

Écoute active et communication constructive au service de la relation d'aide et d'accompagnement en éducation et en formation

Master 2 MSI - UE5 Analyser des pratiques professionnelles
Mathieu Perrot et Gaëlle Jaudeau

Formateurs

Sorbonne Université-Inspé de l'académie de Paris.



Objectifs

Appréhender les techniques de communication constructive et d'écoute active

=> Dégager les postures d'écoute et de communication constructive

=> Appréhender et s'exercer à des techniques de l'écoute active.

=> Identifier les situations professionnelles où ce type d'écoute est utile

3 catégories de réponses qui font obstacles à la communication

(Christelle Lacour, université de paix, Belgique)

- ne t'énerve pas ! ça ne sert à rien de s'énerver, tu es trop susceptible !
=> **Ce sont des jugements.**
- calme toi arrête de crier, fais ceci ou cela !
=> **Ce sont des solutions.**
- faire une blague ou répondre en parlant de vous ou par une enquête : que s'est il passé ? c'était où et à quel moment ? avec qui ?
=> **Ce sont des diversions.**

Obstacles à la communication selon Thomas Gordon

1) Donner des ordres, commander

« Tu dois... », « Fais ceci... », « Arrêtez de faire cela... »

2) Menacer

« Si tu continues... », « Tu ferais mieux de... sinon... », « Si jamais tu t'obstines à... voilà ce qui va se passer... »

3) Faire la morale, culpabiliser

« Tu devrais... », « Tu ne devrais pas... », « Tu aurais dû... », « C'est de ta faute si... »

4) Donner des solutions, des conseils

« Ce que je ferais à ta place c'est... », « Je te conseille de... », « Fais plutôt ceci... »

5) Chercher à convaincre, à persuader

« Oui, mais... », « Les faits prouvent que... », « Voilà pourquoi vous avez tort... »

6) Porter un jugement, critiquer

« Vous êtes ceci... ou cela... », « Tu manques de maturité », « Tu devrais faire preuve de plus de bon sens »

7) Faire des louanges, complimenter

« Tu as entièrement raison », « Tu fais un très bon travail », « Je suis d'accord »

8) Humilier, ridiculiser

« Oui mon garçon, c'est ça, cause toujours », « Jamais entendu une excuse plus stupide », « Et dire que certains sont payés pour faire ce genre d'inepties... »

9) Diagnostiquer, interpréter

« Vous dites ça parce que vous voulez vous venger de... », « Ce n'était pas ton intention profonde, c'est parce qu'il t'a provoqué », « A mon avis, vous êtes juste fatigué, c'est la raison de votre attitude »

10) Rassurer, consoler

« Ne t'inquiète pas », « Courage ! », « Je suis là, moi », « Ne t'en fais pas, demain ça ira mieux », « C'est pas grave... »
Minimise ce que l'autre est en train de vivre et crée un sentiment de non prise en compte, d'incapacité à se mettre à sa place. Peut aussi donner l'impression que la personne ne devrait pas ressentir ce qu'elle ressent.

11) Poser des questions, mener l'enquête

« Pourquoi ? Avec qui ? Depuis quand ? Comment ? Combien de temps ? Où exactement ? ... »

12) Détourner l'attention, esquiver ou pratiquer un humour inapproprié

« Parlons d'autre chose... », « Evidemment, si tu étais le grand chef ça ne serait pas arrivé... », « Au fait, tu es au courant de... »

Qu'est ce que communiquer de façon constructive ? (SPF, 2021)

La capacité à communiquer de façon constructive est une des compétences psychosociales.

Elle correspond à l'aptitude à adopter des comportements verbaux et non verbaux favorables pour interagir avec les autres, même dans les situations difficiles.

- Capacité d'écoute empathique c'est-à-dire l'aptitude à percevoir et comprendre le vécu de l'autre (ses émotions, son point de vue, ses besoins...) et à savoir le mettre en mot de façon ajustée.
- Communication efficace. Celle-ci nécessite :
 - de connaître et pouvoir surmonter les obstacles à une communication fluide
 - des attitudes soutenantes,
 - une écoute de qualité,
 - des formulations claires,
 - la capacité à exprimer ses émotions de façon adaptée, l
 - la capacité à formuler et recevoir des critiques.

