

Éric Galam

DMG Paris Diderot
egalam@hotmail.com**Mots clés** : relations
médecin-malade

Concepts

La notion d'empathie, de plus en plus évoquée dans le monde médical, y compris dans les textes officiels [1], doit beaucoup à l'approche de Carl Rogers [2]. Contrairement à d'autres écrits du même auteur [3, 4], « le développement de la personne », dont il est question dans ce commentaire, n'est pas spécifique à la situation médicale. Écrit il y a une vingtaine d'années [5], il est toujours d'actualité, tant il aborde des notions fondamentales de la relation d'aide qui dépend moins des contingences que de ceux qui s'y inscrivent. Si nous devons en retenir une seule notion, il faudrait souligner à quel point l'identité (congruence = qui je suis et ce que je fais là) prime sur la relation avec l'autre (acceptation et non jugement), qui, elle-même prime sur mes connaissances sur ce dernier (empathie) ou sur les moyens d'échanger avec lui.

Abstract: Carl Rogers: a person centered approach

To listen to the patients, the caregiver must agree to focus on the other, to give them his time if only to enable them to formulate their requests. In order to generate speech, congruence is the first criterion and the major one perceived by the customer. To help the others without influencing them too much, I must respect both his difference and mine. Based on the willingness to hospitality and presence to the others, these attitudes make the listening active, accurate and patient. They often become real thanks to the reformulation that facilitates the expression without rushing it.

Key words: Physician-Patient Relations

Carl Rogers : une approche centrée sur la personne

La décision d'aider les autres n'est pas exempte de bénéfiques « secondaires » et d'une certaine dose d'ambiguïté. La prise en compte des motivations et des intérêts qui poussent l'aidant à écouter est essentielle. Elle présente probablement des lignes générales, sorte de point commun à ceux qui souhaitent ou acceptent de se taire pour écouter dans la perspective d'une aide. Elle est aussi très certainement éminemment variable d'un individu à l'autre selon son histoire et ses aspirations. Il appartient à celui qui se donne d'écouter pour aider, de faire un travail sur lui-même pour s'acclimater aux problématiques et énergies qui le portent et aussi à la façon dont il articule son activité professionnelle et sa vie privée. Pour ce qui nous concerne, nous nous intéresserons ici à la dynamique permettant à l'écoute d'être active et à la présence d'être aidante, laissant en arrière-fond l'importante question de l'introspection et donc de l'écoute de soi-même qu'elle nécessite pour chacun.

Les paroles échangées dans le cadre de la thérapie concernent avant tout et essentiellement la personne qui demande de l'aide même si elles peuvent parfois aussi impliquer l'aidant qui doit alors savoir utiliser au mieux cette implication tout en s'en dégageant. L'un paie la compétence et le temps de l'autre. Cela induit la

notion plus ou moins explicitée de contrat, de déontologie et aussi une responsabilité pour chacun dans le processus en cours. Pour souligner l'importance de cette responsabilité mutuelle, Rogers parle non pas de *patient* qui sous-entend à la fois une pudeur et une soumission, mais de *client*, terme qui malgré son côté quelque peu mercantile implique une relation contractuelle libre et responsable. L'engagement dans une relation d'aide est toujours modulable dans son intensité et sa durée en fonction notamment des demandes et des ressources du client et de la compétence et des possibilités de l'aidant qui devront être appréciées de concert.

Pour écouter, l'aidant doit accepter de se centrer sur l'autre, de lui donner de son temps ne serait-ce que pour lui permettre de formuler ses demandes. Pour lui faire de la place, il ne s'efface pas, ne se cache pas, mais se positionne de façon à se rétracter. Sans être silencieux, il parle peu. Pourtant, il est loin d'être inactif et doit en permanence maintenir le cadre et l'équilibre permettant d'entretenir la dynamique. Bien qu'en position d'accueil et de réception, il est au moins obligé de réfréner les envies qu'il peut avoir de s'impliquer dans le discours, ou au contraire de s'en élever par la pensée. Pour ce faire, il lui faut être totalement présent et cela nécessite un travail. D'un autre

côté, le client, dont la parole est encouragée et les sentiments reconnus, est aussi en position d'écoute dès lors qu'il perçoit les attitudes de l'aidant et l'ambiance générale du contexte. Ainsi, à l'écoute active de l'aidant répond une parole perceptive du client. Entre ces deux mouvements, de centration pour l'aidant et de perception pour le client, Rogers a repéré trois conditions d'attitude portant sur l'aidant et facilitant l'expression et le travail d'introspection du client.

