

ECOUTER L'AUTRE VRAIMENT¹

QUELQUES ELEMENTS POUR UNE FORMATION A L'ECOUTE CENTREE SUR LA PERSONNE

S O M M A I R E

L'ENTRETIEN	2
OBJECTIFS POSSIBLES DES ENTRETIENS D'AIDE.....	2
LES INTERVENTIONS DANS LA RELATION D'AIDE	3
INTERPRETATIONS	5
L'ECOUTE CENTREE SUR LA PERSONNE.....	8
FRAGMENTS DECOUSUS D'UN DISCOURS DEFENSIF.....	12
STRUCTURES INACHEVEES	13
DISSONANCES	14
LES ETATS DU MOI.....	15
LES TRANSACTIONS	16
LES SIGNES DE RECONNAISSANCE.....	17
LES POSITIONS DE VIE.....	18
LES JEUX EN A.T.....	20
LES SCENARIOS EN A.T.....	22
EXERCICE A.....	23
EXERCICE B.....	25
EXERCICE C.....	26
EXERCICE D.....	27
EXERCICE E	28
EXERCICE F	29
EXERCICE G	30
DIVERSITE DU QUESTIONNEMENT	31
QUELQUES LIVRES POUR ALLER PLUS LOIN	33

¹doc. IGOR REITZMAN - édition du 22/04/01

L'ENTRETIEN

L'entretien est une situation de communication caractérisée par les éléments suivants :

- 1- L'entretien comporte le plus souvent 2 rôles (Ex. : exprimant et écoutant).
- 2- La relation est dissymétrique.
- 3- La communication a un objectif explicite.
- 4- Le temps de la communication est souvent limité de façon explicite.

TYPOLOGIES

- Selon l'objectif

régulation, aide, négociation, recrutement et sélection, évaluation, diagnostic, enquête, information, etc.

- Selon le degré de structuration de l'entretien

- **Entretiens directifs** : le cas le plus habituel
- **Entretiens non directifs** : l'écoutant évite autant qu'il le peut les questions, les jugements de valeur, les conseils, les interprétations, les banalisations-déramatisations ... L'entretien *centré sur la personne* est une modalité particulière de l'entretien non directif.
- **Entretiens focalisés** : celle qui conduit l'entretien impose successivement 3 ou 4 thèmes mais s'efforce d'être non-directive sur le fond à l'intérieur de chaque thème.

QUELQUES OBJECTIFS POSSIBLES DES ENTRETIENS D'AIDE

Un entretien a servi à quelque chose si la personne s'est sentie suffisamment en sécurité

- pour oser ressentir ce que jusqu'à présent elle avait refoulé (son ambivalence vis-à-vis d'un parent ou d'un enfant par exemple),
- pour exprimer ce que jusqu'à présent elle n'avait jamais pu exprimer
- pour exprimer de manière plus élaborée, plus impliquée, ce qu'elle avait déjà évoqué de manière abstraite et impersonnelle ...
- pour s'accepter un peu mieux (accepter son corps, ses émotions, sa sexualité, sa singularité, son imperfection, ses erreurs ...)
- pour refermer (ou commencer à refermer) une structure inachevée qui consommait une énergie importante et maintenait la personne dans une indisponibilité émotionnelle et/ou intellectuelle : phrase culpabilisée, rancune non dite, deuil non fait par rapport à un décès, à une séparation, à un besoin d'amour ou d'attention lourdement frustré depuis l'enfance, etc.
- pour "faire mouvement" dans ses perceptions et ses attitudes vers une plus grande authenticité, vers des défenses plus souples, vers une réduction de l'écart entre son image d'elle-même et son image idéale d'elle-même.
- pour faire un pas vers plus d'autonomie et plus de confiance en elle-même (en sa capacité à trouver des solutions, en sa capacité à agir, à communiquer, à exprimer, à demander, à refuser, à donner, à recevoir ...)
- pour intégrer des informations importantes dans son existence quotidienne (capacité à établir un budget, à lire un plan, à chercher un emploi, à apaiser un enfant, etc.)

LES INTERVENTIONS DANS LA RELATION D'AIDE

1- TYPOLOGIE DE PORTER

1- LE JUGEMENT DE VALEUR :

Un jugement est émis qui concerne les catégories du beau, du bien ou du vrai. Le discours comporte une approbation ou une réprobation, parfois une culpabilisation.

"Vous avez eu raison de ..." ; "Vous n'êtes pas sérieux" ; "C'est vraiment très généreux de votre part" ; "Vous vous habillez avec beaucoup de goût" ; "Comment avez-vous pu faire une chose pareille ?" ; "Je vous approuve totalement", etc.

2- LE CONSEIL (SOLUTION IMMEDIATE) :

L'écouter indique ce qui doit être dit, fait ou pensé par la personne.

"Je vous conseille de rester calme" ; "A votre place, je ..." ; "Pourquoi ne partiriez-vous pas quelque temps" "Vous devez vous marier le plus vite possible."

3- ENTRE BANALISATION ET DEDRAMATISATION

L'écouter *juge* que l'émotion de la personne est excessive et lui conseille d'en sortir ...

"Ce n'est pas grave" ; "On a tous connu ça" ; "Moi aussi, à ton âge ..."

4- L'INTERPRETATION :

L'écouter propose une explication du comportement, de la pensée ou du discours de la personne

"Vous dites ça parce que vous êtes jaloux" ; "Visiblement vous n'êtes pas sorti de votre Oedipe" ; "Vous avez dû traverser des moments très durs pour penser cela"

5- L'INVESTIGATION :

L'écouter interroge pour préparer une interprétation, un conseil, une évaluation, pour établir un diagnostic, pour constituer un dossier...

*"Quels souvenirs gardez-vous de votre père?"
"Pourquoi avez-vous refusé cet emploi ?"*

Toutes les interventions qui précèdent, sont plus ou moins fortement structurantes ; elles renvoient à une position de base qui pourrait être : "Je sais ce qui est bon pour toi"

6- ECOUTE ACTIVE (reformulations empathiques)

L'écouter évite les interventions *structurantes* et s'en tient à des interventions *informantes* : par des *reformulations empathiques*, il fait connaître à la personne ce qu'il a entendu de son sentiment ou de son émotion et lui permet ainsi d'entrer plus avant dans ce qu'elle ressent : peine, colère, peur, joie, honte, amour, etc.

*"Vous trouvez ça vraiment injuste ..." ; "Vous n'avez pas supporté ..."
"Vous auriez préféré qu'elle ne vous fasse pas ce cadeau-là ..."*

II- QUELQUES AUTRES FORMES D'INTERVENTIONS

1- LA FOCALISATION :

La personne est invitée à préciser sa pensée.

*"Pouvez-vous m'en dire un peu plus ?" ; "Qu'entendez-vous par là ?" ;
"Comment ça se passe ?" ; "Pourriez-vous me donner un exemple ?"*

2- LA CENTRATION :

La personne est invitée à se centrer sur ce qu'elle vit ici et maintenant.

"Qu'est-ce que tu sens maintenant ?" ; "Qu'est-ce qui vient maintenant ?" ; "Comment êtes-vous après avoir parlé de tout ça ?"

3- LA CONFRONTATION² :

L'accent est mis sur une contradiction entre un principe affirmé et un comportement, entre position actuelle et position antérieure, etc.

*"Tu dis que ... mais cela ne t'empêche pas de ..." ; "Hier, tu ne disais pas ça" ;
"Tu te contredis ..."*

4- LA JUSTIFICATION :

Formulation visant à démontrer que celui qui s'exprime est irréprochable³ ou simplement qu'il est obligé d'agir comme il le fait.

"Nous allons conclure cet entretien car j'ai encore 8 personnes à recevoir ce matin" ; "Ce que je t'en dis, c'est pour ton bien"

5- LA MANIPULATION :

Manoeuvre souterraine⁴ par laquelle une personne, le manipulateur, s'efforce d'obtenir un certain comportement d'une autre personne⁵, le manipulé.

La flatterie est la manipulation la plus connue mais il en existe beaucoup d'autres : culpabilisation, évocation du jugement de tiers, diffusion de fausses nouvelles, citations tronquées, photos truquées, etc.

6- LA PROVOCATION :

Forme particulière de manipulation utilisée par certains "aidants" (parents, thérapeutes ...) : De faux messages sont adressés à l'autre dans le but de le faire réagir. L'efficacité éventuelle dans le très court terme comporte un prix énorme du côté de la confiance en soi et en l'autre.

*"Maman va t'abandonner puisque tu ne veux pas venir ..."
Injures en escalade visant à déclencher de la colère (Cf. "Bonne chance M. PIC")*

7- L'IRONIE :

Expression oblique qui laisse entrevoir plus ou moins clairement l'hostilité, l'irritation ou la réprobation et peut donc être rapprochée du jugement de valeur négatif.

² Quand il n'existe pas un contrat de confrontation, ce type d'intervention relève de la violence symbolique et pousse l'interlocuteur dans des attitudes défensives

³ La justification est l'intervention défensive par excellence. Il peut même arriver que l'on se justifie de s'être justifié.