Elle est aussi une compétence professionnelle

fiche n°14 « Descripteurs des degrés d'acquisition des compétences à l'entrée dans le métier » [BO n°13 du 26/03/2015]

CC7. Maîtriser la langue française à des fins de communication

Utiliser un langage clair et adapté aux différents interlocuteurs rencontrés dans son activité professionnelle.

CC12 Coopérer avec les parents d'élèves

OEuvrer à la construction d'une relation de confiance avec les parents.

Analyser avec les parents les progrès et le parcours de leur enfant en vue d'identifier ses capacités, de repérer ses difficultés et coopérer avec eux pour aider celui-ci dans l'élaboration et la conduite de son projet personnel, voire de son projet professionnel.

Entretenir un dialogue constructif avec les représentants des parents d'élèves.

Référentiel de formation : former aux métiers du professorat et de l'éducation au XXIème siècle

Communication respectueuse et efficace avec les élèves, les familles, les acteurs de la communauté éducative

Accompagne les élèves dans le développement de leurs compétences sociales et citoyennes

Communique de manière correcte, claire et adaptée avec son (ses) interlocuteur(s)

Adopte une attitude favorable à l'écoute et aux échanges avec son (ses) interlocuteur(s)

L'écoute active : une technique mobilisant la
capacité de communiquer de façon
constructive

Définition

“Chaque être humain a en lui-même les ressources nécessaires à son développement personnel.” Rogers, C. R. (1968, réédition de 2005), *Le développement de la personne*, Dunod-InterEditions, Paris.

- Il s'agit d'une technique d'écoute qui peut être mobilisée au cours d'un entretien.
- Cette technique est centrée sur la personne
- Elle mobilise autant des outils linguistiques que des postures

Elle consiste à permettre à une personne de formuler ses émotions, ses besoins et ses propres solutions.

Une approche centrée sur la personne

- Pour accéder à ses représentations
- Pour lui permettre d'accéder à ses ressources
- Elle suppose de favoriser l'identification des émotions, des besoins qui pourront guider le développement de la personne.

Activité 1/2

Ecoute silencieuse pendant 6 minutes sur un problème rencontré par votre binôme.