À l'écoute de soi-même : la congruence

Loin de valoriser un quelconque consensus plus ou moins mou, axé sur un aplanissement des divergences et une recherche d'une bonne volonté toute bien-pensante, Rogers pense que c'est l'affirmation vigoureuse de chacun qui permet la rencontre et incite au contact. C'est en « expérimentant » les situations, et en se frottant aux individus qu'il devient possible de les connaître et de se connaître soi-même dans une même dialectique. Plus je parviens à être à l'écoute de moi-même et donc à m'accepter un tant soit peu tel que je suis, plus je peux être accepté par les autres et plus je peux aussi les écouter et les accepter. C'est en développant sa parole qu'on peut développer aussi sa capacité d'écoute. L'expression de la subjectivité de l'un est libératrice pour l'autre puisqu'occupant sa place, aucun n'a besoin d'en prendre une autre. C'est particulièrement vrai pour la relation d'aide où l'aidant ne s'efface pas mais écoute d'autant mieux qu'il s'affirme dans sa position. Pour aider une autre personne à régler elle-même ses propres problèmes, il doit préciser nettement quels sont ses propres besoins et ses contraintes en tant qu'aidant, dans le cadre de cette démarche. Car c'est peut-être là le premier mouvement essentiel décrit par Rogers : pour écouter l'autre, il me faut d'abord m'écouter moi-même. Dans ma relation à l'autre et les mots qui la véhiculent, je dois bien distinguer ce qui relève de mes problèmes ou de mes désirs, et ce qui relève des problèmes et désirs de l'autre.

« Dans mes relations avec autrui, j'ai appris qu'il ne sert à rien, à long terme, d'agir comme si je n'étais pas ce que je suis. » Cette affirmation est d'autant plus forte qu'elle est relative. Qui donc pourrait parler à ma place ? Et dans le même temps comment pourrais-je me permettre de parler à la place d'un autre ? La *congruence* est définie comme l'adéquation la plus parfaite possible entre mon expérience, la perception que j'en ai et mon comportement : ce que je vis, ce que j'écoute, ce que je donne à écouter. Pour susciter la parole, la congruence représente le critère majeur et premier dès lors qu'elle est perçue par le client. De plus, les sentiments de l'aidant peuvent aussi être considérés comme reflet de ceux du client et, s'ils sont bien persistants et centrés sur le client, ils gagneront à être exprimés et proposés au client qui les recevra d'autant plus qu'ils entrent en résonance avec ses propres problématiques.

Cette ambition à l'authenticité pendant les entretiens est extrêmement difficile à tenir et toujours remise en question. Elle semble relever d'un absolu, à la recherche d'harmonie entre les sentiments, les idées, les mots, les intonations, les gestes, ou encore entre les interlocuteurs qui réalisent alors un « beau »

ballet. Pourtant elle est toujours forcément relative et donc sous tension ne serait-ce que par la tentation permanente de se cacher, jouer un jeu, ou tout simplement, penser à autre chose. D'ailleurs Rogers se pose la question : « *Puis-je arriver à être d'une façon qui puisse être perçue par autrui comme étant digne de confiance, comme sûre et conséquente au sens le plus profond ?* » Puis-je à la fois assumer mes forces, mes faiblesses et mes contradictions et tendre à être transparent, simplement présent à moi-même devant autrui ? Car il ne s'agit pas simplement de m'écouter au mieux et en permanence mais aussi de ne pas avoir peur et de rester spontané tout en étant à la fois concentré sur moi-même et détendu par rapport à l'autre.

