

Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique

Les encouragements à l'expression (écoute passive)

Evelyne Josse

2019

*Maître de conférences associée à l'Université de Lorraine (Metz)
Psychologue, psychothérapeute (EMDR, hypnose, thérapie brève), psychotraumatologue
www.resilience-psy.com*

Sommaire

INTRODUCTION	2
LES ENCOURAGEMENTS TACITES.....	2
LES RELANCES EXPLICITES	3
ARTICLES DE LA SÉRIE	3
BIBLIOGRAPHIE DE L'AUTEUR	3

Introduction

Cet article est destiné aux intervenants, conseillers, assistants psychosociaux, éducateurs, etc., impliqués dans la prise en charge des personnes victimes de violence.

On distingue deux méthodes d'écoute :

- ❑ **L'écoute passive.** Dans l'écoute passive, par son attitude, ses silences, des signes sonores (par exemple, « Hmm... ») et de brèves interventions verbales (mots, relances interrogatives), l'auditeur encourage son interlocuteur/trice à s'exprimer.
- ❑ **L'écoute active.** Dans l'écoute active, l'auditeur endosse un rôle dynamique :
 - Il cherche à comprendre son interlocuteur/trice, à saisir le sens de ses propos et à capter ses émotions.
 - Il teste la justesse de sa compréhension. Il veille à lever les malentendus et à corriger les erreurs d'interprétation personnelle.
 - Par diverses techniques telles que la reformulation, il reflète à l'autre ce qu'il comprend de sa personne et de sa situation.

Dans cet article, nous aborderons les techniques de communication attribuées à l'écoute passive : l'encouragement à l'expression dans le cadre d'un entretien d'aide.

Communiquer dans le cadre d'une relation d'aide avec des personnes en souffrance requiert une habileté particulière. En tant qu'aidant, il est indispensable de développer nos compétences communicationnelles. Lorsque nous nous engageons dans une conversation quelle qu'elle soit, sans nous en rendre compte, nous mettons en œuvre différents procédés pour écouter, parler, comprendre et être compris. Dans le cadre d'une relation d'aide, nous devons prendre conscience des différentes techniques de communication et apprendre à les employer judicieusement.

Les techniques d'encouragement à l'expression comprennent les comportements témoignant de l'attention portée à la personne que l'on écoute et l'invitant tacitement à poursuivre son discours ainsi que les relances la stimulant explicitement à continuer à parler.

Les encouragements tacites

- ❑ **Le langage non verbal.** La position du corps (tête tournée vers l'interlocuteur/trice, buste penché vers lui, etc.), les hochements et les signes de tête, le contact visuel, les sourires, les expressions faciales, etc. sont des aides à la communication.
- ❑ **Les silences** accompagnés d'indices non verbaux pertinents (regard, mimiques, etc.). Ils encouragent à parler parce qu'ils indiquent à la personne que l'interlocuteur/trice est concerné(e) par ses propos et prêt à attendre la suite.
- ❑ **Les encouragements verbaux.** Généralement, les personnes attendent de leur interlocuteur plus qu'un simple silence ; elles ont besoin qu'il manifeste des signes attestant qu'il reçoit leur message. On entend par encouragements verbaux les bruits

comme « Hmm... hmm » ainsi que les mots et les expressions brèves tels que « Oui », « Je vois », « Je comprends », « J'imagine », « C'est intéressant », « Ok », « D'accord », « Je vous écoute », etc. prononcés avec une intonation invitant à poursuivre.

Les relances explicites

- ❑ **Les relances non verbales** telles que les gestes de la main invitant à la poursuite du discours.
- ❑ **Les relances verbales.** Citons :
 - les impératifs prononcés d'une voix douce : « Continuez », « Poursuivez ».
 - les exclamations : « Ah bon ! », « Vraiment ? », « C'est vrai ? », etc.
 - les questions brèves : « Et après ? », « Et puis ? », « Et alors ? », « Quoi d'autre ? », « Ensuite ? »,

Articles de la série

1. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Notions de base. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article377>
2. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Les encouragements à l'expression (écoute passive). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article378>
3. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. La reformulation (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article379>
4. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Le questionnement (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article380>
5. L'aide psychologique. La disponibilité de l'intervenant. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article381>
6. L'aide psychologique. Confidentialité et discrétion. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article382>
7. L'aide psychologique. L'accueil des victimes. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article383>
8. L'aide psychologique. Introduction au counseling. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article384>
9. L'aide psychologique. Rôles et limites de l'intervenant psychosocial. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article385>
10. L'aide psychologique. Le travail en réseau. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article386>

Bibliographie de l'auteur

Josse É. (2007). *Le pouvoir des histoires thérapeutiques*. L'hypnose éricksonienne dans la guérison des traumatismes psychiques. Paris : La Méridienne/Desclée De Brouwer.

Josse É., Dubois V. (2009). *Interventions en santé mentale dans les violences de masse*. Bruxelles : De Boeck.

Josse É. (2011). *Le traumatisme psychique chez le nourrisson, l'enfant et l'adolescent*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Josse É. (2016). Les scénarii réparateurs des mnésies traumatiques par hypnose et EMDR, in *Psychothérapies de la dissociation*, sous la dir. de Smith J., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Histoire du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Conception classique du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Le traumatisme complexe, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod

Josse É. (2017). *Les traumatismes psychiques chez le nourrisson et l'enfant en bas-âge*, in *Aide-mémoire – Psychiatrie et psychopathologie périnatales en 51 notions*, sous la dir. de Bayle B., Paris : Dunod.

Josse É., Maes J.-C. (2018). *Se protéger du radicalisme*. Couleur livres : Bruxelles

Josse É. (2^{ème} ed. 2019). *Le traumatisme psychique chez l'adulte*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Nombreux articles d'Evelyne Josse sur www.resilience-psy.com