Retour réflexif sur l'activité



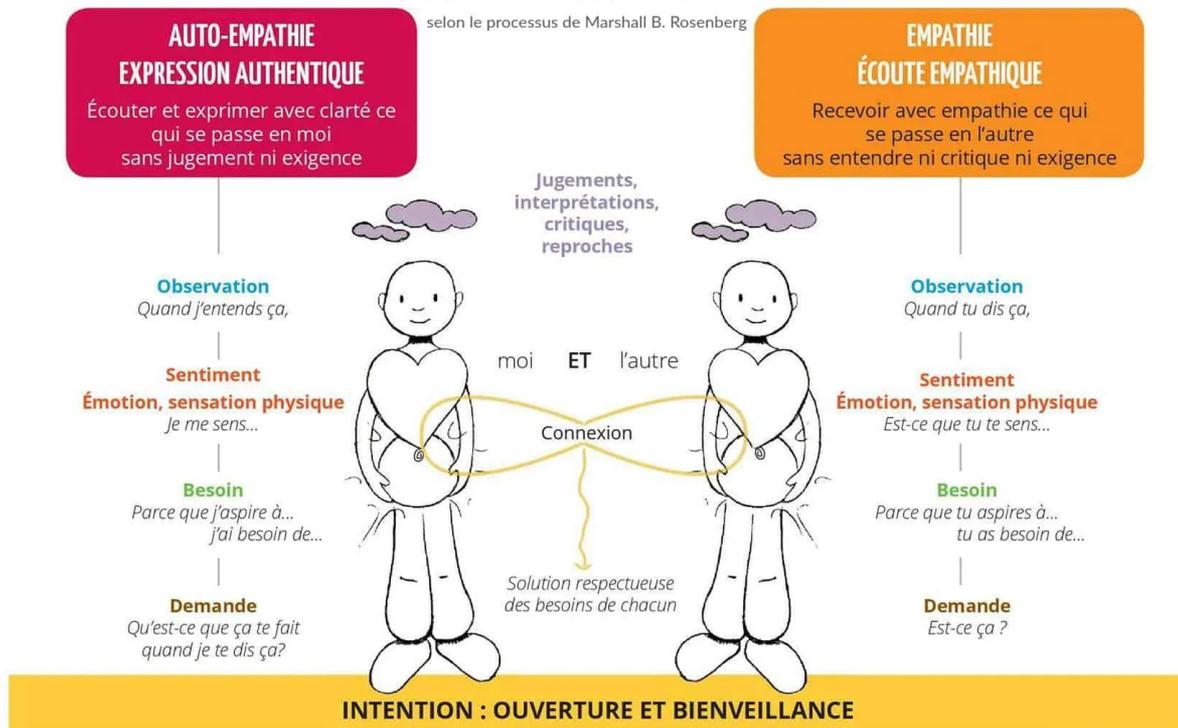
La place du silence

- Nécessaire pour penser
- Traduit la place accordée à l'autre

En gestion de conflit la reformulation vise l'identification des émotions, des valeurs des besoins

La Communication Nonviolente

selon le processus de Marshall B. Rosenberg



Une compétence psychosociale (SPF, 2021)

“La capacité à communiquer de façon constructive est une des compétences psychosociales.

Elle correspond à l’aptitude à adopter des comportements verbaux et non verbaux favorables pour interagir avec les autres, même dans les situations difficiles.

- Capacité d’écoute empathique c’est-à-dire l’aptitude à percevoir et comprendre le vécu de l’autre (ses émotions, son point de vue, ses besoins...) et à savoir le mettre en mot de façon ajustée.
- Communication efficace. Celle-ci nécessite :
 - de connaître et pouvoir surmonter les obstacles à une communication fluide
 - des attitudes soutenantes,
 - une écoute de qualité,
 - des formulations claires,
 - la capacité à exprimer ses émotions de façon adaptée, l
 - la capacité à formuler et recevoir des critiques.”

Contre-indication...

« Les cas où les problèmes sont de l'ordre de la connaissance, de l'information, de l'application des dispositions de la loi. Puis, ceux où les personnes qui s'exposent ont un pouvoir de réflexion nul ou insuffisant (personnes mentalement déficientes). Enfin, les cas où la personne ne veut pas participer à un entretien de ce genre ». Roger, Mucchielli, L'entretien de face à face dans la relation d'aide, p.20, Ed. ESF, 2011

Exemple : entretien de recadrage, rappel à la loi, décision d'orientation, remise d'un bulletin, ...

Activité 2/2

Répartition en groupe

- 1 personne dans chaque groupe accepte de jouer un.e élève/un.e adulte (collègue, parent, ...) qui se projette dans un état de colère suite par exemple à une sanction vécue comme injuste
- Cette personne sort de la pièce

Activité 1/2

Les autres participants ont la tâche de réagir.

Ils lui formulent des messages :

- Faire autre chose
 - au bout de quelques secondes, vous recevez un appel, vous cherchez quelque chose dans votre trousse, vous baillez.
 - Vous adoptez une posture nonchalante, avachie....
 - Vous manifestez une émotion en décalage avec ce qui est raconté.
- Interpréter, conseiller, juger, diversion
 - Ne t'énerve pas ! Ne soyez pas triste...
 - Ca ne sert à rien de s'énerver, tu es trop susceptible ! Ca ne sert à rien de s'énerver, ce n'est pas constructif
 - Calme toi ! Calmez vous !
 - Arrête de crier / de pleurer / de faire cette tête !
 - Ecoute moi, pense à... va le voir...!
 - Faire une blague ou répondre en parlant de vous ou par une enquête : que s'est il passé ? c'était où et à quel moment ? avec qui ?

