

La vie de PRH

Futurs formateurs

A l'occasion des rencontres de formation continue destinées aux animateurs PRH, qui ont eu lieu en septembre, un groupe de 6 personnes se préparant à devenir formateurs PRH s'est réuni à La Puye. Cette rencontre marquait le démarrage d'une période intense de formation au terme de laquelle les candidats pourront se lancer dans leur nouvelle activité. Les participants ont élaboré leur cursus personnalisé en lien avec leur responsable de formation. Au total, c'est un groupe de 8 personnes (deux étaient absentes) qui se prépare ainsi à l'animation.

Nouveaux catalogues formation professionnelle

Comme leur grand frère destiné aux particuliers (le guide des formations PRH), les catalogues des formations PRH destinées aux professionnels et aux groupes ont une nouvelle présentation. Pour tout savoir sur les modalités d'intervention, les formations sur mesure et les nouveaux stages, il suffit de demander ces catalogues à l'accueil PRH (Tél. : 05.49.41.44.75, e-mail : prh@wanadoo.fr). Plusieurs versions sont disponibles : Entreprises, Social-Associatif, Santé.

Assemblée Générale des formateurs PRH

Comme chaque année à la même époque, le groupe des formateurs (une trentaine en France) tiendra son assemblée générale fin novembre à Lyon. Véritable temps fort pour orienter la politique de l'organisme, cette rencontre se veut aussi un moment privilégié d'échanges.

Au programme de cette assemblée : l'enracinement de la politique de développement engagée depuis 1999, la "montée en réseau" (développer l'interdépendance, la mise en commun des savoirs, compétences et expériences), l'élaboration des plans d'action pour l'année.

Club de recherche "L'homme et l'entreprise"

La prochaine rencontre aura lieu le 5 décembre à Paris, sur le thème "La formation humaine du dirigeant" avec André Koldrasinski, dirigeant d'entreprises.

Les pièges qui nous guettent dans un travail d'écoute

Un écoutant dévie de l'objectif d'aider l'écouté à avancer :

- s'il cherche à repérer les failles chez lui, pour s'en protéger ou pour exercer un pouvoir sur lui ;
- s'il cherche à l'attirer à soi pour combler ses propres besoins (certains sélectionnent les clients en fonction du plaisir qu'ils ont en leur présence ou éliminent les personnes avec lesquelles ils ne se sentent pas à l'aise) ;
- si recevoir quelqu'un exerce une fonction gratifiante pour son narcissisme ;
- si l'écoute compense une difficulté à être soi et l'impossibilité de faire face à ses propres problèmes ;
- si, en se donnant dans la relation, l'écoutant cherche à fuir une culpabilité profonde.

Il ne vit pas les attitudes fondamentales :

- si son écoute est cérébrale, rigide (au lieu d'une écoute en profondeur) ;
- si son écoute est distante (au lieu d'une écoute engagée, bienveillante) ;
- s'il se décourage et se désengage devant les difficultés de l'écouté (au lieu d'avoir foi en lui) ;
- s'il emploie la directivité, sans peser son effet (au lieu de respecter la liberté de l'autre) ;
- s'il fusionne avec les problèmes de l'écouté ou attend une gratification de sa part ;
- s'il fait semblant de s'intéresser à lui (au lieu de l'authenticité).

Il est indispensable que tout écoutant se questionne, travaille, pour repérer ses propres pièges et en sortir.

Thomas Wallenhorst, psychiatre, formateur P.R.H

Bibliographie

L'écoute. Attitudes et techniques

de Jean- Artaud. (Ed Chronique Sociale). L'auteur propose à la fois une réflexion sur l'établissement d'une bonne écoute et un ensemble méthodologique de différentes pratiques. Un livre très clair plus particulièrement destiné aux parents, enseignants, éducateurs, formateurs, thérapeutes, couples...

Publication mensuelle Non-Violence Actualité : N°240 L'écoute, clé pour une meilleure entente.