Être et devenir

La marque du temps imprègne et modifie le vivant qui la préserve par sa mémoire. Si l'individu est toujours le même être, il grandit, mûrit, vieillit, meurt. Ainsi stabilité et changement s'articulent-ils de la même façon que identité et développement. L'authenticité dans le présent ne se conçoit pas indépendamment de l'histoire et du devenir de chacun. Pour sa part, Rogers a une vision résolument optimiste de ce devenir : « *mon expérience m'a montré que fondamentalement, tous les hommes ont une orientation positive* ». La pratique de la psychothérapie lui montre en effet que lorsque peut s'exprimer un sentiment négatif, il finit toujours par laisser la place à d'autres sentiments plus positifs. Par exemple la haine ou la colère ouvrent souvent à un amour déçu ou n'ayant pas pu s'exprimer. Il en déduit que les sentiments les plus profondément refoulés sont les sentiments positifs. Quand les personnes sont reconnues et valorisées et qu'elles ont la liberté de devenir, elles ont spontanément tendance à être bonnes et ouvertes à l'expérience. C'est le processus du mouvement dans une direction choisie par l'organisme humain quand il est libre de se mouvoir dans n'importe quelle direction.

Les traits généraux de cette direction semblent avoir une certaine universalité. Rogers estime que le « cœur de l'homme », sa tendance spontanée est positive. Une conception réductrice de cette vision positive pourrait avoir tendance à survaloriser les éléments positifs d'une situation, minimisant ainsi les difficultés, effaçant les tensions, les conflits ou les angoisses dans un monde éthéré et quelque peu écrasant de bonté. Il ne s'agit pas du tout de cela : la reconnaissance des rivalités, des jalousies ou des rancœurs, de l'agressivité ou de la haine est aussi importante que celle de l'amour, de la bonté ou de la souffrance et a un caractère très apaisant et paradoxalement très encourageant. D'autant que ces sentiments sont souvent simultanés et gagnent à être reconnus et acceptés dans leurs variétés et leurs contradictions. En particulier, la reconnaissance des sentiments ambigus, contradictoires ou « inavouables », comme par exemple la colère ou la peur, permet en les explicitant, de les relativiser et de les atténuer, plutôt que de les cacher en les rigidifiant. D'autant que, comme le dit Rogers, « *ces angoisses, ces mouvements de fuite que je reconnais, auxquels j'accorde une valeur, au moment même où je les valorise, je cesse de fuir devant eux par le mouvement même par lequel je les reconnais et du même coup, je les transforme. Le désespoir d'être limité par mon individualité, mon*

historicité, ma contingence se change en la conscience de mes possibilités de développement, le désespoir de ma solitude se change en la conscience d'être seul avec les autres ».

Cette dynamique positive n'est pas linéaire : elle nécessite un travail qui la construit et l'entretient. Tout n'est pas que positif, mais peut s'intégrer dans un processus considéré comme globalement positif. D'ailleurs les situations sont toujours enrichies si elles sont mises en perspective. Une vision positive conduit simplement à en accélérer le développement, à en encourager la maturation, aidant le processus incarné à aboutir.

D'autant que « *c'est au moment où je m'accepte tel que je suis que je deviens capable de changer* ». Les sentiments, comme d'ailleurs les pensées, sont évolutifs, et il faut accorder plus d'importance à la fluidité du devenir qu'à la stabilité voire la rigidité du présent : « *la vie dans ce qu'elle a de meilleur, est un processus d'écoulement, de changement, où rien n'est fixe. Elle est un continuuel processus de devenir* ». Pour rester soi-même, il faut accepter de changer puisque « *la permanence, c'est le changement* ». L'écoute est associée à l'acceptation qui permet le changement. Plus je m'accepte, plus je respecte le processus qui me porte et que j'incarne, moins j'ai le désir de vouloir le changer... et plus il change spontanément. De plus, « *Mon intervention est plus efficace quand j'arrive à m'écouter et à m'accepter et que je puis être moi-même* ». D'ailleurs, il arrive que ce soient justement les efforts pour provoquer le changement qui l'entravent. On se retrouve alors dans des situations où le problème, c'est la solution, comme par exemple, en cas d'insomnie.

Optimisme et authenticité se renforcent mutuellement. Je peux d'autant plus être authentique que j'ai confiance en un devenir positif. Je peux d'autant plus être optimiste que je perçois mon authenticité et celle des autres. De même, le choix de l'optimisme comme celui de l'authenticité permettent et encouragent celui de la tolérance, de l'humilité et de la confiance dans les processus vitaux.