⁴ Quand la pression est directe, claire, il n'y a plus manipulation

⁵ ou un ensemble de personnes (manipulation de l'opinion)

INTERPRETATIONS

Définition

- C'est le fait de donner une signification claire à une chose obscure (ou une signification obscure à une chose claire ou encore une signification obscure à une chose obscure).

Une interprétation peut concerner les actes, les paroles, un lapsus, un silence, un rêve, une souffrance du corps, une parabole, le vol d'un oiseau, la forme des nuages, l'aspect des entrailles de l'animal sacrifié, une prédiction très ancienne⁶, etc....

Dans ma perception de l'autre et de ce qu'il exprime (de ce qu'il donne à voir et à entendre), il y a nécessairement un aspect interprétatif. Il peut être utile de distinguer:

- ce qui lui appartient et sera perçu par d'autres (mais pas tous les autres !)
- ce qui m'appartient et constitue la part plus ou moins importante de projection (ma propre subjectivité, mon propre inconscient)

Démarches de l'interprétation en psychanalyse

L'interprétation se fait en 2 temps :

A) Dégagement du sens latent dans le dire et les conduites d'un sujet.
"L'interprétation met au jour les modalités du conflit défensif et vise en dernier ressort le désir qui se formule dans toute production de l'inconscient."⁷

B) Communication au sujet pour le faire accéder à ce sens latent.

A partir d'une même grille interprétative, on peut concevoir deux démarches dans le déroulement de l'analyse :

1- L'analyste communique à l'analysée ses interprétations lorsqu'il le juge opportun. On appelle *perlaboration*, le processus par lequel l'analysant intègre une interprétation et surmonte les résistances qu'elle suscite. La perlaboration est favorisée par des interprétations de l'analyste consistant notamment à montrer comment les significations en cause se retrouvent dans des contextes différents.

2- L'analyste ne communique pas ses interprétations, mais propose à l'analysant des rapprochements avec des fragments antérieurs de son discours ou l'invite à associer à partir de représentations actuelles.

Les analystes sont partagés sur l'origine et la nature de leurs interprétations :

Pour certains, l'analyste procède à partir d'un savoir élaboré, de nature pratique et rationnelle. Pour d'autres, l'analyste laisse parler son inconscient. Pour d'autres, il y aurait un va-et-vient permanent entre rationalité et inconscient de l'analyste. Pour d'autres encore, il y aurait un va-et-vient permanent entre inconscient de l'analysant et inconscient de l'analyste. Selon certains, l'inconscient de l'analyste d'aujourd'hui serait notablement enrichi grâce à l'incorporation des inconscients de la lignée des analystes dont il est issu (phénomène de la poupée russe)

⁶ Plus elle est obscure, plus elle suscitera l'intérêt des fondateurs de sectes et le respect des fidèles ...

⁷ LAPLANCHE et PONTALIS, *Le Vocabulaire de la psychanalyse* (PUF)

Typologies des interprétations

1- En fonction de la distance émetteur-récepteur

- **interne** : c'est vraiment ma subjectivité qui s'exprime dans mon inter-prétation de ce que j'ai rêvé, dit ou fait.

- **externe** : à ma demande, une *personne supposée savoir* me fait partager son interprétation de ce que je vis

autre cas de figure : quelqu'un prétend m'imposer son interprétation alors que je ne lui ai rien demandé (comportement intrusif, c'est-à-dire micro-violence)

- **externe introjectée** : dans mon milieu, dans ma culture, c'est l'interprétation ordinaire.

La référence à l'ŒDIPPE et à la castration dans une société très imprégnée par un freudisme largement vulgarisé, conduit des personnes à s'attribuer des pulsions, des attentes inconscientes conformes. Peu à peu un inconscient standardisé s'installe. Les attentes convergentes de l'analyste et de l'analysant aidé par de bonnes lectures, permettent à ce dernier, de faire lui-même les interprétations orthodoxes, sur un matériel bien profilé. Si le transfert est positif, l'analysant sait de mieux en mieux ce qu'il doit sentir, exprimer pour susciter une marque d'intérêt de son analyste. Plus ces marques sont rares et plus l'analysant aura à cœur de trouver les bonnes pistes...

2- En fonction du cadre de référence de l'émetteur

- **déliante** : c'est un raisonnement faux qui, à partir d'un fait réel, aboutit à des conclusions gravement erronées (ou bien le raisonnement juste part de prémisses inexactes et débouche sur une conclusion éloignée de la réalité). Quand une série d'interprétations délirantes s'est constituée en un ensemble cohérent et stable, on parlera de paranoïa.

Si la personne dispose d'une éloquence et d'un charisme suffisants (un réel talent littéraire aide bien aussi), elle peut trouver des disciples et constituer une secte ou même une école de pensée florissante.

- **magique** : interprétation attribuant une puissance occulte à certains objets (fétiches, astres, boule de cristal, sel, etc.), à certains animaux (chats, chouettes), à certains individus vivants ou morts (sorciers, revenants ...)

- **religieuse** : interprétation se référant à une Révélation⁸ et plus précisément à l'intervention de la divinité dans la vie des humains.

Au Moyen-Age, beaucoup de malades mentaux étaient considérés comme possédés du démon. Au début de ce siècle, l'archevêque de CAMBRAI pouvait encore donner son approbation à un ouvrage affirmant que "*la profanation du dimanche⁹ est de tous les péchés celui qui, d'après les saints Pères, attire davantage sur nos têtes les fléaux du ciel, tels que tremblements de terre, inondations, bouleversements des saisons, tempêtes, guerres, révolutions, maladies épidémiques de toute nature¹⁰*". Lorsqu'un enfant se blesse, il est fréquent que le parent lui dise : "*C'est le Bon Dieu qui t'a puni*"...

- **commune** : interprétation se fondant sur le bon sens, sur un préjugé largement partagé ou sur une intuition *égo-morphique*¹¹

"Tu dis ça parce que tu es jaloux"

- **savante** : L'interprétation se réfère à une construction théorique mise en place par un "*sujet supposé savoir*"¹², FREUD ou JUNG ou LACAN ou MELANIE KLEIN ou ADLER ou WILHELM REICH, etc.

⁸ En ce qui concerne les textes sacrés d'une religion donnée, l'interprétation peut relever de la réflexion individuelle de chacun ou bien rester le privilège d'une petite minorité de "*sujets supposés savoir*" qui indiquent quel sens devra être donné à chaque verset.

⁹ par des "*travaux serviles tels que la lessive ou le raccommodage*"...

¹⁰ Chanoine VANDEPITTE, *Catéchisme de persévérance* (Fernand Deligne, 1902) p. 122

¹¹ tendance à penser le fonctionnement de l'autre comme un calque du sien propre, l'égo-morphisme relève de la projection la plus banale.

¹² suivant l'éloquente formule de JACQUES LACAN

3- En fonction de la distance entre l'objet et son interprétation

- **économique** : le chemin est très court entre ce qui est manifeste et ce qui en est déduit¹³.

"Par moments, j'étouffe, mon coeur se met à battre très fort, j'ai les mains moites... - Tu es angoissé..."

- **coûteuse** : l'interprétation mobilise pour un seul fait, plusieurs pièces d'un modèle théorique plus ou moins prestigieux.

- **cosmétique** : c'est-à-dire tirée par les cheveux.

4- En fonction du degré de liberté laissée au récepteur

- **dubitative** : L'interprétation est présentée comme une simple hypothèse et la liberté du récepteur est donc bien plus grande.

- **imposée** : L'interprétation est affirmée comme vérité à laquelle il faudra que la personne se rallie. Toute réticence ne peut être qu'une résistance qui confirmera la pertinence de l'interprétation. C'est la position du dogmatisme triomphal :

* Face (interprétation acceptée), je gagne

* Pile (interprétation refusée), vous perdez ("*Votre résistance est la preuve que mon interprétation est juste*")

5- En fonction de l'attente du récepteur

sollicitée / non sollicitée

Le fait que l'interprétation soit sollicitée ne la légitime pas nécessairement.

6- En fonction du degré de valorisation pour le récepteur

valorisante / neutre / dévalorisante

7- En fonction de l'acceptabilité pour le récepteur

- **consonante** : interprétation externe proche de ce que pense la personne.

- **dissonante** : interprétation brutalement en décalage avec ce que pense la personne.

Dans ce cas, il reste à repérer comment elle va tenter de réduire la dissonance :

a- Le transfert n'est pas encore installé solidement et elle va peut-être rompre la relation.

b- L'autre est considéré comme le *sujet supposé savoir*, et il ne reste plus qu'à coopérer docilement, en abandonnant toute confiance en sa propre intuition, voire en son propre jugement.

c- Elle ne veut renoncer ni à sa confiance en elle-même, ni à sa confiance dans son interlocuteur et la voilà installée dans une structure inachevée de caractère oscillatoire qui risque de bloquer toute son énergie.

d- Elle réduit la dissonance en "oubliant" l'interprétation insupportable ou bien en la transformant de manière à en supprimer les arêtes les plus blessantes, etc.

Dans les cas de dissonance extrême, l'interprétation - fausse ou non - est dite **sauvage** quand elle est vécue comme une violence symbolique par la personne qui n'est pas du tout prête à la recevoir¹⁴.