Retour réflexif sur l'activité



Les conditions de l'écoute active

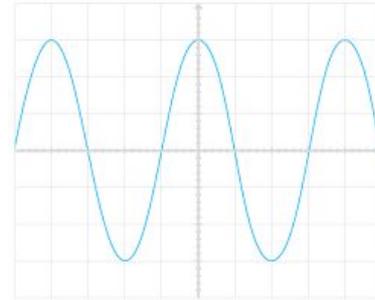
“Plus le sujet voit (dans la personne qui l'écoute) **un être vrai ou authentique, empathique, lui portant un respect inconditionnel**, plus il s'éloignera d'un mode de fonctionnement statique, fixe, insensible et impersonnel, et plus il se dirigera vers une sorte de fonctionnement marqué par une expérience fluide, changeante et pleinement acceptante de sentiments personnels nuancés. ». Carl Rogers, *Le Développement de la personne*, p.49, Dunod-InterEditions, 2005.

Conditions de l'écoute active

- Spatio-temporelles
- Relation horizontale
- Congruence / confiance
- Sécurité / confidentialité : *sauf...*
- Non jugement

Ecouter en syntonie

C'est adopter un langage verbal, para-verbal et non verbal synchronisé avec l'interlocuteur afin d'être en harmonie avec lui.



Les modes de communication

Verbal

Non verbal

Para verbal



La congruence

“J’entends par ce mot que mon attitude ou le sentiment que j’éprouve, quels qu’ils soient, seraient en accord avec la conscience que j’en ai.”

“Si dans une relation donnée mon attitude est assez congruente, si aucun sentiment qui se reporte à cette relation n’est caché soit à moi-même soit à l’autre, alors je peux être presque sûr que la relation sera aidante.”

Rogers, C. R. (1968, réédition de 2005), *Le développement de la personne*, Dunod-InterEditions, Paris.

=> Posture sécurisante et authentique

=> Capacité à être conscient de ce qui me traverse



Suppose d’être congruent avec soi-même...

“Si je peux former une relation d’aide avec moi-même – si je peux être effectivement conscient de mes propres sentiments et les accepter – alors il y a beaucoup de chances que je puisse former une relation d’aide envers quelqu’un d’autre.” Rogers, C. R. (1968, réédition de 2005), *Le développement de la personne*, Dunod-InterEditions, Paris.

La considération positive inconditionnelle

Il s'agit de "La capacité à considérer l'autre de manière positive, sans jugement ni évaluation. »

- Bienveillance
- Neutralité
- Non Jugement

« Comme il trouve quelqu'un qui l'écoute et accepte ses sentiments, il devient peu à peu capable de s'écouter lui-même. »

Rogers, C. R. (1968, réédition de 2005), *Le développement de la personne*, Dunod-InterEditions, Paris.

La posture empathique

« Compréhension empathique : **comprendre les émotions de l'autre et les lui communiquer quelque chose de cette compréhension** »

« L'état d'empathie, ou le fait d'être empathique, consiste à **percevoir le cadre de référence interne d'une autre personne avec exactitude et avec les composantes émotionnelles et les significations qui s'y attachent**, comme si l'on était l'autre personne, mais sans jamais perdre la condition « comme si... ». (...) « **Si la qualité de « comme si » se perd, alors il s'agit d'identification** ».

Carl Rogers, A Theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships: As Developed in the Client-centered Framework, Ed

La posture empathique pour le professionnel

“Il me faut écouter ces atrocités et éviter la contagion émotionnelle, je me demande intérieurement : « *Pour- quoi elle me raconte ça, pourquoi elle me donne des détails sur ça, comment est-ce possible ?* » Je respire calmement plusieurs fois en expirant le trop-plein. Je me reconditionne intellectuellement à plusieurs reprises durant l’entretien afin d’écouter cette mère qui a fait le déplacement jusqu’à moi, très tôt, pour être certaine de pouvoir me rencontrer.”

≠ l’identification :

=> sang froid et distance

“*Ces différentes expériences m’ont permis de prendre conscience qu’il est nécessaire que les émotions et les tensions retombent, car elles peuvent être exacerbées durant l’entretien. Je reste attentive aux indicateurs de trop-plein auprès de mon interlocuteur et moi-même.*”

Éviter la contagion émotionnelle, Stéphanie Gros-Desormeaux, Les cahiers pédagogiques, novembre 2021

Outils linguistiques de l' écoute active

La reformulation

« On appelle reformulation une intervention (...) qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite, ce que le client vient d'exprimer, et cela de telle sorte que l'interviewer obtienne l'accord du sujet. (...) Cela suppose que la personne écoutée est considérée réellement comme la personne la plus au courant du problème. », Roger, Mucchielli, *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, p.61, Ed. ESF, 2011.