Communication et considération positive conditionnelle

Dès lors que la situation d'écoute est incarnée par des individus, tout message échangé comporte au moins deux aspects. D'une part, il transmet une information, un contenu. D'autre part, il exprime, plus ou moins clairement, quelque chose sur la relation entre les interlocuteurs. L'expression, comme l'écoute du message se situent simultanément à ces deux niveaux. Si le contenu du message est en accord avec la relation qui la sous-tend, on parlera aussi de communication congruente. Dans le cas contraire, il pourra y avoir discordance entre les niveaux du contenu et celui de la relation, comme d'ailleurs il peut y avoir discordance entre les contenus verbaux et non verbaux d'un message.

Or, l'échange est indispensable au développement et à l'épanouissement. Le besoin d'être reconnu, considéré, accepté par les autres, confirmé en tant qu'individu spécifique, est fondamental comme d'ailleurs celui de reconnaître les autres.

Il a d'autant plus d'importance qu'il implique des *personnes-critères*. Ce que pense de moi le crémier ou le conducteur du métro a moins de poids à mes yeux que l'opinion de ma mère, de mon père, mon fils, de celle que j'aime ou de mon patron. L'attention portée à l'autre s'exprime par une attitude générale qui se traduit par des signes de reconnaissances de multiples natures : mots, sourires, grimaces, baisers, mais aussi cris, voire coups de poing, etc. Ils représentent une véritable monnaie d'échange établissant ainsi une sorte d'économie selon leur type et leur quantité : « *chez nous, on s'adore mais on ne s'exprime pas* », ou au contraire, « *nous sommes tous très émotifs et expressifs* ». Certaines personnes donnent plus qu'elles ne reçoivent, parlent plus qu'elles n'écoutent. D'autres ont tendance à beaucoup demander ou à donner sans compter. Certains savent bien s'adapter aux attentes, d'autres moins. D'autres savent plus ou moins reconnaître et s'octroyer à elles-mêmes les signes dont elles ont besoin. Ces valeurs dépendent du cadre dans lequel elles s'exercent. Le système d'économie des signes de reconnaissance va être différent dans un village de vacances, dans une entreprise d'informatique ou dans un parti politique. L'individu confronte et adapte son système de valeurs au système du cadre dans lequel il évolue. Il peut aussi chercher à évoluer dans les environnements qui lui conviennent le mieux.

L'évaluation que chacun fait de lui-même et de ses choix, s'appuie sur des critères, que Rogers distingue essentiellement selon qu'ils sont internes ou externes. S'il est très important pour moi de ne pas perdre l'estime de certaines personnes, alors je risque de fonder mes choix non pas en fonction de ce que moi, je ressens, mais par rapport à ce que je pense que ces personnes attendent de moi : mon centre d'évaluation est externe. Je ne m'accorde ma propre estime que si j'ai celle des autres. Cette écoute de l'autre est excessive parce qu'elle n'est pas basée sur l'écoute de moi-même. J'ai pour moi-même une *considération positive conditionnelle*. Cela conduit à une perception sélective de mon expérience incluant des informations inadéquates et excluant des informations adaptées, mais vécues comme menaçantes. Si par contre, les critères d'évaluation et de jugement sont internes à l'individu, alors il peut percevoir de manière adéquate sa propre expérience subjective et l'adapter. C'est moi qui juge ce qui est bon pour moi et je suis libre de vivre mon expérience. J'ai pour moi-même une *considération positive inconditionnelle*, ce qui ne m'empêche pas de modifier mes sentiments et mes attitudes en fonction des événements et des situations auxquels je suis confronté car les faits, comme les sentiments « sont mes amis ».

Mise à distance et bienveillance : la considération positive inconditionnelle

Lors des entretiens d'aide, le client est particulièrement fragile et en période de changement. Il a tendance à valoriser l'aidant et les signes de reconnaissance venant de celui-ci sont très importants. Or, ce dernier n'est pas là pour juger les

valeurs, les mots ou les actes de son client qui ne regardent et n'engagent que leur auteur. Il va donc s'efforcer de lui faire sentir qu'il ne l'évalue pas, lui laissant le soin de le faire lui-même de l'intérieur. D'ailleurs, en essayant de l'influencer, il risquerait d'être obligé d'endosser une part de responsabilité qui l'inciterait alors à s'impliquer pour préserver la sienne.