¹³ La reformulation-élucidation frôle l'interprétation économique

¹⁴ voir p. 14 la théorie de la dissonance

L'ÉCOUTE CENTRÉE SUR LA PERSONNE¹⁵

L'écouter choisit de faire mouvement
vers certaines valeurs :

- L'empathie

Capacité à comprendre l'autre sans jugement de valeur, sans interprétation et sans entraînement affectif - Capacité à saisir ce que l'autre ressent, à entrer dans son cadre de référence, à s'immerger dans son univers subjectif tout en restant soi-même et en gardant sa lucidité. (Je suis au plus près de ce que l'autre ressent mais sans m'identifier à l'autre)

- L'acceptation inconditionnelle de l'autre¹⁶

Si la personne parvient à sentir cette acceptation inconditionnelle de l'écouter, elle y puisera un sentiment de sécurité tel qu'elle pourra exprimer ce qu'elle n'a jamais pu dire à personne, puis ce qu'elle ne pouvait même pas se dire à elle-même...

Cette attitude dans la relation est donc un encouragement puissant à l'authenticité. Se sentir accepté quoi qu'on exprime, favorise l'acceptation de soi.

Paradoxe de l'approche centrée sur la personne :

*"C'est dans la mesure où je m'accepte¹⁷ comme je suis
que je deviens capable d'évoluer."* (CARL ROGERS)

- La non-défensivité

Capacité à accueillir le reproche sans céder à la tentation de justifier, de démontrer ou de contre-attaquer (défensivité : attitude de la personne qui s'attend en permanence à être attaquée, mise en cause, accusée ...)

- La congruence

L'authenticité comporte pleine conscience de tout ce qui se passe en soi (émotions, sentiments, ambivalences ...) et capacité à l'exprimer. L'authenticité implique lucidité sur soi-même autant que *sincérité* ... Elle est une longue et difficile conquête sans cesse remise en cause.

Je propose de réserver le terme de **congruence** à la capacité (chez l'aidant à un moment donné) d'accueillir la parole de l'autre d'une manière qui associe authenticité sobre (juste ce qu'il faut), non-défensivité et acceptation inconditionnelle 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"*
(CARL ROGERS)

Dans une telle approche, la dissymétrie de l'entretien tend à se réduire puisque l'écouter sait que son degré d'authenticité et de non-défensivité conditionne l'authenticité et la non-défensivité de son interlocuteur.

¹⁵ ou écoute active

¹⁶ à ne pas confondre avec l'approbation de ce qui est exprimé

¹⁷ Il reste à trouver ce qui me permettra de m'accepter

principes d'action pour l'écouter

- 1- Accueil plutôt qu'initiative.
- 2- Attention focalisée sur ce qui est vécu par le sujet plutôt que sur les faits.
- 3- Intérêt pour la personne plutôt que pour le problème évoqué.
- 4- Effort de facilitation de l'expression de la personne plutôt que souci de perspicacité utilisant un système d'interprétation extérieur.
- 5- Emploi systématique et discret de la reformulation empathique.

la reformulation empathique comme technique de base

Elle vise les sentiments, les émotions, les significations, les intentions exprimés verbalement ou non par la personne.

Evitant tout ce qui serait suggestion d'une direction particulière, l'écouter accompagne la personne sur son chemin à elle.

Si la reformulation est opportune elle accroît la confiance de la personne en sa propre parole ("*J'ai réussi à communiquer ce qui est mon sentiment*"), mais aussi la confiance dans l'autre ("*Il m'écoute vraiment ! C'est bien ça que je voulais qu'il entende !*"). Le sentiment de sécurité accrue qui en résulte stimule le besoin d'exprimer à un niveau de plus grande authenticité. Dans un tel climat, la personne va pouvoir refermer certaines structures dans lesquelles elle se trouve émotionnellement bloquée ("*Vous m'aviez fait un reproche que je n'ai pas supporté...*", "*J'en ai toujours voulu à mon père, mais c'est la première fois que j'ose le dire à quelqu'un*", etc.)

Dans bien des cas, le fait de pouvoir dire vraiment ce qu'on n'a pas supporté permet de prendre de la distance, de retrouver une disponibilité émotionnelle, une sorte de souplesse intérieure, d'aller vers l'autre branche de son ambivalence (*J'ai pu dire mon agacement et je découvre que cet agacement s'est évaporé, que je suis maintenant dans la sympathie et l'estime*)

Outil puissant, la technique de la reformulation - élaborée dans une perspective thérapeutique - peut être utilisée en association avec des interventions plus directives, à condition que l'attitude globale du responsable institutionnel¹⁸ vis-à-vis des personnes conserve une cohérence suffisante (respect de l'autre, confiance, authenticité ...). Dans le cas contraire, elle sera piège et manipulation débouchant sur l'échec.

¹⁸ Dans une situation hiérarchique, l'écouter aura à clarifier les limites nécessaires d'une telle expression. Il sera souvent conduit à reformuler sur les faits (reformulation objective) plutôt que sur le vécu (reformulation empathique).

Brève introduction à la philosophie de CARL ROGERS

la tendance à l'actualisation

Chaque organisme possède une tendance à développer toutes ses potentialités et à les développer de manière à favoriser sa conservation et son enrichissement.

Il ne s'agit pas seulement de préserver les conditions élémentaires de survie (air, eau, nourriture, etc.) mais aussi de favoriser des activités plus complexes et plus évoluées :

- différenciation croissante des organes et des fonctions
- apprentissages de tous ordres
- création d'outils et de techniques, etc.

De même, l'être humain a la capacité de se comprendre lui-même et de résoudre ses problèmes ... Mais *l'actualisation* de cette *potentialité* n'est pas automatique : elle implique un contexte de relations humaines positives, favorables à la conservation et au rehaussement du "moi" ; autrement dit, **elle requiert des relations dépourvues de menace à la conception que le sujet se fait de lui-même. Toute intervention qui rend l'autre défensif (la confrontation par exemple) est donc plutôt un frein à sa croissance.**

la perception du moi

Le MOI est une structure perceptuelle, c'est-à-dire un ensemble organisé et fluctuant de perceptions se rapportant au sujet lui-même (par exemple les caractéristiques, attributs, qualités et défauts, capacités et limites, valeurs ...) que le sujet reconnaît comme descriptifs de lui-même et qu'il perçoit comme lui donnant son identité. Cette structure perceptuelle est un élément central de la structure perceptuelle totale englobant toutes les expériences du sujet à un moment donné.

C'est la conjugaison des deux facteurs (*tendance à l'actualisation et perception du moi*) qui détermine le comportement. La *tendance à l'actualisation* représente le facteur dynamique et fournit l'énergie ; la *perception du moi* représente le facteur régulateur et fournit la direction.

La *tendance à l'actualisation* du moi s'oppose à tout ce qui pourrait compromettre le moi (dévalorisation, contradiction...). L'efficacité de cette action dépend, non de la situation réelle, objective mais de la situation telle que le sujet la perçoit. Or le sujet perçoit la situation en fonction de la notion qu'il a de son moi.

la liberté expérientielle

Elle existe quand la personne ne se sent pas obligée de nier ou de déformer ses sentiments, émotions et attitudes pour conserver ou l'affection et l'estime de quelqu'un ou sa propre estime.

l'expérience immédiate

Elle s'éprouve dans l'instant, sans l'interposition d'un cadre intellectuel. Elle est simultanément saisie de soi et rencontre de l'autre. Elle est source de connaissance plutôt que connaissance constituée ...

L'échelle de distance à l'expérience immédiate permet de mesurer où en est la personne à un moment donné.

***"La psychothérapie est efficace dans la mesure où nous permettons à la personne d'être de plus en plus proche de son expérience immédiate."
(CARL ROGERS)***

Comparer :

- *"Les gens sont généralement égoïstes"*
- *"Je pense qu'enfant, j'avais un complexe d'infériorité"*
- *"Ça survient brusquement et je ne comprends pas ce que c'est ; j'essaie de saisir de quelle terreur il s'agit. Je sens cela de l'intérieur maintenant, une sorte de chose qui surgit, une force, une issue ..."*

Quelles critiques peut-on faire pour les phrases ci-dessous dans la perspective de l'écoute centrée sur la personne :

1- A mon avis, les faits conduisent à une autre hypothèse que la vôtre en ce qui concerne votre situation réelle.

2- Si vous le voulez bien, nous allons aborder l'aspect le plus urgent de votre problème ...

DEFENSIVITE

Besoin de se justifier, de se disculper, peur du rejet

Besoin de se protéger contre son émotion et contre un reproche effectif ou anticipé (souvent lié à une projection d'un *Parent Normatif* destructeur). Quand la défensivité est de tous les instants, on peut parler de compulsion défensive.

Besoin de mettre l'autre à distance

Sentiment de danger, peur d'être emmené là où l'on ne veut pas aller

(Il y a des choses que je ne veux/que je ne peux pas entendre)

La défensivité accompagne l'insécurité. Elle est souvent liée à l'injonction "*sois parfait*" et à son frère siamois "*Tu n'y arriveras pas*" qui forment un couple parfois particulièrement persécuteur.