Pour recevoir ce numéro (22F) :

NVA, BP 241, 45202 Montargis Cedex, tel 02.38.93.67.22

la lettre de 

Direction de la publication : Jean-Michel Anot

Rédaction : Marie-Christine Colinin

Réalisation graphique : D&A Communication - Impression : Sipap Imprimerie - Dépôt légal : N° ????, Nov. 2000

ISSN : 1271-1306 PRH-France - 30, rue du Jardin des Plantes - 86000 Poitiers

la lettre de 

Publication trimestrielle éditée par PRH Formation Développement

Organisme de formation et de recherche fondé en 1970

Écouter n'est pas entendre, mais entrer en communication profonde

Dans la lettre de PRH N°13, nous rappelions comment la pensée et l'oeuvre de Carl Rogers avait influencé la recherche d'André Rochais, fondateur de PRH. Dans la lignée du psychologue américain Carl Rogers, André de Peretti, spécialiste français de l'écoute, a contribué de manière décisive à l'introduction de la pédagogie non-directive et de la psychosociologie en France.

Quelle fut l'origine de votre mobilisation pour l'écoute ?

A. de Peretti : Docteur es lettres et sciences humaines, j'ai toujours été passionné par l'étude des ressorts de l'individu. Durant les cinq années pendant lesquelles j'étais prisonnier de guerre (1940-1945), j'ai commencé à organiser des conférences et des cours dans les camps, en y créant une "académie de libre discussion". Puis, en 1949, j'ai traversé une sorte de dépression. Un ami psychanalyste m'a proposé quelques séances. J'ai alors compris la force de l'accompagnement du thérapeute, grâce à une écoute qui ne soit pas une recherche d'interprétation. En 1952, j'ai découvert les écrits de Carl Rogers qui ont orienté ma pratique d'enseignant et mes réflexions.

Votre approche n'est donc pas celle d'un thérapeute, mais d'un formateur et d'un homme engagé dans la société ?

A. P. : Effectivement. Quand je travaillais à une solution pacifique avec mes amis

Marocains, il fallait bien écouter et analyser. L'écoute est le minimum de base de toute relation. Elle s'impose de plus en plus dans les problèmes de formation, de transmission, comme socle de la démocratie.

Nous avons basculé d'une civilisation construite en dur au 19^{ème} siècle vers une nouvelle civilisation de l'information et de l'interaction généralisée à l'échelle du globe. Taylor regardait travailler les ouvriers sans dialogue et sans écoute. L'information était hyper centralisée, sur le modèle du bateau : un commandant, avec éventuellement un adjoint, ayant toutes les informations et un porte voix pour dicter les ordres sans réplique. A la fin du 19^{ème} siècle, Graham Bell (télégraphe) a aboli la distance et introduit la réversibilité. L'information prenant désormais le dessus, on s'est aperçu que la réciprocité était aussi nécessaire dans les relations entre personnes. Y compris dans la famille et à l'école. En 1968, les jeunes réclamaient d'être écoutés. En classe, la situation était tout sauf citoyenne. Le professeur pensait que faire son cours

EDITO

Ecouter, un enjeu essentiel.



A l'heure où j'écris ces lignes, Israéliens et Palestiniens tentent vainement de retrouver le chemin de la paix. Alors que les armes et la violence ont pris le dessus, on ne peut que constater que l'écoute entre partisans des deux camps est devenue très difficile.

Plus près de nous, combien de situations quotidiennes illustrent cette difficulté de l'écoute (au sein du couple, de la famille, au travail, dans les relations de voisinage...). Le siècle qui s'achève s'est caractérisé par une forte volonté d'affirmation des peuples et des individus. C'est assurément une bonne chose. Mais cette affirmation devient vite affrontement si elle n'est pas associée au respect, à l'ouverture et à la capacité de comprendre et d'écouter l'autre. C'est peut-être ce qu'il devient urgent d'apprendre pour entrer dans une nouvelle maturité relationnelle.

Jean-Michel Anot
Président de PRH-France

était sa seule obligation. Dorénavant, finie la personne majestueuse derrière son bureau et le visiteur en contrebas. On quitte son bureau pour rejoindre le visiteur au même niveau, on dispose en cercle les tables des classes : ce cadre est vraiment important. Il signifie : "on

communiqué. Je ne suis pas votre guide, je vous accompagne. J'essaie de vous confirmer, pas de vous entraîner." Quand les jeunes se sentent écoutés dans les classes, les répercussions sont extraordinaires.

Comment qualifiez-vous l'écoute ?

A. P. : Personne n'a le même code de langage. A la base, la communication est impossible. D'autant que chacun poursuit ses propres objectifs, que ce soit entre conjoints, parents et enfants, prof et élèves... Ecouter n'est pas seulement entendre, sinon on ne se comprend pas. C'est un exercice difficile qui nécessite de pouvoir recevoir et interpréter pour soi : "à quel niveau, vais-je situer le message dans mon registre de signification ?" Le registre d'écoute doit être ouvert, bienveillant et large. On n'écoute pas seulement dans son propre schéma.

