' qui irait dans le sens de reprendre les mots de la personne. Dans un tel cadre de formation, où mes commentaires peuvent être faits vingt minutes après que la personne ait parlé, je ne suis pas dans une vérification de compréhension moment par moment, mais je fais plutôt un retour global et synthétique de ce que la personne a exprimé (ou plus exactement de ce que je pense avoir entendu de la personne), incluant des mots qui me sont propres. La personne (qui n'est certes pas un client en thérapie) peut cependant se retrouver dans ces retours et, surtout, elle se recontacte à travers eux à son fil personnel, à ce qu'il y avait de principal pour elle dans ce qu'elle avait tenté d'exprimer. Cela lui permet de se recentrer, de retrouver ses morceaux parfois éparpillés suite à une écoute trop centrée sur le contenu ou la résolution de problème, et surtout trop mentale et intellectuelle.»

Il semble ainsi évident que ce n'est pas avec notre cerveau seul que nous parvenons à une compréhension empathique, mais que c'est aussi et avant tout par une présence et une attention particulières à la personne, une écoute dépouillée de nos propres matériaux qui nous permet d'être en contact direct avec la personne, de faire des interventions immédiates, souvent brèves et relevant bien plus d'une vérification de notre compréhension que d'une tentative d'explication de l'autre. Délicate, subtile, complexe dans son principe, l'écoute centrée sur la personne est par contre dénuée de complexités et de circonvolutions dans son expression par la compréhension empathique et le regard positif inconditionnel.

Conclusion

Au cours de ces laboratoires d'empathie, nous avons pu mettre en évidence certaines des dimensions fondamentales de l'écoute centrée sur la personne. Peu à peu, congruence, regard positif inconditionnel et compréhension empathique ont cessé d'être des mots et des concepts pour prendre un sens concret, vécu par expérience personnelle et de ce fait perçu par chacun à sa manière, selon ses propres modes de sensation et de compréhension. Les défis qui attendent celui qui veut pratiquer une écoute centrée sur la personne sont apparus comme ne relevant ni d'un apprentissage ni d'une maîtrise intellectuels, mais bien plus d'un cheminement très personnel, impliquant de sortir des références déjà existantes pour en découvrir de nouvelles.

L'unicité de l'Approche centrée sur la personne est apparue clairement, de même que sa différence de positionnement par rapport aux concepts et manières de faire majoritairement utilisés. Il est également devenu de plus en plus évident qu'il vaut la peine de passer le temps nécessaire au développement d'une perception intérieure des spécificités de cette démarche thérapeutique. Les résultats qu'elle permet, la dynamique d'exploration de soi qu'elle favorise chez le client ne s'atteignent que lorsque les conditions nodales sont présentes dans l'écoute. Nous avons enfin pu constater combien il est indispensable que ces conditions, telles qu'énoncées par Rogers, prennent vie de manière pleinement intégrée chez le thérapeute, et combien leur absence conduit à autre chose qu'à une écoute centrée sur la personne.

En définitive, les critères et obstacles que nous avons identifiés pour l'écouter en formation concernent également le praticien chevronné de l'Approche centrée sur la personne. La tentation de croire que l'on sait pour autrui, que l'on a compris, que l'on sait ce qu'il lui faut, peut nous rattraper à tout moment. La conscience claire et suffisante de soi-même, de ses motivations ou réactions n'est jamais acquise a priori. Enfin, la compréhension empathique de l'autre, la capacité de percevoir «comme si» on était lui, sans jamais oublier le «comme si», est un défi renouvelé à chaque séance d'écoute.

Références

- Brodley, B. (2009). Directives pour commencer à pratiquer la thérapie en approche centrée sur le client. *ACP Pratique et recherche*, n° 9, pp. 38-47.
- Brodley, B. (2012). L'attitude non-directive en thérapie centrée sur le client. *ACP Pratique et recherche*, n° 16, pp. 5-24.
- Geller, S. & Greenberg, L. (2005). La présence thérapeutique: l'expérience de la présence vécue par des thérapeutes dans la rencontre thérapeutique. *ACP Pratique et recherche*, n° 1, pp. 45-66.
- Grant, B. (2006). La nécessité d'une justification éthique en psychothérapie: le cas particulier de la thérapie centrée sur le client. *ACP Pratique et recherche*, n° 3, pp. 5-25.
- Porter, E. H. (1943). The development and evaluation of a measure of counseling interview procedures: Part I, The Development. *Educational and Psychological Measurement*, vol. III, n° 2 pp. 105-126.
- Porter, E. H. (1943). The development and evaluation of a measure of counseling interview procedures: Part II, The Evaluation. *Educational and Psychological Measurement*, vol. III, n° 2, pp. 215-238.
- Rogers, C. R. (1951). The Attitude and Orientation of the Counselor. In *Client-Centered Therapy: Its current practice, implications and theory*. Boston. Houghton Mifflin, pp. 19-64.
- Rogers, C. R. (1970/1985). *La relation d'aide et la psychothérapie*. Paris. ESF (6^e édition).
- Rogers, C. R. (1980). Empathic: An Unappreciated Way of Being. In *A Way of Being*. Boston. Houghton Mifflin, pp. 137-163.
- Rogers, C. R. (2001). *L'approche centrée sur la personne*. Lausanne. Randin.
- Schmid, P. F. (2009). Interpellation et réponse. La psychothérapie centrée sur la personne: une rencontre de personne à personne. *ACP Pratique et recherche*, n° 9, pp. 48-85.