FRAGMENTS DECOUSUS D'UN DISCOURS DEFENSIE

Je m'en fous qu'il m'aime pas !...
De toutes façons, tu ne me fais pas peur !...
Vous savez, je ne vous juge pas !...
Oh mais je ne t'en veux pas !...
Je ne me sens pas coupable !...
Moi je m'en fiche ! C'est pour vous que vous travaillez !...
Tu sais ce que je t'en dis, c'est pour ton bien !...
Tu me remercieras plus tard !...
C'est pas de ma faute !...
Regarde ce que tu me fais faire !...
C'est à cause de toi si on en est là !...
Tu peux pas faire attention ?...
Qu'est-ce qu'on va penser de nous !...
Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise ?...
Personne ne pourra rien nous reprocher...
J'ai ma conscience pour moi !...
Vous savez, on ne peut pas tout savoir !...
Mais je n'ai pas quatre bras !...
Que voulez-vous, on ne peut pas être partout à la fois !...
Je voulais seulement vous aider !...
Si tu m'avais écouté au lieu de n'en faire qu'à ta tête...
Si tu avais ... (mis ton manteau, regardé avant de traverser la rue, etc.), ça ne serait pas arrivé !...
Je n'ai pas de leçon à recevoir de vous !...
Tant pis pour eux ! Ils n'ont que ce qu'ils méritent !...

STRUCTURES INACHEVEES

Le cycle du besoin

- 1- tension
- 2- détection de la tension et identification du besoin
- 3- recherche de l'objet
- 4- assouvissement et détente

Structure inachevée

Il y a structure inachevée, chaque fois qu'une partie de mon énergie reste engagée (mobilisée) - momentanément ou durablement - dans une incomplétude, une insatisfaction, une attente. Du point de vue de la *Gestalt Thérapie*, il y a structure inachevée quand il y a interruption¹⁹ dans le cycle d'un besoin :

. L'inachèvement peut se situer en 2, 3 ou 4 :

(2)- Le besoin n'est pas reconnu ou n'est pas identifié correctement.

HAROLD se sent tendu mais confond son besoin avec une *simple* fatigue ; chez CLARA, c'est une habitude installée dès l'enfance d'exprimer en chagrin, les colères qui étaient alors interdites ...

(3)- Le besoin a été identifié correctement mais il n'y a pas d'objet disponible. Cette proposition générale correspond à une réalité courante quand il s'agit de besoins psychologiques

(4)- La satisfaction est interdite ou impossible.

Diversité des structures inachevées

1- physiologiques

(faim, soif, besoins d'excrétion)

2- psycho-physiologiques

(Cf. WILHELM REICH : les stases sexuelles)

3- cognitives

(besoin de vérifier le sens d'un mot, de trouver l'explication d'une anomalie, l'identité de cette femme qui vient de me saluer, etc.)

4- cognitivo-émotionnelles

(Qui est mon père ? Pourquoi m'a-t-on puni ?)

5- affectives

(besoin d'amour, d'écoute ...)

6- émotionnelles

- émotions non dites

"*Je t'en veux* (ou "*je t'aime*") *mais je n'arrive pas à te le dire ...*"

- émotions non déchargées ou seulement partiellement et accumulées (colère, rage, désespoir, terreur...)

La présence d'émotions non déchargées est révélée souvent spectaculairement par les phénomènes de **réactivation**.

¹⁹ du fait d'un obstacle interne à la personne et/ou externe

DISSONANCES

Le monde extérieur et notre univers mental nous apportent sans cesse des représentations légèrement ou fortement en décalage.

Décalage entre

- ce qui est attendu et ce qui advient (déception),
- ce qui est souhaité et ce qui se réalise,
- ce qui avait été prédit et la réalité
- l'importance de l'effort et l'insignifiance du résultat
- persistance du passé et irruption du présent
- image de soi et image idéale de soi (blessure narcissique)
- éthique et pratique réelle (sentiment de culpabilité)
- besoin d'être aimé et anticipation d'un rejet par l'autre

conflit entre

- besoin ou désir et valeur s'actualisant en interdit ou en devoir
("J'ai envie mais je n'ai pas le droit".
"Je n'ai pas envie mais il faut...")
- valeur et but
- habitude de soumission et indignation face à un ordre imbécile ou odieux
- croyance et information scientifique

ambivalence

- rancune/attente
- amour/haine
- peur/attraction

Ces décalages, ces conflits, ces ambivalences sont des variantes du phénomène de dissonance.

La théorie de la dissonance cognitive²⁰

1- Chaque fois que nous sommes en dissonance, nous nous efforçons de réduire cette dissonance.

(Cela ne signifie pas que nous y parvenons à chaque fois!)

2- Plus la dissonance est forte, plus l'effort pour réduire la dissonance est important.

3- Nous avons tendance à éviter les situations qui nous feraient vivre une dissonance trop lourde.

Structure inachevée et dissonance cognitive

Une dissonance cognitive peut être considérée comme une modalité particulière de structure inachevée. Dans cette perspective, quand l'effort pour réduire la dissonance reste totalement ou partiellement inefficace, une partie de notre énergie reste engagée.

Dans certains cas, c'est le besoin de cohérence qui est en cause, mais il peut s'agir aussi du besoin d'unifier son territoire d'implication.

²⁰ élaborée par 2 chercheurs FESTINGER et ARONSON – Voir sur le site *Dissonances*

ELEMENTS D'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

ETATS DU MOI

Dans quel état du moi est la personne qui dit :

- 1- *Faut savoir se débrouiller dans la vie !*
- 2- *J'le ferai pas, rien que pour t'embêter !*
- 3- *Ça me rassure quand vous souriez.*
- 4- *Venez donc dîner à la maison, ça vous changera les idées !*
- 5- *Je ne voulais pas vous déranger ...*
- 6- *C'est vachement chouette !*
- 7- *Quand on examine ces chiffres, on peut conclure à une corrélation probable entre pratique religieuse et fécondité.*
- 8- *Couvre-toi bien, ma chérie !*
- 9- *Je ne sais comment m'excuser ...*
- 10- *Si je vous comprends bien, vous le pensez perdu définitivement ?*
- 11- *Faut pas compter sur les autres !*
- 12- *Il est essentiel qu'un enfant se couche tôt !*
- 13- *Il est préférable qu'un enfant se couche tôt.*
- 14- *L'important dans la vie, c'est de laisser vivre son Enfant Spontané !*
- 15- *Plutôt crever que de leur dire merci !*
- 16- *A votre âge, vous devriez commencer à être raisonnable !*
- 17- *Tu as l'air fatiguée en ce moment ; tu devrais te reposer.*
- 18- *Chaque fois que j'y repense, c'est le même chagrin ...*
- 19- *Alors mon petit, comment ça va ?*
- 20- *Votre promotion, j'en fais mon affaire !*
- 21- *Des statistiques officielles prouvent indiscutablement l'infériorité intellectuelle des femmes.*
- 22- *La criminalité disparaîtrait si la justice était plus sévère.*
- 23- *Pourquoi le dîner n'est-il pas encore prêt ?*
- 24- *Si tu avais fait attention, ça ne serait pas arrivé !*
- 25- *On n'est pas sur terre pour s'amuser !*

PN : Parent nourricier

PC : Parent normatif

A : Adulte

ES : Enfant Soumis

ER : Enfant Rebelle

EL : Enfant Libre

LES TRANSACTIONS

Les transactions peuvent être

- **horizontales** (connivence, égalité ...): $P \rightarrow P$, $E \rightarrow E$, $A \rightarrow A$
- **verticales** (pouvoir, dépendance) : $P(X) \rightarrow E(Y)$: *retour* $P(X) \leftarrow E(Y)$
- **croisées** (la réponse ne vient pas de l'état du moi sollicité)
 $P \rightarrow E$ *retour* $A \leftarrow A$ ou $E \leftarrow P$
- **à double fond** : par exemple, sous la trans. $A \rightarrow A$, se cache une trans. $E \rightarrow E$
- **de redéfinition** : La demande déguisée en question doit être décodée comme demande
- **tangentiels** : il y a un changement de plan dans la transaction retour

- 1 *A- Vous avez entendu ce malappris ?*
B- les enfants d'aujourd'hui sont vraiment mal élevés !
C- Ah! ça vous l'avez dit ! Savez-vous ce que mon fils a osé me dire hier ?

- 2 *A- J'en ai marre de bosser comme ça !*
B- Tu découvres enfin qu'on n'est pas sur terre pour rigoler !

- 3 *A- J'en ai marre de bosser comme ça !*
B- Si tu veux réussir, il faut bien que tu travailles !

- 4 *A- Tu as encore oublié d'éteindre en partant !*
B- Tu trouves que ça m'arrive souvent ...
A- Non ! Mais quand ce n'est pas ça, c'est autre chose.
Hier, c'était le pain que tu avais oublié!
La semaine dernière, c'est le tiers provisionnel que tu as payé en retard !
Résultat : 10% en plus !
B- J'ai l'impression que tu as de la difficulté à supporter ma façon de fonctionner...
A- Oh ! C'est plus que de la difficulté ! J'en ai ras le bol tout simplement ! Il faut toujours que ce soit moi qui pense à tout ! Et j'ai l'impression que tu t'en aperçois même pas !