Ce qui implique trois éléments. D'abord, la congruence, c'est à dire la lucidité sur soi-même, intellectuelle et émotionnelle : "que provoquent en moi les paroles de l'autre ?". L'accueil de l'autre, dans un regard positif, inconditionnel. "Ce n'est pas dans mes idées, mais je l'accueille, je ne le rejette pas." Enfin, d'essayer de comprendre, un petit peu, le système de l'autre, comment il voit les choses. Ce sont des "si", non des absolus. Mais s'il y a un peu de tout ça, alors il se passe quelque chose entre la personne et moi.

Comment devient-on un bon écoutant ?

A. P. : Selon Rogers, l'écoute doit être la plus fine, ouverte, nuancée possible. Très inspiré par le concret et la prudence de ses origines paysannes, il se démarque de la psychanalyse et cherche l'accompagnement. On ne reste pas sans rien faire, mais on ne se précipite pas non plus. On peut aider la plante à pousser, mais pas en tirant dessus.

Il a mis au point un outil qui aide : la technique de reformulation. Très variée, elle propose toute une gamme de comportements de réverbération qui facilitent l'écouté et lui prouvent que l'écoutant essaie de comprendre ce qu'il dit. Il n'est pas interdit de questionner, mais c'est le genre le plus subtil. Manière imprudemment, la question devient vite investigatrice et peut bloquer.

Né au Maroc en 1916, André de Peretti arrive en France à 11 ans. A Abbeville, il contribue à créer une antenne de la JEC (Jeunesse étudiante chrétienne) : l'engagement social et religieux imprègnent toute sa vie. Parlementaire (1947-1952), il oeuvre sans relâche pour aider à régler la question marocaine. Sa formation de polytechnicien le destine à une carrière d'ingénieur. Il exerce d'abord cette fonction, mais se passionne très vite pour les questions de formation. Comme professeur, chercheur, administrateur, directeur de centre de formation, conseiller de plusieurs ministres de l'Education... il sera le promoteur infatigable de la co-formation et de la responsabilisation de l'apprenant dans sa propre démarche, introduisant la "dynamique de groupe", l'échange de compétences, le travail en équipe.

Il est l'auteur de très nombreux ouvrages, scientifiques, pédagogiques et littéraires, parmi lesquels : Risques et chances de la vie collective (Epi, 1972), Présence de Carl Rogers (Erès, 1997), Energétique personnelle et sociale (L'Harmattan, 1999), Techniques pour communiquer. Former, organiser pour enseigner (Hachette 1994).

Il existe donc une écoute passive et une écoute active...

A. P. : Si on veut accueillir la personne et l'aider, on ne va pas la laisser dans le silence d'une écoute passive. Car trop de silence occasionne de l'anxiété. En revanche, trop de présence inhibe, oriente, et crée de la peur. C'est un jeu constant de présence-distance pour trouver cette juste place délicate : ne pas bousculer l'écoute, se précipiter à répondre ; mais ne pas laisser le vide s'installer non plus.

Il faut aussi intervenir au bon moment, pour soutenir la personne qui parle au moment de l'anxiété. Pas pour casser le silence, si c'est un silence de réflexion. C'est ce à quoi renvoie le terme congruence : juste ce qu'il faut. Un exercice d'équilibriste exigeant beaucoup de souplesse.

En même temps, dans notre Société, on défend plus volontiers ses intérêts personnels. Ecouter et défendre sa vie, n'est-ce pas incompatible ?

A. P. : S'il n'y a pas d'écoute, on est sûr que les conflits vont dégénérer vers des phénomènes répétitifs et des cassures. Certaines personnes veulent interdire aux autres de parler parce que leurs vérités les gênent. Pour écouter vraiment l'autre, il faut être en équilibre sur soi.

Parfois cependant, lorsqu'on est agressé, le premier réflexe est mauvais et l'on entre dans un système de vexation réciproque.

Face à une provocation, ou simplement au stress du rythme de la vie courante, il faudrait pouvoir appliquer le vieux principe de Talleyrand : "doucement, je suis pressé", et tourner sept fois sa langue dans sa bouche. Ou bien adopter l'humour, la seule attitude de médiation : c'est la lucidité qui tourne en tendresse. Mais on ne parvient pas toujours à écouter dans l'humour de soi comme dans l'humour de l'autre lorsqu'on est agacé. On peut alors toujours rectifier les choses à froid pour rétablir l'écoute.