- Accord de la personne qui nous permet d'évaluer la qualité de la compréhension
- Prudence : si j'ai bien compris, arrête moi si je me trompe...
- Autorise l'autre à réajuster

=> Ne signifie pas la validation de ce qui est dit ou un accord avec les propos.

Différentes formes de reformulation

reflet / miroir	paraphraser ou refléter le message que le sujet vient d'émettre, montrant ainsi un effort de compréhension.	Ainsi, selon vous... ; Vous voulez dire que... ; à votre avis, donc ... ; en d'autres termes.
résumé	Elle vise à relever les éléments saillants, ce qui suppose que l'on a saisi l'essentiel de ce que le sujet voulait dire. Il est capital d'opérer cette reformulation à partir de ce qui est fondamental pour le sujet lui-même.	Si je comprends bien, il y a eu plusieurs phases : D'abord..... Puis, Et enfin
Recadrage	c'est la reformulation basée sur le renversement du rapport figure-fond. Il s'agit de reformuler en montrant un autre versant de ce qui est dit. Il permet par exemple de dédramatiser une situation douloureuse ou pénible. Ainsi, le recadrage peut offrir à l'accompagnant la possibilité d'apporter du soutien à l'autre.	« J'entends bien que tu penses avoir raté ton entretien, que tu notes des erreurs de posture et que cela ne te convienne pas. C'est d'ailleurs ce que vivent régulièrement les personnes exigeantes, sérieuses et qui sont capables de se remettre en question. »
Clarification	Le récit du sujet est l'expression directe de ce qu'il éprouve, avec ce que cela a de tâtonnant, d'inorganisé et de confus. Cette reformulation consiste à mettre en lumière le sens caché du message. Le risque d'interprétation est grand, parfois inévitable, et l'erreur d'analyse demeure possible. Aussi, la clarification devra être formulée avec précaution, sous la forme d'une proposition.	«Quand tu dis que tu en as marre de «ça» et que tu comptes «réagir», je crois comprendre de mon côté que tu ne supportes plus son attitude, que je perçois comme condescendante lorsque tu en parles, et que tu as dans l'idée de le lui dire. C'est bien cela ? »

Différents types de questionnements

Ouvert	<p>Aller vers la précision, d'avoir une perception et un regard exhaustifs sur sa réalité subjective.</p> <p>« qu'est-ce qui t'as motivé, encouragé, décidé, obligé à faire cela ? »</p>
Fermé	<p>Sert un processus de vérification (« c'est à ce moment-là que tu as eu peur ? »), de clarification (« tu veux dire que tu as eu peur ? ») ou encore d'investigation (« et alors quand tu as fait cela, tu as ressenti un soulagement ? »).</p>
Relais	<p>Servent à inviter la personne à développer davantage, à aller au bout de son raisonnement (« Et puis ? » « Mais encore ? » « Par exemple ? » « Et alors ? »).</p>

Analyse d'un entretien

Retranscription ou vidéo "Je verrai toujours vos visages"

avec la participation de

Canal+

Ciné+

France Télévisions

Jeux de rôle



1 interviewer : un enseignant spécialisé

1 interviewé : un professeur de mathématiques T1. Il perçoit l'exclusion de cours dans une classe de 6ème SEGPA comme la seule option pour gérer les comportements difficiles dans la classe

1 observateur

Retour réflexif sur l'activité



Conclusion et
perspectives - écoute
active

Usages de l' écoute active



- Dans quel cadre mobiliser ce type d'écoute ?
- Dans quels contextes n'envisagez-vous pas du tout de l'utiliser ?

Le RIRE (respect, interactions, regard, écoute) qui s'est imposé à moi au cours des entretiens me permet de me préserver en limitant la contagion émotionnelle tout en donnant à l'autre « *le sentiment d'être important*[3] ». Il s'est tissé en tenant compte de ma réalité professionnelle : il est comme ce balancier que tient le funambule afin de garder mon équilibre sur le fil des entretiens.

Éviter la contagion émotionnelle, Stéphanie Gros-Desormeaux, Les cahiers pédagogiques, novembre 2021