

Becker Jean Claude
Formateur consultant

1. Fondement théorique

Toutes les techniques d'entretien ou de communication répandues actuellement sous plusieurs intitulés (*communication pacifique, communication bienveillante, la communication positive de Faber et Mazlish, l'entretien d'explicitation, les méthodes de communication appliquée à la médiation etc..*) se réfèrent toutes aux théories de Karl ROGERS¹. La théorie repose sur le regard positif inconditionnel. Il emploiera souvent les concepts d'empathie et de congruence. Le regard positif consiste à adopter une absence totale de jugement sur l'autre et une acceptation de la personne telle qu'elle est.

Les différentes techniques répandues par les multiples prestataires de communication ont le mérite, et à juste titre, de :

Rendre accessible à un large public professionnel les modes de communication
Appliquer la communication dans des situations et champs précis ou formulée
d'une façon plus attractive (*entretien individuel, écoute active, communication positive, communication pacifique, médiation appliquée à la gestion des conflits etc. ...*)

Les fondements théoriques sont donc finalement assez anciens mais les possibilités d'applications multiples se sont diversifiées et il serait erroné de croire que nous

¹ Carl Ransom Rogers, né le 8 janvier 1902 à Oak Park et mort le 4 février 1987 à La Jolla, est un psychologue humaniste américain. Il a principalement œuvré dans les champs de la psychologie clinique, de la psychothérapie, de la relation d'aide, de la médiation et de l'éducation.

venons d'inventer le fil à couper le beurre. La question demeure lorsque les techniques fondamentales doivent s'appliquer dans des situations spécifiques (éducatives, sociales, gestion des conflits, orientation ...)

2. L'écoute active : qu'est-ce que c'est ?

Lorsque l'on écoute, **on écoute d'abord une production verbale**, c'est dire des mots, des phrases, des expressions verbales.

On constate que lorsque quelqu'un parle, on pourrait croire qu'il suffise que l'interlocuteur DISE pour que l'on comprenne. Or il n'en n'est rien. Lorsque quelqu'un parle, on n'a que la production verbale mais très rarement le sens de ce que l'on veut dire. Lagrange, dans ses séminaires sur la communication, précise : « *On parle souvent sans que l'on sache nous-même ce que l'on veut vraiment dire* », « *Il n'existe pas de virginité écoute ou d'immaculée perception !* »

Par exemple lorsqu'un répète inlassable « *je dis ce que je pense* », on peut se demander pourquoi répéter cette affirmation ? En creusant à travers la technique d'écoute active, cette production verbale répétée « *Je dis ce que je pense* » signifie en réalité : « *Je n'arrive pas à dire ce que je pense* » : c'est ce que l'entretien d'explicitation a mis en évidence et que l'interlocuteur a finalement admis en rajoutant plus tard ; « *J'ai peur de dire ce qui me touche réellement* ».

Autre exemple : au cours d'une formation, un chef de service dans son discours d'introduction ne cessait de dire « *Je suis le chef* » et le répétait à plusieurs reprises encore ensuite. Pourquoi répéter ? On s'apercevra assez rapidement à travers les pratiques que ce chef veut dire « *Je n'arrive pas à asseoir mon autorité* ».

Autrement dit l'accès au sens à travers une production verbale d'un interlocuteur demeure fondamentalement « complexe ».

On peut clairement affirmer que **le propos contient toujours un implicite** (à distinguer du non-dit en psychanalyse qui est de l'ordre de l'inconscient). Ainsi, accéder au sens d'un propos c'est mettre **en évidence l'implicite à partir de l'explicite du discours**.

Autrement dit ECOUTER c'est comprendre l'autre à travers l'analyse du discours.

Attention à ne pas interpréter trop rapidement l'expression non verbale que personnellement j'utilise avec beaucoup de précaution ! Quelqu'un se frotte les mains en parlant, cela veut dire qu'il est nerveux, gêné, mal à l'aise ou habité par une intention vengeresse. L'interprétation peut d'ailleurs être radicalement opposée ou contraire : être gêné ou être dans une intention de vengeance ne sont pas d'un même ordre alors que le même geste peut le traduire. Je ne suis pas tout personnellement adepte de ce type d'observation même si je garde en mémoire et si j'observe le geste. J'utilise, en fait, avec très grande prudence ; il y a des formations entières qui sont structurées sur l'expression non verbale, ce ne sera pas l'option choisie ici.