- 5 *A- Tu as encore accroché la carrosserie ?*
B- Mais je l'ai pas fait exprès !
A- T'es vraiment pas doué !
B- Ah ! Tu peux parler, toi ! La dernière fois que tu as fait une marche arrière, on a été obligé de racheter une autre voiture !

- 6 *A- Il faudrait quand même que tu te décides à être raisonnable !*
B- Tu parles comme ma mère !

- 7 *A- Tu n'as pas vu mes clés ?*
B- Si tu les rangeais quand tu rentres, tu ne serais pas tout le temps en train de les chercher !

- 8 *A- Dis maman, est-ce que tu m'aimes ?*
B- Où as-tu vu une mère qui n'aime pas son enfant ?

- 9** *A- Sois prudent surtout !*
B- Oui, oui ! Je ferai attention.
A- Pense à attacher ta ceinture !
B- Mais oui ! Arrête de me traiter comme un gosse !

SIGNES DE RECONNAISSANCE

DEFINITION :

Tout signe (si infime soit-il) qui marque la reconnaissance de l'existence d'une autre personne

Tout être humain a besoin de se sentir reconnu et mobilise pour obtenir cette reconnaissance, des moyens qui varient en fonction de ses premières expériences.

TYPOLOGIE DES STROKES²¹

POSITIFS _____ NEGATIFS

INCONDITIONNELS

<i>légers</i>	<i>légers</i>
modérés	modérés
<i>intenses</i>	<i>intenses</i>

CONDITIONNELS

<i>légers</i>	<i>légers</i>
modérés	modérés
<i>intenses</i>	<i>intenses</i>

Exercice de repérage

- 1- Bonjour ...
- 2- Sois mignonne, mets donc la table!
- 3- Un homme, ça ne pleure pas!
- 4- Oublie-moi, tu veux ?
- 5- Si tu savais ce que j'en ai marre de voir ta gueule!
- 6- Je t'adore!
- 7- Si on partait ensemble ?
- 8- Vous êtes merveilleuse!
- 9- Je vous hais!
- 10- Vous n'êtes qu'un minable!
- 11- Tiens, tu es encore là toi ?
- 12- Tu es jolie quand tu souris!

- 13- Quand tu es premier à l'école, je suis fier de toi!
- 14- Plus je te connais, plus je t'apprécie
- 15- Si tu bouges encore, ça va mal aller!
- 16- Quand tu t'intéresses aux affaires, tu es bien mon fils!
- 17- Si tu ne finis pas ta soupe, je vais me fâcher!
- 18- Vous ne m'impressionnez vraiment pas
- 19- Tu me plais quand tu te mets en colère!
- 20- Cette fois tu as tenu compte des critiques
- 21- Ça me fait vraiment plaisir de te voir!
- 22- Quand tu boudes, Maman ne t'aime plus!

²¹ *stroke* en anglais signifie *caresse* et *coup*

POSITIONS DE VIE

Ce sont des perceptions de l'autre et de soi qui induisent des attentes, des prévisions, des interprétations, des comportements et des inhibitions.

Les positions de vie fonctionnent comme *prédictions créatrices*

(On a tendance à susciter ce que l'on s'attend à voir).

<p style="text-align: center;"><u>Je suis O.K./Tu n'es pas O.K.</u></p> <p style="text-align: center;">le mépris, le paternalisme la condescendance, le dédain</p> <p style="text-align: center;">les sentiments de supériorité</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">+ -</p>	<p style="text-align: center;"><u>Je suis O.K./Tu es O.K.</u></p> <p style="text-align: center;">Je peux m'accepter vraiment avec mes qualités et mes insuffisances Je peux t'accepter vraiment avec tes qualités et tes insuffisances</p> <p style="text-align: center;"><i>On peut coopérer</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">+ +</p>
<p style="text-align: center;"><u>Je ne suis pas O.K./Tu n'es pas O.K.</u></p> <p style="text-align: center;">Je ne m'estime pas et je n'ai pour les autres que du mépris - Personne ne peut rien pour personne</p> <p style="text-align: center;">le désespoir</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">- -</p>	<p style="text-align: center;"><u>Je ne suis pas O.K./Tu es O.K.</u></p> <p style="text-align: center;">Je me dévalorise et je survalorise l'autre Je m'attends à échouer - Ce n'est pas possible que tu aies de l'estime pour moi</p> <p style="text-align: center;">les sentiments d'infériorité</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">- +</p>

<p>+</p> <p>-</p> <p><u>avec qui</u> <u>dans quel domaine</u> <u>dans quelles circonstances</u></p>	<p>+</p> <p>+</p> <p><u>avec qui</u> <u>dans quel domaine</u> <u>dans quelles circonstances</u></p>
<p>-</p> <p>-</p> <p><u>avec qui</u> <u>dans quel domaine</u> <u>dans quelles circonstances</u></p>	<p>-</p> <p>+</p> <p><u>avec qui</u> <u>dans quel domaine</u> <u>dans quelles circonstances</u></p>

Repérage des positions de vie

C'est de ta faute si on en est là !

Je sais que tu ne peux pas faire autrement ...

Si tu m'avais écouté, on aurait maintenant une position solide !

Voilà ce que tu dois faire ...

Quand l'autre m'adresse la parole, semble s'intéresser à moi, j'ai l'impression que je lui dois quelque chose, qu'il va falloir que je paye pour ça ...

Les gens ne pensent qu'à eux. Je sais que je n'ai rien à attendre des autres

Mes gars sont en réalité de grands enfants ; si je n'étais pas là pour leur dire ce qu'ils doivent faire ...

Je sens qu'elle me respecte autant que je la respecte et du coup, ça se passe bien ...

Ils me méprisent, j'en suis sûr. D'ailleurs qui pourrait m'estimer ?

Toi, c'est différent : tu réussis tout ce que tu entreprends.

Je me demande pourquoi tu t'intéresses à un pauvre type comme moi !

Ce que tu es compliquée, ma pauvre fille !

Dans ce groupe de professionnels, BERTRAND se sentait profondément ignorant et il anticipait chez les autres du mépris. Mais le 2ème jour, sur un sujet qui lui tenait à coeur, il découvrit qu'il était le seul à savoir et s'étant enhardi, il parla pour la première fois, se sentit brillant. Plusieurs interventions lui montrèrent qu'il avait été écouté avec plaisir. Il se sentit tout à coup bienveillant pour le monde entier et voulut à nouveau faire bénéficier le groupe de ce savoir qui venait de susciter l'intérêt. Il parla longuement, négligeant les signes d'ennui qui se multipliaient, finit par bafouiller et s'arrêta au milieu d'une phrase, paralysé par la honte ... Une fois de plus, pensait-il, il s'était laissé piéger.

JEUX EN A.T.

Un jeu est une série de transactions cachées qui progressent vers un objectif défini

:

- obtenir des strokes sans les demander directement
- éviter l'intimité sans la refuser directement
- structurer le temps d'une manière plus excitante que dans les rituels et les passe-temps
- renforcer une position de vie
- faire avancer le scénario

Un jeu suppose un point faible à accrocher chez l'interlocuteur et se clôt sur un bénéfice chez au moins l'un des protagonistes.

Les jeux peuvent se pratiquer avec une intensité plus ou moins grande :

- 1er degré : Ils n'entraînent que des désagréments légers
- 2ème degré : Ils vont marquer durablement les protagonistes
- 3ème degré : Ils peuvent se terminer à l'hôpital, en prison ou à la morgue

LE TRIANGLE DRAMATIQUE

Sauveteur : Celui qui s'efforce de rendre l'autre dépendant ou de le maintenir dans la dépendance ; celui qui en prenant trop en charge favorise la passivité de l'autre et pousse à la symbiose (l'aidant n'est pas nécessairement un Sauveteur)

Victime : celui qui, dans la difficulté, choisit la passivité et cherche à se faire prendre en charge et/ou sollicite la persécution

Persécuteur : Celui qui intervient de manière dévalorisante ou destructrice

Persécuteur
(Par Norm.nég.)

+ -

Sauveteur
(Par Nourr.nég.)

+ -

Victime Soumise ou Rebelle
(Enfant Soumis ou Rebelle)

- **+** ou - -

A partir du "triangle dramatique" (victime/persécuteur/sauveteur), on peut considérer 3 groupes de jeux :

JEUX DE VICTIME :

- Donne-moi des coups de pied
- Oui mais ... (V. se plaint mais invalide toutes les suggestions qui lui sont faites)
- Mais tu ne vois pas comme je souffre ?
(le Pnr serait prêt à donner mais le reproche accroche l'E rebelle)-
- Prends-moi dans tes bras / Je t'en veux de ne pas l'avoir fait avant que je te le demande -
Si tu le fais maintenant, ça ne vaut plus rien.
- Je vais me détruire et tu seras bien attrapé
- Mais je ne t'ai rien demandé ! (V s'arrange pour que S se mobilise puis refuse l'aide - voir le jeu suivant)
- etc.