Comment s'articulent écoute de soi et écoute de l'autre ?

A. P. : L'attitude de congruence, prônée par Rogers, insiste sur le fait d'agir selon ce qu'on est vraiment. Il ne s'agit pas de s'oublier, mais de trouver le lien entre l'ouverture à l'autre, l'empathie, et la fidélité à soi-même, dans un juste équilibre. C'est la voie moyenne de médiation, de compromis sans compromission, qui permet à tous d'avancer. Emmanuel Levinas a écrit : "nous voulions entrer en contact, chacun voulant exprimer ses propres idées, mais toujours avec la précaution de ne pas vouloir rejeter à l'avance les propositions de l'autre". Ainsi l'autre va me mettre en relation avec le meilleur de moi-même. Et à ce moment-là, je pourrais penser à Dieu ●

Propos recueillis par Marie-Christine Colignon.

L'Écoute à PRH

L'écoute, autant que la parole, est essentielle à toute relation humaine. Mais, on la considère souvent comme une attitude passive et, de ce fait, on la sous-estime.

Pourtant l'enjeu est énorme : être écouté est un besoin fondamental tout au long de l'existence, du petit enfant qui réclame "maman, écoute-moi", jusqu'à la personne en fin de vie. Se sentir écouté donne force et confiance. On a alors le sentiment d'être accueilli, reconnu et respecté.

Ce besoin est encore plus fondamental lorsque l'on traverse des difficultés ou une épreuve. La souffrance provoque souvent le réflexe du repli sur soi-même. La peur d'être jugé et incompris devient une entrave supplémentaire à la communication. Alors qu'au contraire, être vraiment écoutée permet à la personne de retrouver sa dignité et l'estime d'elle-même.

On peut apprendre à écouter

Chacun croit savoir écouter, pourtant le faire vraiment n'est ni facile ni spontané. C'est un apprentissage toujours en cours. Il existe quelques points de technique, mais ce n'est pas l'essentiel. On apprend d'abord en étant écouté soi-même. Il faut aussi avoir effectué un travail personnel pour se libérer des entraves qui empêchent de s'ouvrir à l'autre, pour que se déploie en nous le lieu de l'accueil bienveillant à toute personne. Trop encombrée avec "mes affaires", j'aurais du mal à laisser vivre mon potentiel d'ouverture.

Les différentes composantes de l'écoute

Pour qu'elle soit véritable, l'écoute comporte trois étapes :

Premier temps : je choisis de me centrer sur l'autre. Ce choix est important : j'ouvre la porte pour lui, je lui offre cet espace de parole. Je me retiens d'intervenir, de

donner "mon petit conseil" ou mon expérience. C'est lui qui est premier.

Deuxième temps : le désir et la volonté de comprendre l'autre. Comprendre ce qu'il dit, mais surtout ce que ses mots traduisent de son vécu. Certaines attitudes de son corps nous indiquent comment il ressent ce qu'il est en train d'exprimer : manière de se tenir, lumière ou tristesse dans le visage. L'écouter doit rejoindre l'autre dans ce vécu, chercher à le comprendre "comme il se comprend".

non-jugement (même si cette personne a frappé durement son enfant), la bienveillance, le respect de la liberté de l'autre et l'authenticité : ne pas faire semblant, dire au besoin "cela m'intrigue, cela me pose question".

Le savoir-faire s'apprend, mais utiliser une technique plaquée, sans attitude intérieure, n'aurait pas d'effet durable. Outre la reformulation, le savoir-faire fait appel au reflet. On insiste sur un point "oui, c'est ça, continuez" ; on pointe un mot "découragée ?" ou un rire, en décalage



Troisième temps : la reformulation. J'essaie de redire à la personne, avec mes mots à moi, ce que je viens de percevoir d'elle ; ce que j'ai compris de sa situation, de comment elle la vit. Par cela, je vérifie si j'ai bien entendu, et elle vérifie aussi qu'elle est bien entendue. Si la personne sent qu'elle a été bien écoutée, cela va l'amener à aller plus loin en elle, à passer à une autre étape. Comme si certaines barrières à l'intérieur d'elle tombaient alors.