3. L'analyse de la production verbale dans le cadre d'une écoute

3.1 Quelques principes :

Être **très concentré sur ce que l'autre dit et ne pas interpréter à priori sur ce qu'il dit ni poser des questions sur ce qu'il ne dit pas.**

Exemple : Un jeune raconte (me dit) que lorsque son père entre le soir à la maison, il sort et claque la porte, Question du psychologue : « où est la mère ? » ; ce type de questionnement est prématuré. Il serait plus intéressant de s'appuyer d'abord sur ce que le jeune vient de dire et demander : « Raconte-moi ce qui s'est passé entre ton père et toi ». Autrement dit, parler de la mère se fera plus tard lorsque forcément le jeune l'évoquera lui-même en temps voulu ! Poser une question prématurément perturbe l'écoute et l'expression verbale.

Etre très attentif sur la forme du discours ou à l'expression verbale qui permet de décrypter souvent l'implicite :

- ✓ La répétition des formules, l'insistance (cf. exemple précédent)
- ✓ Les mots sur-rajoutés ; le fait d'insister avec plusieurs qualificatifs et synonymes. Par exemple : lorsque je demande à quelqu'un « D'où viens-tu ? » et lorsqu'il répond « *Je suis de Calédonie, je suis d'ici et ma famille est là depuis 5 générations* », cela ne signifie probablement pas la même chose que lorsqu'il dit simplement « *Je suis de Nouvelle Calédonie* ». Les mots surajoutés en disent d'avantage que l'origine.
- ✓ Le choix des mots a une importance et leur utilisation, à priori, demande attention : ce n'est pas la même chose de dire « *Je n'aime pas* » et « *Je déteste* »
- ✓ Le choix de la syntaxe (En Nouvelle Calédonie après certaine affirmation on entend souvent dire « *c'est za ossi* » et cette formule très locale peut avoir plusieurs significations tout comme le « *Voilà* » !!!)



Le lapsus bien qu'il faille l'utiliser avec précaution ; certains lapsus sont pourtant significatifs. Je me suis surpris moi-même à dire aux stagiaires d'une formation : « *je vais donner des contraintes pour demain* » alors que je voulais dire « *je vais vous donner des consignes* » : ce lapsus signifie que la perception et la représentation que j'ai du groupe est péjorative en ayant le sentiment que tout ce que je demande ils le subissent ! - forcément ce n'est pas tombé dans l'oreille des sourds : ils me l'ont fait sagement remarquer : inutile de s'excuser c'est trop tard !

3.2 Mettre à distance nos filtres habituels qui empêchent d'écouter et de comprendre



Les filtres sensoriels et spatio-temporels : le lieu, l'endroit, l'environnement sonore peuvent constituer un frein à l'écoute et à l'expression verbale. Pour certaines cultures (kanak par exemple) le choix de l'espace est fondamental. Il est toujours préférable de demander aux interlocuteurs dans quel espace ils souhaiteraient s'exprimer.



Le filtre émotionnel : l'absence de maîtrise des émotions ou l'expression manifeste de mes émotions pendant que j'écoute peut empêcher l'autre de parler. Ou encore lorsque je ne suis « pas bien », il est risqué d'écouter car le mal-être constitue un filtre empêchant l'écoute.



Le filtre idéologique : L'idéologie est l'idée que je me fais de... Cela correspond également à la représentation mentale. Exemple : « *Je suis femme de militaire* ». Si j'entretiens systématiquement l'idée qu'un militaire est forcément rigide, je risque de déformer mon écoute par ce filtre. Cela est la même chose à chaque fois, je me fais une idée de l'apparence, d'une situation sociale ou économique, d'une origine ethnique etc... Un tel est sorti de prison, est toxicomane, délinquant, homo etc...



Le filtre de mon propre vécu. Lorsque je (éducateur ou enseignant) suis en situation d'entretien avec une maman d'un enfant, le filtre de mon propre vécu de l'éducation ou de l'école ou l'idée que je me fais issue de mon vécu, risque d'empêcher l'écoute de l'autre. En Nouvelle Calédonie, l'histoire de l'école constitue un filtre majeur lorsqu'on écoute les parents.