JEUX DE SAUVETEUR :

- J'essaie seulement de t'aider
- Je peux vous l'avoir au prix de gros
(créer une attente, se valoriser, installer l'autre dans une dépendance)
- Raconte-moi tes malheurs
- etc.

JEUX DE PERSECUTEUR

- Regarde ce que tu me fais faire !
- Cette fois je te tiens !
- Battez-vous !
- Tribunal
- Dispute d'esquive (4 gouttes avant le coucher)
- Psychiatrie
- Schlemiel
- Persécuter-consoler
- Comment osez-vous ? (allumer-doucher)
- etc.

SCENARIOS EN A.T.

INJONCTIONS ET INTERDICTIONS

Certains messages parentaux répétitifs reçus dans les premières années de la vie installent chez l'être humain des programmations fortes. Ils sont parfois exprimés directement, mais le plus souvent ils passent par des signaux non-verbaux ou sont le résumé et la généralisation de pressions quotidiennes nombreuses et diversifiées.

interdictions

- *Ne grandis pas - Ne réfléchis pas - N'aie pas de plaisir*
- *Ne sois pas proche - Ne réussis pas*
- *Ne me dépasse pas - Ne montre pas tes émotions*
- *Ne sois jamais satisfait de ce que tu as fait*
- *Ne sois pas de ton sexe - Ne nous quitte jamais*
- *Ne te mets pas en avant - Ne te repose pas, etc.*
- *Ne demande rien à personne - Ne ressens rien, etc.*

injonctions

Sois parfait - Sois fort - Fais plaisir - Dépêche-toi

- *Fais des efforts - Pense aux autres d'abord*
- *Sois toujours le premier - Obéis - Occupe-toi de tes frères*
- *Attache-toi aux petites choses - Attache-toi aux apparences*
- *Tu finiras en prison - Tu seras chômeur, etc.*

LE SCENARIO

Dans la première enfance, selon l'intensité et le mode des pressions exercées par l'entourage, la personne prend souvent de manière prématurée des décisions pour la conduite de toute sa vie. Ces décisions tiennent compte à leur manière des informations (parcellaires, réfractées par les émotions, etc.) dont dispose l'enfant. Cet ensemble de décisions constitue le scénario et porte notamment sur :

- la mise en oeuvre des injonctions et des interdictions
- la position de vie
- les jeux qui permettront de renforcer la position de vie
- carrière professionnelle, célibat ou non, nombre d'enfants, durée de vie, maladie grave, etc.
- l'issue envisagée si la vie devient intenable (tuer, se tuer, devenir fou, tomber malade ...)

ATTITUDES D'AIDE ?

EXERCICE A (d'après Roger Mucchielli²²)

1) entourez la lettre correspondant à l'intervention qui vous convient le mieux dans une relation d'aide - rayez les lettres correspondant aux interventions qui vous déplaisent.

1- C'est la 2ème fois que je rate mon bac ! Pourtant j'ai eu 13 de moyenne toute l'année ... J'ai très peur d'annoncer ça à mon père ...

- A- Il vaut mieux que tu ne tardes pas trop à lui en parler ...
- B- Tu sais, ton père a l'air rude comme ça, mais au fond c'est un brave homme. Je suis sûr qu'il réagira bien.
- C- Faut pas avoir peur comme ça. Ton père sait bien que tu fais de ton mieux ...
- D- Qu'est-ce qui n'a pas marché ?
- E- Au fond, c'est parce que tu as peur de ton père que tu rates tes examens ...
- F- Ce n'est pas facile pour toi de lui parler ...
- G- Tu as très peur ...

2- Mon affaire n'est pas compliquée : j'ai 14 ans et je crois bien que je suis enceinte. Vous êtes la 1ère personne à qui j'arrive à en parler et je vous jure que ce n'est pas facile !

- A- Tu ne peux pas garder cet enfant. Il faut d'abord que tu finisses tes études !
- B- De quand sont tes dernières règles ? As-tu vu un médecin ?
- C- Tu devrais en parler à ta maman, je suis sûre qu'elle t'aidera à élever ce bébé et que tu pourras continuer au lycée sans problèmes ...
- D- Tu aurais quand même pu y penser avant. De mon temps une fille bien élevée ...
- E- Ne t'en fais pas ! C'est un moment difficile mais tout finira par s'arranger.
- F- Ce n'est pas facile d'en parler ...
- G- Est-ce que vous ne vouliez pas vérifier quelque chose en choisissant d'être enceinte ?

3- Mon mari est odieux avec moi ; hier encore il m'a battue. J'ai très envie de le quitter mais c'est pas facile avec les 2 petits ...

- A- C'est pas facile
- B- Il faut que tu le quittes. Je vais te donner une adresse de foyer ...
- C- Qu'est-ce qui s'est passé hier ?
- D- Tu pourrais te demander pourquoi tu as choisi un homme qui te tape dessus ?
- E- Je suis sûre que tu exagères ! Avec moi, il a toujours été charmant ...
- F- En vieillissant, il va s'adoucir, tu verras... Les hommes c'est souvent comme ça...

²² Roger Mucchielli, *L'entretien de face à face dans la relation d'aide* (18^{ème} édition en 2004)

4 - Cette enfant est foncièrement méchante. Elle multiplie les bêtises, et toutes nos punitions ne parviennent pas à lui faire de l'effet. Elle ne pleure même pas. Elle nous défie en permanence et continue de plus belle. C'est une future délinquante ...

A- Je comprends votre souci. Il n'est pas réjouissant de voir se dessiner si tôt une volonté de faire le mal.

B- Votre fillette vous montre une hostilité qui doit avoir une raison secrète. Elle réagit sans doute à une insatisfaction.

C- Son comportement actuel vous fait penser qu'elle a une mauvaise nature et que son avenir est compromis.

D- Vous avez le sentiment que les punitions ne produisent aucune amélioration ...

E- Avez-vous envisagé avec l'Assistante Sociale un placement dans un Institut pour caractériels ?

F- Les enfants de cet âge sont souvent remuants mais il ne faut pas dramatiser. Tout ceci va s'arranger d'ici deux ou trois ans.

G- Y a-t-il d'autres enfants à la maison ?

5- Quand mon beau-frère m'a dit ça, j'ai vu rouge !

A- Ça vous a mis en colère ...

B- Est-ce que ça vous arrive souvent de vous mettre en colère ?

C- Ça n'est jamais bon de se mettre en colère ; on fait des bêtises qu'on regrette ensuite.

D- Je suis sûr qu'il ne voulait pas vous offenser. Il plaisantait simplement. Vous savez, au fond il vous aime bien ...

E- Vous n'avez jamais accepté que cet homme épouse votre soeur ; vous n'avez jamais supporté que votre soeur s'intéresse à un autre homme que vous ...

F- Vous devriez faire la paix avec lui. Vous savez que votre soeur est très malheureuse de toute cette histoire.

2- Repérez les attitudes dans chaque cas et complétez le tableau

	conseil	Jugement de valeur	banalis. dédramatis.	investig.	interprét.	reformul. empathique
1	A	B C		D	E F	
2						
3						
4						
5	F	C D F	D	B		A

EXERCICE B

Repérage des attitudes (Cf pages 3 et 4)

1- Je vous en veux de ne pas m'avoir aidé dans cette histoire ...

- A- Ce n'est tout de même pas de ma faute si vous vous êtes laissé faire comme un enfant.
- B- Vous dites ça maintenant mais ce jour-là vous m'aviez au contraire remercié de m'être tenu en dehors ...
- C- Vous êtes trop intelligent pour ne pas comprendre que mon intervention vous aurait mis en situation délicate ...
- D- Evidemment ça va être encore de ma faute. L'idée ne vous vient pas que vous pourriez avoir quelque responsabilité dans votre échec !
- E- Vous dites que je ne vous ai pas aidé : Qu'entendez-vous par là ?
- F- Après tout ce que j'ai fait pour vous, je ne crois pas avoir mérité ça !
- G- Il serait tout de même temps que vous vous preniez en charge, au lieu d'attendre toujours un sauveteur !
- H- Oh ! Vous exagérez ! Je vous ai tout de même aidé ! Mais comme d'habitude, vous n'avez pas voulu m'écouter !
- I- Je sens bien que vous êtes fâché contre moi ...

2- Je me demande pourquoi vous voulez absolument que je parle à ma mère.

- A- Vous avez le sentiment que je fais pression sur vous ...
- B- Vous n'avez pas du tout envie de lui parler ...
- C- Votre délire vous fait penser que je veux des choses à votre place ...
- D- Mais tout simplement parce que ça vous ferait beaucoup de bien à elle comme à vous !
- E- Auriez-vous oublié que vous vous y étiez engagée quand elle a accepté de payer votre loyer ?
- F- Si vous l'aimiez vraiment comme vous le prétendez souvent, vous ne vous poseriez pas une telle question !
- G- Ce que vous êtes compliquée ! Quoi de plus naturel que de parler à sa mère !
- H- Mais elle ne va pas vous manger ! Pourquoi avoir peur ainsi ?