Pour aider l'autre sans trop l'influencer, il me faut respecter et sa différence et la mienne. Il me faut à la fois aller vers lui et préserver la distance qui nous sépare pour qu'aucun d'entre nous ne se sente menacé par la rencontre. Ce n'est qu'à partir du premier mouvement de rapport à soi-même que peut s'ébaucher la deuxième condition : « *Ma sécurité interne est-elle assez forte pour lui permettre à lui d'être indépendant ? Suis-je assez fort dans ma propre indépendance pour ne pas être déprimé par sa dépression, angoissé par son angoisse ou englouti par sa dépendance ?* » Ce questionnement se répercute sur le plan de la dynamique de la relation : « *Suis-je capable d'accepter toutes les facettes que me présente cet individu, de le voir comme une personne en devenir ou vais-je être ligoté par son passé et le mien ?* » Ce deuxième mouvement d'écoute est donc, paradoxalement, une mise à distance : ce que j'entends ne m'engage qu'en tant que témoin et accompagnant. Il ne s'agit pas pour moi d'adhérer ou de cautionner quoi que ce soit. « *Une évaluation faite par autrui ne saurait me servir de guide* » et dans le même temps, mon expérience n'a pas à s'imposer à l'autre. De la même façon, chacun a sa vie, ses problèmes, ses ressources et sa responsabilité. Je ne peux résoudre les problèmes d'un autre et personne ne peut résoudre mes difficultés à ma place. En libérant l'écoute du risque d'un excès de responsabilité, cette distanciation lui permet d'être plus fluide et tolérante. D'autant qu'elle s'accompagne d'un *a priori* positif et globalisant : quoi qu'il pense, dise ou fasse, celui qui parle devant moi est un être humain, reconnu en bloc, et, à ce titre, il est, de toute façon, respectable. Lui seul connaît, consciemment ou pas, toutes les caractéristiques de la situation et il est inséré dans une histoire passée et à venir à laquelle je n'aurai jamais totalement accès. Les choix qu'il fait sont *a priori* les meilleurs en fonction de la situation. Cette *considération positive inconditionnelle* est un mouvement de recadrage qui vise à élargir le registre d'écoute, éclairant la situation et relativisant ainsi le moment particulier qui est en cours.

L'aidant s'efforce d'écouter tout ce qui lui est dit, d'accueillir mots, attitudes et sentiments sans discrimination. Il est soucieux de ne pas orienter l'autre, notamment par des questions. Sa compétence professionnelle, son désir d'aider et son expérience humaine sont censées lui permettre de maintenir un cadre où ne se pose pas la question du jugement ni celle d'une quelconque recherche d'interprétation théorique toujours plus ou moins tentée par l'évaluation. Pourtant, toute apaisante qu'elle soit, cette considération positive, donnée à l'autre sans condition, peut être suspecte, voire paradoxalement inquiétante. Elle va être littéralement testée par le client qui, en dévoilant des sentiments de plus en plus profonds pourra apprécier la capacité de l'aidant à ne pas le juger. À mesure qu'il se libérera du besoin de se justifier ou de se défendre, il s'exprimera de plus en plus librement.

La considération positive inconditionnelle n'est opératoire dans le processus d'écoute aidante que si elle se fonde sur

la congruence. En effet, de même qu'elle serait altérée si elle était forcée, elle perdrait toute crédibilité si elle était simulée et ne se s'appuyait pas sur l'authenticité de l'aidant.

Écouter de l'intérieur : l'attitude empathique aigüe

L'empathie est la « *perception correcte du cadre de référence d'autrui avec les harmoniques subjectives et les valeurs personnelles qui s'y rattachent, comme si on était l'autre sans jamais tomber dans l'identification* ».