Ce filtre agit aussi lorsque l'on est dans une situation de souffrance personnelle liée à un vécu ; qu'on a du mal à prendre du recul ou encore lorsqu'on est gêné par un mauvais souvenir ou un souvenir très désagréable.

✓ **Le filtre de l'analogie** : C'est-à-dire : « *ce qu'il dit, c'est la même chose que tel ou tel autre ou cela ressemble à..... ou me penser à ...* ». Le fait de comparer différentes personnes tenant des propos similaires est un réel frein à l'écoute.

✓ **Le filtre théorique** : J'ai appris à l'école où j'ai obtenu le diplôme des éléments qui m'ont fortement marqué au point que lorsque j'écoute ces éléments, ils sont systématiquement utilisés. C'est ainsi qu'une stagiaire, éducatrice spécialisée en protection de l'enfance, ayant suivi une formation sur les abus sexuels, finissaient par voir chez beaucoup d'interlocuteurs un agresseur ou un pédophile potentiel du fait de l'appropriation de multiples signes stéréotypés faisaient penser à ... !

Ou encore le fait d'être adepte d'une théorisation quelle qu'elle soit et qui m'a séduite entraîne son utilisation systématique et constitue un filtre empêchant l'écoute.

Il ne s'agit pas de nier ces filtres mais de les mettre à distance à défaut cela peut m'empêcher d'écouter l'autre.

Nous avons constaté la complexité de l'écoute. Ce constat nous amène à utiliser des techniques permettant l'expression optimum de l'interlocuteur.

L'objectif professionnel de l'écoute active consiste ainsi à obtenir un maximum de production de discours. Si l'autre ne parle pas, ou parle difficilement ou est mal à l'aise pour parler, je n'obtiendrai jamais une production verbale significative pour décrypter le sens de ce que l'autre veut me faire comprendre.

4. Les techniques d'écoute

Principe préalable : toujours s'appuyer sur ce que l'autre dit (et non sur ce qu'il ne dit pas ou sur ce que je suppose ou sur ce que je déduis)

Afin de faciliter l'expression optimum de mon interlocuteur, les techniques à privilégier sont :

La technique de l'interpellation ou du questionnement.

Il s'agit de questionner pour avoir des précisions et une description aussi fine que possible

Exemple : Lorsqu'un jeune dit vouloir devenir graphiste ; l'interpellation peut-être : « *Précisez depuis quand vous y avez pensé ?* » - ou « *Qu'est-ce qui vous plaît ou vous attire dans ce métier ?* »

ET non pas : « En avez-vous parlé à vos parents ou à vos professeurs ? »
Cette question viendra plus tard lorsque le jeune l'évoquera de fil en aiguille.

On évitera également :

- ✓ Le « **pourquoi** » : « Pourquoi voulez-vous être graphiste ? » car le « pourquoi » entraîne une causalité ou une justification qui est toujours plus complexe.
- ✓ **Une appréciation ou un jugement ou un conseil.**
Par exemple : « C'est bien mais vous croyez pas que les débouchés sont limités ? » ou encore « Croyez-vous avoir le niveau ? » ou encore « Je ne suis pas sûr car au vue de vos résultats scolaires je vous verrais davantage en filière générale ; vous avez de bons résultats » etc...
- ✓ **Une question dont la réponse ne peut-être que OUI ou NON.** Ces réponses ne nous apportent rien en matière de production verbale : exemple « vous aimez ce métier ? »
- ✓ **Un questionnement qui n'a rien à voir avec ce que vient d'évoquer votre interlocuteur ;** exemple « qu'en pensent les parents ? » cette question pourra venir lorsque de fil en aiguille la question des parents interviendra et sera évoqué par l'interlocuteur

Privilégier :

- ✓ **Le « comment »** - « Comment vous en est venu l'idée ? » ou « Depuis quand y pensez-vous ? », « Avez-vous déjà rencontré un graphiste ? »
- ✓ **Le questionnement sur le ressenti.** Il s'agit non seulement de recueillir plus d'informations sur des faits et situation mais aussi d'interroger les émotions, les sentiments
Par exemple : lorsque vos parents ont montré de la réticence ; ils vous ont dit quoi exactement et qu'avez-vous ressenti à ce moment-là ?
Lorsque le conseil de classe a donné un avis opposé, vous avez ressenti quoi ? et qu'avez-vous fait ensuite ou dit ensuite ?