3- Il m'a giflé et tout de suite après il s'est effondré et s'est mis à pleurer... (il se tait, semble hésiter à poursuivre)

- A- Vous ne parlez pas beaucoup de vous dans tout ça !
- B- Qu'est-ce que ça vous fait de me parler de tout ça ?
- C- Avouez que vous l'aviez bien cherché !
- D- Vous gifler pour ça, il est vraiment débile !
- E- Qu'avez-vous fait à ce moment-là ?
- F- Vous voyez bien qu'il n'est pas insensible comme vous le prétendiez !
- G- Vous devriez lui demander pardon. Je suis sûr qu'il n'attend que ça pour vous prendre dans ses bras.
- H- Qu'est-ce que vous ressentez quand vous vous rappelez ce moment ?
- I- Je vous sens partagé ...

4- Je ne crois plus à ce que je fais. J'en ai vraiment ras-le-bol de ce boulot !

- A- Tu en as marre ...

- B- Je te l'avais dit que ce n'était pas un travail pour toi ! Tu ne pourras pas dire que je ne t'avais pas prévenu !
- C- Est-ce que tu te rends compte que tu as déjà changé quatre fois d'orientation ?
- D- Tu dis ça mais lundi matin, tu vas y courir comme chaque semaine !
- E- Tu n'as jamais cru à ce que tu faisais !
- F- C'est pas ton genre de baisser les bras. C'est un petit coup de cafard, mais je sais bien que tu vas assurer comme tu l'as toujours fait.
- G- Qu'est-ce que tu veux dire quand tu dis que tu ne crois plus à ce que tu fais ?

EXERCICE C

Repérez les reformulations empathiques et choisissez celles qui vous semblent les plus adaptées.

1- (Jeune fille de 19 ans) *"Je déteste mon père. Je le hais ! Je le hais ! Et sans aucune raison. Mon père est pasteur. C'est un homme juste et bon. Il n'a jamais levé la main sur moi, et malgré ça, j'éprouve un sentiment violent contre lui. J'en ai plein de remords.. Je n'ai aucune raison de le détester... Je sais que c'est très mal de haïr son père, surtout quand il n'y a aucun motif.. Cela m'inquiète beaucoup ..."*

- A- Vous dites que vous détestez votre père ...
- B- Cela vous donne des remords de haïr un père aussi bon ...
- C- Vous savez que c'est très mal de haïr son père ...
- D- Vous n'avez aucun motif pour ça et pourtant vous haïssez votre père ...
- E- Il y a une partie de vous qui vit une violente hostilité pour ce père, et une autre partie qui dit que ce n'est pas bien ...
- F- Vous êtes écartelée entre haine et culpabilité ...
- G- Cela vous inquiète ...

2- (Homme de 33 ans) *"Je suis aux quatre cents coups ! J'aime la jeune fille la plus merveilleuse du monde, et elle m'aime aussi, j'en suis sûr. Mais je ne suis pas digne d'elle. Je ne pourrai pas lui demander de m'épouser ... J'ai un casier judiciaire !... Elle n'en sait rien mais je sais très bien que ça se découvrira un jour ... Non ! je ne puis me marier et avoir des enfants avec elle. Il y a un dossier qui prouve que je suis un vaurien ..."*

- A- Vous avez un casier judiciaire ...
- B- Vous n'êtes pas digne d'elle ...
- C- Vous avez le sentiment que vous n'êtes pas digne d'elle ...
- D- Vous avez le sentiment que votre passé rend impossible tout avenir avec elle ...
- E- Vous avez le sentiment qu'elle vous aime aussi ...

3- (Jeune fille de 16 ans) *"Je voudrais vous parler de quelque chose de très important pour moi mais auparavant, je voudrais savoir... heu... pardonnez-moi, êtes-vous croyante ? Je veux dire... croyez-vous en... la religion ?"*

- A- Oui je suis croyante.
- B- C'est une bonne question : je me le demande moi aussi quelquefois ...
- C- Vous aimeriez me parler de quelque chose d'important ...
- D- Vous aimeriez savoir d'abord si je suis croyante ...
- E- Non je ne suis pas croyante mais je suis toute prête à vous écouter ...

F- Non je ne suis pas croyante mais ça ne m'empêchera pas de vous écouter...

EXERCICE D

Repérez les reformulations empathiques et choisissez celles qui vous semblent les plus adaptées.

1- (Homme de 30 ans) "J'ai un sentiment des plus bizarres : quand quelque chose d'heureux m'arrive, eh bien, je ne peux pas y croire et j'agis comme si ça n'était pas arrivé. Je voulais un rendez-vous avec LAURE, j'ai tourné autour d'elle pendant des semaines avant d'avoir assez de courage pour lui demander un rendez-vous ... et elle a dit "oui". Je ne pouvais pas y croire ! J'y croyais si peu que je ne suis pas allé au rendez-vous ..."

- A- Vous n'êtes pas allé au rendez-vous ...
- B- Vous n'arriviez pas à y croire
- C- C'était trop beau ...
- D- Une fois de plus vous n'y avez pas cru ...
- E- Vous vous êtes installé dans la conviction que le bonheur, ce n'est pas fait pour vous...
- F- Vous n'aviez pas le courage de lui demander un rendez-vous ...

2- (Femme de 40 ans) "Il y a maintenant 10 ans que j'habite cette ville, que je travaille dans cet hôpital mais je ne connais personne. J'essaie d'être gentille avec mes collègues mais au fond je me sens contractée et mal à l'aise. J'aimerais tellement vivre comme tout le monde, avoir des amis, rire avec d'autres ... Comme je n'y arrive pas, je me dis que j'ai envie de rester seule, que de toutes façons, on ne peut jamais compter sur les gens... Parfois je finis par le croire tout à fait ..."

- A- Mais vous êtes quand même venue me voir ...
- B- Cette solitude est vraiment très pénible pour vous ...
- C- Vous aimeriez bien avoir des amis ...
- D- Vous habitez cette ville depuis dix ans ...
- E- Vous finissez par le croire vraiment ...
- F- Vous n'arrivez pas à vous sentir à l'aise avec les gens ...

3- (Homme de 35 ans) "Je suis allé voir ma mère pendant les congés de Noël. Elle habite à 600 km ... quand je suis arrivé, elle n'a rien trouvé d'autre à dire que des reproches ... Si je n'avais pas été aussi crevé, je serais remonté dans ma voiture ... C'est toujours la même chose : elle ne voit jamais ce que je fais pour elle ... Je voudrais tellement que ça ne me fasse plus rien..."

- A- C'est toujours la même chose et pourtant vous ne pouvez vous empêcher d'y retourner ...
- B- Vous aimeriez tellement que ça se passe autrement avec elle ...
- C- Vous aviez envie de repartir aussitôt ...
- D- C'est toujours aussi douloureux quand elle vous accueille de cette façon ...
- E- Elle ne voit jamais ce que vous faites pour elle ...
- F- C'est toujours la même chose mais ça fait toujours aussi mal ...

EXERCICE E

Repérez les reformulations empathiques et choisissez celles qui vous semblent les plus adaptées.

1- Fort heureusement je suis tombé malade et je ne suis jamais parti au collège.

- A- Tu es tombé malade ...
- B- Tu as le sentiment que ce fut une chance pour toi ...
- C- Ça a été une chance pour toi ...
- D- Tu n'es jamais parti au collège ...

2- J'ai très envie de reprendre des études de philosophie mais cela me fait très peur ...

- A- Ça te fait peur de reprendre des études ...
- B- Tu as peur d'échouer dans de telles études ...
- C- Ça te fait peur ...
- D- Tu as peur mais tu as envie ...
- E- Tu as envie mais tu as peur ...

3- Elle était toute ma vie ... Maintenant qu'elle m'a quitté, je n'ai plus qu'à mourir ...

- A- Elle était toute votre vie ...
- B- Elle vous a quitté ...
- C- Vous avez le sentiment que plus rien ne vous rattache à la vie ...
- D- Vous avez le sentiment qu'il n'y a plus d'autre issue que la mort ...
- E- Je vous sens très désemparé...

4 - Il laissait entendre tout bonnement que ma mère était une putain. Alors je me suis levé et je l'ai giflé ! Qu'auriez-vous fait à ma place ?

- A- Vous voulez savoir ce que j'aurais fait à votre place ...
- B- Vous avez le sentiment que vous vous deviez de le gifler ...
- C- Vous étiez vraiment indigné...
- D- Vous étiez vraiment furieux...
- E- Il vous a dit que votre mère était une putain ...
- F- Vous avez le sentiment que n'importe qui, à votre place, aurait fait la même chose ...

EXERCICE F

Repérez les reformulations empathiques et choisissez celles qui vous semblent les plus adaptées.

1- J'ai une fille de 8 ans qui a recommencé à mouiller son lit. Je n'aime pas ça. D'autant plus qu'avec mon nouveau travail, je n'ai pas le temps de laver des draps 4 fois par semaine

...

- A- Vous n'avez plus le temps de laver ses draps aussi souvent ...
- B- C'est un gros souci pour vous ...
- C- Votre nouveau travail vous prend beaucoup ...
- D- Cela vous contrarie beaucoup que votre fille mouille son lit ...
- E- Vous avez une fille de 8 ans qui a recommencé à mouiller son lit ...