La compréhension intellectuelle n'est qu'un des aspects de cette tentative d'écouter et de comprendre l'autre de l'intérieur pour s'efforcer de rester sur une même longueur d'onde. En particulier cette attitude nécessite la capacité à recevoir et à ressentir avec sensibilité et on est bien loin de la recherche du simple reflet parfaitement objectif et encore plus d'une quelconque interprétation. C'est la littéralité de l'instant qui est privilégiée et l'empathie est constamment remise en question. Elle implique une écoute très ouverte et fluide pour se laisser influencer et transporter sur les chemins et aux rythmes de l'autre. Elle est à la fois subjectivée et désimpliquée et c'est peut-être là ce qui fait toute sa difficulté. Elle ne se conçoit que dans le cadre d'une écoute précise et spécifiée, elle-même possible uniquement si elle s'appuie sur l'absence de jugement sur la nature, l'orientation ou la vitesse des processus qui se développent et s'expriment. Tout ralentissement, même dans un but d'approfondissement, ou au contraire de précipitation dans la dynamique de l'échange ne peut que l'altérer ou au mieux le retarder et les silences seront particulièrement respectés et écoutés sans crainte.

Ce souci de l'aidant de ne pas orienter le cheminement du client explique la circonspection notamment vis-à-vis des questions mêmes si elles peuvent être pertinentes ne serait-ce que parce que, comme le dit Balint, « *quand on pose des questions, on obtient des réponses et rien de plus* » [6]. D'ailleurs, la tentation d'orienter l'entretien, même avec la meilleure volonté peut se traduire par d'autres barrages dont l'intention est de changer l'émetteur plutôt que l'accepter. Citons, par exemple les comportements ou paroles visant à diriger, menacer, moraliser, conseiller, persuader, critiquer, complimenter, ridiculiser, interpréter, consoler, questionner, détourner...

Enfin, concernant le caractère tout relatif et en tout cas temporaire de l'influence, je ne résiste pas à l'envie de rapporter le passage suivant cité par André De Peretti [7] à propos de la pédagogie. Prenant la parole lors d'un exposé à Harvard devant des enseignants, alors qu'il était censé faire une démonstration d'enseignement centré sur l'élève, Rogers dit : « *mon expérience m'a conduit à penser que je ne puis enseigner à quelqu'un d'autre à enseigner. Il me semble que tout ce qui peut être enseigné à une autre personne est relativement sans utilité et n'a que peu ou point d'influence sur son comportement [...] J'en suis arrivé à croire que les seules connaissances qui puissent influencer le comportement d'un individu sont celles qu'il découvre lui-même et qu'il s'approprie. La conséquence de ce qui précède est que mon métier d'enseignant n'a plus aucun intérêt pour moi [...] Les résultats de l'enseignement sont ou insignifiants ou nuisibles...* »

Et l'empathie ramène à la congruence puisque j'ai d'autant plus besoin de me dissocier de l'autre que je m'en approche.

Une dynamique de la confiance et de la relation

En allant à sa rencontre, le client suppose à l'aidant une certaine compétence. Il prend le risque de se confier à lui et, à mesure qu'il se sent plus en sécurité, il développe le degré de confiance qu'il peut lui accorder. Or l'aidant part du postulat qu'il peut faire confiance à son client dans la marche du traitement. Une bonne part de son travail consistera donc à retourner une partie de la confiance dont il jouit vers le patient lui-même, l'incitant ainsi à reprendre confiance en ses propres capacités à résoudre ses problèmes et à ne plus avoir besoin d'aide. On a ainsi une rétroaction positive auto-acceleratrice où la confiance que l'un porte à l'autre induit la confiance qu'il se porte à lui-même.

Les attitudes de l'aidant s'appuient sur une expérience et une position philosophique basée sur le désir d'aider, la juste appréciation des limites de l'implication de chacun et la confiance en la dynamique de la relation et en la capacité du client à faire les meilleurs choix pour se prendre en charge. La congruence est un rapport à soi-même en face de l'autre, la considération positive inconditionnelle un juste positionnement par rapport à l'autre, et l'empathie une entrée dans l'autre en restant soi-même : de moi à moi devant l'autre, de moi à l'autre, de moi dans l'autre. Ces mouvements sont en fait simultanés et interagissent en permanence. Ils s'encouragent et se modèrent tout à la fois. La congruence permet et autorise les deux conditions suivantes tout en empêchant leur développement inconsidéré. De même, l'empathie incite d'autant plus à l'acceptation qu'elle est temporaire et ramène à l'affirmation de soi. Ces mouvements sont aussi hiérarchisés, l'identité affirmée primant sur la relation bienveillante, elle-même préalable à la compréhension sensible. D'ailleurs, en cas de difficulté ou d'impossibilité de tenir une des attitudes, il peut être intéressant de revenir à celle qui la précède. Si je ne parviens pas à comprendre la personne qui est en face de moi, peut-être est-ce tout simplement parce que je n'arrive pas à ne pas la juger ou qu'elle me met trop mal à l'aise pour que j'arrive à me montrer devant elle. En se centrant sur son client et en maintenant un cadre non menaçant, l'aidant favorise l'expression des sentiments et

des mots et laisse émerger les autres sentiments et les autres mots qu'ils portent en eux. C'est la perception de ce travail permanent de l'aidant sur lui-même qui permet au client d'utiliser cette expérience de laboratoire pour transformer sa vie.