Autre illustration relevant de la technique d'interpellation

« A ce moment, vous avez réagi de cette façon ? Vous recherchez quelle réaction chez l'autre ? » - ou « Qu'attendiez-vous de lui ? »
« Pour quelle raison vous avez envisagé telle démarche ?
« Qu'est-ce qui vous empêchait de réagir autrement par exemple ? »
« La réaction qui vient d'être exprimée vous surprend-elle ? et pour quelle raison ? »

« Au regard des faits, vous reprochez à l'autre de.....à sa place vous auriez réagi comment ? pour quelle raison ? »

La technique de la reformulation

Il s'agit de vérifier si votre interlocuteur comprend la même chose que vous et ainsi votre interlocuteur, observant que vous avez compris, parlera davantage avec confiance

Exemple : « Si je comprends bien, votre idée de devenir graphiste vient du fait que vous aimez dessiner et cet attrait vous vient d'un de vos oncles qui a travaillé dans la publicité et des affiches : c'est cela qu'il faut comprendre ? »

La technique de la verbalisation

Il s'agit de mettre en mot ce que votre interlocuteur n'arrive pas à dire vraiment pour diverses raisons mais vous avez suffisamment d'éléments pour lui suggérer la formulation de ce qu'il voudrait dire.

Exemple : « A plusieurs reprises vous avez dit – il faut que j'en parle à mes parents car c'est un peu compliqué - vous voulez dire que vos parents s'y opposeraient sans doute ou vous voulez dire autre chose par-là ? »

Autre illustration relevant de la technique de verbalisation

« Vous semblez hésitant sur ce que vous venez de dire, prenez votre temps... »

« Vous voulez sans doute dire que..... »

« Il le semble que vous êtes en colère parce que... »

« Le problème n'est-il pas finalement ... »

« A travers ce que je viens d'entendre je perçois une réponse ou négociation possible. - est-ce exact » ?

La technique de la métacommunication

La métacommunication consiste à sortir du sujet pour lever une gêne ou pour faire un commentaire sur la manière d'évoquer le propos et non le propos lui-même

Exemple : « J'ai remarqué qu'à chaque fois que vous parlez de votre oncle graphiste, vous parlez avec émotion, vous avez la larme à l'œil ; cela vous gênerait-il de mettre des mots sur ce ressenti ? »

Autre illustration relevant de la technique de métacommunication

« Vous venez d'hésiter sur ce que vous venez dire, voulez-vous reprendre autrement ? - Visiblement ce que vous venez dire vous affecte

beaucoup » - « En disant cela je constate que vous le dites sur une certaine colère »

La technique de la synthétisation

La synthétisation permet de synthétiser l'entretien. D'un point de vue éthique, il est fortement souhaitable que l'on reformule synthétiquement tout ce que vous avez compris à travers l'entretien ; ne serait-ce que pour vérifier si vous êtes sur la même longueur d'onde de compréhension ou encore de permettre une ouverture sur d'autres aspects non encore abordés par votre interlocuteur mais qu'il souhaite évoquer à travers la distance de la synthétisation (parfois, à la fin s'ajoute des choses de premières importances et il faut le permettre : la synthétisation le permet souvent)

Remarques :

Il est souvent fait remarquer que beaucoup de jeunes, notamment kanak, s'expriment moins spontanément et ont plus de réserve pour s'exprimer. Je constate que c'est souvent lié à la confiance et à l'affirmation de soi et aussi à l'espace utilisé pour s'exprimer qui peut être favorable ou défavorable à la prise de parole.

Il s'agira parfois de sortir du cadre « école » qui relève d'un espace spécifique emprunt historiquement d'une autre culture et qui en laisse des traces. Nous avons fait l'expérience que lors des rassemblements ou réunions dans le cadre du conseil de la jeunesse de l'école catholique et hors de l'enceinte des écoles, les jeunes ont une posture différente ; à travers la pratique de l'écoute collective en réunion et sur le mode d'animation, peu à peu, la parole se libère individuellement.

La prise de parole à travers la confiance en soi est fondamentale et doit être travaillée très tôt dans le cursus scolaire ainsi que le propose le processus d'accompagnement à l'orientation à travers les différentes étapes depuis la 6^{ème}