2- Une fois de plus il s'est foutu de moi. On ne peut vraiment faire confiance à personne !

- A- Vous avez eu le sentiment qu'il se foutait de vous ...
- B- Vous sentez que vous ne pouvez faire confiance à personne ...
- C- Vous sentez bien que vous ne devez pas faire confiance ...
- D- Vous vous rendez compte vous ne pouvez faire confiance à personne ...
- E- Chaque expérience nouvelle vous confirme dans votre défiance ...

3- Depuis 15 ans, j'ai épargné pour ces 3 enfants, je les ai nourris, habillés, fait instruire, traités comme s'ils avaient été mes propres enfants. Je me suis refusé toute satisfaction personnelle pour me consacrer totalement à leur éducation. Et remarquez que je ne leur ai demandé aucun remerciement, ni à eux ni à leur mère... Et maintenant qu'ils n'ont plus besoin de moi, je suis largué !

- A- Leur ingratitude vous rend amer ...
- B- Après tout ce que vous aviez fait, vous êtes bien mal récompensé...
- C- Vous avez le sentiment que c'est vraiment pas juste ...
- D- Vous avez le sentiment que vous méritiez mieux
- E- Vous vous sentez carrément abandonné...
- F- Vous êtes vraiment déçu par leur attitude ...
- G- Vous n'attendiez pas de remerciement mais tout de même vous espériez autre chose ...

4- Tu sais papa, tous mes camarades ont une moto !

- A- Ah oui ? tous tes camarades ont une moto ...
- B- Tu es le seul à ne pas avoir une moto ...
- C- Tu aimerais bien en avoir une toi aussi ...
- D- C'est dur pour toi de ne pas être comme les copains ...

EXERCICE G

Quelles pourraient être dans une relation d'aide

A- votre intervention spontanée

B- vos hypothèses sur l'implicite du discours de l'autre

C- une reformulation empathique

1- Je me demande ce que vous pensez quand je vous raconte tout ça ...

2- J'en ai vraiment plein le dos de ma mère ... Il faut toujours qu'elle fasse des histoires ...

3- Je me demande si je dois continuer avec vous ... Mon père me dit que je ne dois pas parler de ma famille à un étranger

4- Ça fait 6 mois que je viens vous voir et je vais toujours aussi mal !

5- Au fond, vous vous en foutez de ce que je raconte ...

6- Comment ! Tu pars encore en congé ?

7- Vous devez me trouver bien ridicule d'attacher autant d'importance à l'opinion de ma mère sur mon mari ...

DIVERSITE DU QUESTIONNEMENT

De l'aide réelle à la persécution

1- Utilisez les formulations de la page suivante pour illustrer les qualifications ci-dessous²³

2- Cochez en marge les formulations qui vous déplaisent

fermées

ouvertes

très ouvertes

en miroir

indirectes de sondage

proposant une interprétation

incluant un jugement de valeur

camouflant un conseil

cachant une affirmation

terroristes

intrusives

à réponse forcée

inductrices

naïves

culpabilisantes

manipulatoires

implicantes

de centration

de focalisation

compromettantes

mondaines et de valorisation sociale

propices aux malentendus en cas de réponse brève

porteuses d'une information involontaire sur le questionneur

prévenantes (incluant une information sur la fin de l'entretien)

²³ Eventuellement proposez vos propres qualifications
Bien entendu, la même question peut recevoir plusieurs qualifications

- 1- Combien avez-vous d'enfants ? Vivez-vous en concubinage ?
- 2- Que pensez-vous de l'hôpital ?
- 3- Et vous-même, qu'est-ce que vous en pensez ?
- 4- Comment ça va ?
- 5- Si on parlait de vous ?
- 6- Qu'est-ce qu'on dit en ville du nouveau directeur ?
- 7- Pensez-vous que les gens aient le temps de lire aujourd'hui ?
- 8- N'êtes-vous pas tout simplement en train de somatiser ?
- 9- Voulez-vous qu'on mette les voyous en prison ou estimez-vous qu'on doit les laisser dehors pour qu'ils puissent continuer leurs mauvais coups ?
- 10- Est-ce que je n'ai pas raison ?
- 11- Ne pensez-vous pas qu'on devrait éviter certains sujets devant les enfants ?
- 12- Etes-vous de celles qui s'imaginent que la psychothérapie c'est la panacée ?
- 13- Que préférez-vous : les petits romans à l'eau de rose ou bien les ouvrages sérieux où l'on parle de Dieu ?
- 14- Avez-vous des préjugés à l'égard des étrangers ?
- 15- Avez-vous l'esprit d'équipe ?
- 16- Mais pourquoi n'êtes-vous pas venue me trouver ?
- 17- Qu'est-ce que vous ressentez quand vous dites tout ça ?
- 18- Vous me dites que vous avez du mal à dire non. Pourriez-vous me donner un exemple ?
- 19- Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez dire avant que je vous quitte ?
- 20- Qu'est-ce que vous pourriez faire toute seule ?
- 21- Est-ce que vous allez continuer à vous laisser faire ?
- 22- Etes-vous d'accord avec les conclusions de votre chef de service ?
- 23- Ah vous habitez NANTES ? Est-ce que vous connaissez mon cousin le Dr PAGHAGHA qui est médecin-chef du service de gériatrie ?
- 24- Je parie que vous êtes venu en vélo ! Est-ce que je me trompe ?
- 25- Vous sentez-vous fatiguée ? Voulez-vous vraiment qu'on termine tout ce soir ?
- 26- Etes-vous homosexuel ? Avez-vous déjà été tenté par l'exhibitionnisme ? Battez-vous vos enfants de façon habituelle ?
- 27- Pouvez-vous dire que vous ne vous êtes jamais trompé ?
- 28- Pensez-vous que vous êtes une mère parfaite ?
- 29- Vous avez refusé de revoir vos parents. Est-ce par ingratitude ou par peur des reproches qu'ils pourraient à juste titre vous faire ?

QUELQUES LIVRES POUR ALLER PLUS LOIN

L'écoute centrée sur la personne :

- | | |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| CARL ROGERS | <i>Le développement de la personne</i> (Dunod 1968) |
| ROGERS et KINGET | <i>Psychothérapie et relations humaines</i> (Public. Univ. de LOUVAIN, 1973) |
| CARL ROGERS | <i>Réinventer le couple</i> (Robert Laffont, 1972-74) |
| VIRGINIA AXLINE | <i>Dibs</i> (Flammarion, 1964-67) |
| JACQUES SALOME | <i>Relation d'aide et formation à l'entretien</i> (P.U. de LILLE, 1989) |

Autour de l'interprétation freudienne :

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SIGMUND FREUD | <i>Cinq psychanalyses : DORA, Le cas SCHREBER, etc.</i>
(PUF 1954 / texte original 1905)** |
| ALICE MILLER | <i>Abattre le mur du silence</i> (Aubier 1992)*
<i>C'est pour ton bien</i> (Aubier 1984)** |
| JEFFREY MASSON | <i>Le réel escamoté - Le renoncement de FREUD à la théorie de la séduction</i> (Aubier 1983-84)** |
| MARIANNE KRÜLL | <i>SIGMUND fils de JACOB</i> * (coll. "Connaissance de l'inconscient" dir. par PONTALIS - Gallim. 1979-83) |
| JACQUELINE LANOUZIERE | <i>Histoire secrète de la séduction sous le règne de FREUD</i> (coll. "Voix nouv. en psychanalyse" dir. par JEAN LAPLANCHE - PUF 1991)* |
| MARIE BALMARY | <i>L'homme aux statues</i> (Grasset 1979) |
| CHAWKI AZOURI | <i>"J'ai réussi là où le paranoïaque échoue"</i>
(Denoël, 1991 - coll.dir. par MAUD MANNONI et P.GUYOMARD) |

sur La Gestalt-thérapie :

- | | |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| FREDERICK PERLS | <i>Le moi, la faim et l'agression</i> (Tchou, 1947-78) |
| SERGE GINGER | <i>La Gestalt - Une thérapie du contact</i> (Hommes et groupes 1987) |

sur l'Analyse transactionnelle :

- | | |
|----------------|--------------------------------------------------------------------|
| GYSA JAQUI | <i>Le triple moi</i> (Robert Laffont, 1979) |
| ERIC BERNE | <i>Des jeux et des hommes</i> (Stock, 1964-75) |
| CLAUDE STEINER | <i>Que dites-vous après avoir dit bonjour</i> (Tchou, 1972-77) |
| | <i>A quoi jouent les alcooliques</i> (Desclée de Brouwer, 1980-84) |
| | <i>L'autre face du pouvoir</i> (Desclée de Brouwer, 1981-95) |
| CLAUDIE RAMOND | <i>Grandir - éducation et A.T.</i> (La méridienne, 1989) |

sur l'Analyse Systémique :

- | | |
|------------------|---------------------------------------------------------|
| MARC et PICARD | <i>L'Ecole de PALO ALTO</i> (Retz, 1984) |
| WATZLAWICK, etc. | <i>Une logique de la communication</i> (Seuil, 1967-72) |