Reformulation et écoute active

Fondées sur une volonté d'accueil et de présence à l'autre, ces attitudes rendent l'écoute active, précise et patiente. Elles se concrétisent souvent par la reformulation qui facilite l'expression sans la brusquer : alors que celui qui vient de parler s'attend à ce que l'autre lui réponde, renchérisse, ou lui coupe la parole pour donner son avis ou ramener les choses à lui, il sent s'abattre sur lui un silence, des gestes ou des mimiques bienveillantes qui le tirent littéralement et l'incitent à parler encore. Il peut aussi s'entendre redire en écho ses derniers mots, reformuler une notion ou refléter en miroir un sentiment qu'il vient d'exprimer avec parfois un questionnement pour savoir si la compréhension a été bonne.

Loin d'être le seul abord psychothérapeutique possible, le dispositif mis en place par les attitudes facilitatrices trace les lignes de force d'une approche favorisant particulièrement la dynamique de la parole et de l'écoute. C'est un repère pouvant être complété par différentes méthodes tout en aidant chacun à se positionner et à progresser vers la façon toute spécifique qu'il a d'écouter.

Il fait pressentir à quel point la position d'écoute est à la fois simple et difficile. Il nous aide aussi à entrevoir les moments où l'écoute peut s'altérer par hypertrophie ou manque de l'un des niveaux : trop ou pas d'écoute de moi-même, ou de l'autre, ou encore de ce qu'il me dit. L'écoute peut aussi être modifiée par une inversion de l'ordre des priorités consistant à trop se centrer sur l'autre en s'oubliant soi-même ou à vouloir comprendre un message tout en jugeant celui qui l'émet. Recherchées dans le cadre particulier d'une relation « centrée sur le client », ces attitudes ne peuvent être transposées dans la vie de tous les jours que si l'on a le désir d'aider l'autre à s'exprimer. Elles sont aussi adaptées lorsque la relation est tour à tour centrée sur chacun des interlocuteurs, permettant ainsi à la relation de s'améliorer et à l'écoute d'être mutuellement active, chacun trouvant alors intérêt à la parole de l'autre.

Liens d'intérêts : *l'auteur déclare n'avoir aucun lien d'intérêt en rapport avec l'article.*

Références :

1. Bulletin Officiel N° 20 du 16 mai 2013. Études médicales. Régime des études en vue du premier et deuxième cycle.
2. Rogers Carl R. Le développement de la personne. Paris: Dunod; 1988.
3. Galam E. Comment mieux écouter nos patients. Rev Prat Med Gen. 2001;15(550):1783-5.
4. Galam E. Relation médecin malade. Pour le meilleur et pour le pire. Médecine. 2009; DOI 10.1684/med.2009.0426
5. Galam Eric. Paroles en miroir. In : L'écoute. Résonances des rencontres. Paris: Autrement; 1998.
6. Balint Michael. Le médecin, son malade et la maladie. Paris: Payot; 1972.
7. De Peretti André. Pensée et vérité de Carl Rogers. Toulouse: Privat; 1974.

Carl Rogers : une approche centrée sur la personne

- Pour écouter, l'aidant doit accepter de se centrer sur l'autre, de lui donner de son temps ne serait-ce que pour lui permettre de formuler ses demandes. Pour susciter la parole, la *congruence* représente le critère majeur et premier dès lors qu'elle est perçue par le client. Pour aider l'autre sans trop l'influencer, il me faut respecter et sa différence et la mienne. Fondées sur une volonté d'accueil et de présence à l'autre, ces attitudes rendent l'écoute active, précise et patiente. Elles se concrétisent souvent par la reformulation qui facilite l'expression sans la brusquer.