Le savoir-être et le savoir-faire

A PRH, nous ne parlons pas de technique, mais de savoir-être et de savoir-faire. Et les deux sont inséparables. Le savoir-être, c'est trouver les meilleures attitudes intérieures pour une écoute optimale ; à savoir l'écoute en profondeur, le

avec les faits graves que la personne évoque : "Ca vous fait sourire, ce que vous me dites", etc.

Autrement dit, à PRH nous cherchons à pratiquer une écoute active. L'écouter s'implique, manifeste qu'il reçoit bien les messages par un mot ou une attitude. Nous croyons en la possibilité de croissance des personnes. Nous ne cherchons pas à classer les gens dans des catégories, mais à trouver avec eux les points d'appui sur lesquels ils peuvent compter pour repartir dans leur vie. Afin que chacun devienne intelligent de son chemin ●

Propos recueillis auprès de Geneviève Descampiaux Membre de l'Equipe de Formation.

Quelques repères

Écouter, chercher à comprendre... Voici quelques jalons pour atteindre ce don de soi qui veut le bien de l'autre et rend plus humain.

1. L'acte d'écoute, c'est le choix du silence et de la décentration de soi.
2. Se situer à une juste distance, tant physique que psychologique.
3. Ce que l'autre a à dire, il est seul à le connaître. J'apprends à le rencontrer. Écouter n'est pas neutre, je réagis intérieurement à ce qui est exprimé. D'où cette double écoute : de l'autre et de soi, pour se rendre disponible et ne pas céder aux réactions que nous dictent nos émotions.
4. D'emblée, la compréhension de l'autre n'est pas optimale. Elle demande à s'ajuster par des questions, des reformulations, la vérification du contenu, le reflet des sentiments, etc.
5. Veiller à s'exprimer en " Je ", non pas en " Tu ".
6. Se donner un cadre :
 - je laisse l'autre s'exprimer jusqu'au bout
 - puis, je prends la parole, non pour lui dire ce que je pense, mais pour lui refléter ce que je crois avoir compris. Il vérifie s'il se sent compris et le précise : c'est le temps de l'ajustement de la compréhension.
 - enfin, je laisse l'autre agir.
7. En groupe :
 - Éviter de cautionner des prises de paroles simultanées
 - Proposer un cadre pour que chacun s'exprime.

Jean-André Boissinot, formateur PRH

PRH propose : FORMATION, ACCOMPAGNEMENT ET CONSEIL

Dans notre vie personnelle ou professionnelle, nous nous retrouvons très fréquemment en situation d'écoute de l'autre. Prêter une oreille attentive est à la portée de chacun. Mais la bonne volonté ne suffit pas toujours. Pour répondre à ces besoins, PRH a mis au point une formation à l'écoute active de la personne.

De plus, des formations spécifiques à la relation d'aide permettent de mettre en place des outils pour mieux gérer les entretiens d'aide, et des techniques afin de favoriser une évolution vers l'autonomie des interlocuteurs.

Ces formations s'acquièrent grâce à un apprentissage progressif, fondé sur l'observation de l'expérience et l'analyse des situations vécues.

Différentes formules sont possibles :

- Formations à l'écoute ou à la relation d'aide, sur mesure pour les groupes.
- Stages courts (2 jours) pour développer vos capacités d'écoute.
- Stages longs (5 jours) de formation à la relation d'aide PRH.
- Cours de formation individualisés comprenant plusieurs stages et un suivi afin de favoriser l'intégration et la mise en application.

Thèmes des prochains numéros

- **Vie de couple** : Communication et respect
- **Solidité personnelle** : Comment l'acquérir ?

Abonnez-vous à La Lettre de PRH

Vous découvrez "La Lettre de PRH", support d'information, d'échange d'idées et d'expériences pour tous ceux qui s'intéressent au développement de la personne et à l'évolution de la société vers plus d'humanité.

Notre souhait : vous accompagner dans votre recherche, garder le contact après les temps forts de formation, vous tenir au courant des nouveautés de PRH et vous donner envie de vous abonner.



Pour recevoir les prochains numéros, remplissez le bulletin d'abonnement au verso.

Abonnez-vous à La Lettre de PRH

Bulletin d'abonnement

(à découper, à photocopier ou sur papier libre)

Oui, je souhaite recevoir La Lettre de PRH (4 numéros par an).

- Abonnement annuel : 75 francs
 Abonnement de soutien : 100 francs

Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

Ville :

Code postal :

Merci de retourner ce coupon rempli, avec votre règlement,

à :

PRH FORMATION DÉVELOPPEMENT
30, rue du Jardin des Plantes 86000 POITIERS