

Les attitudes d'écoute selon Elias PORTER

Elias Hull PORTER est un psychologue américain qui s'inscrit dans la lignée de la psychologie humaniste auprès de confrères reconnus comme Carl ROGERS, Thomas GORDON, Abraham MASLOW et Will SCHUTZ. Ses travaux ont contribué à la thérapie de l'approche centrée sur la personne de Carl ROGERS.

Il propose des typologies d'attitude d'écoute, qui sont chacune porteuses d'avantage et d'inconvénients possibles. Nous sommes tous amenés à adopter plusieurs types d'attitudes d'écoute et parfois cela varie au fil même de la discussion. Toutes ces attitudes peuvent être nécessaires : chacune sert des objectifs différents et par conséquent ont des effets différents sur l'interlocuteur selon le contexte dans lequel elles sont utilisées.

Il est pertinent de repérer le style d'écoute que nous avons tendance à utiliser pour pouvoir s'ajuster. Certaines attitudes sont basées depuis une écoute centrée sur soi, tandis que d'autres sont plutôt basées sur une écoute centrée sur l'autre. Leur présentation est ici réalisée selon l'ordre de l'écoute la plus centrée sur soi vers l'écoute la plus centrée sur l'autre. Les dernières étant donc celles à privilégier comme accueillant.

Les 6 attitudes d'écoute :

Attitude d'évaluation – jugement

Dans cette attitude, l'écouter donne son point de vue depuis son champ de référence personnel. L'écouter valide ou conteste ce qui est dit ou encore il émet une critique positive comme négative. C'est mettre en comparaison les cartes du monde interne de chacun. L'interaction peut évoluer vers un enjeu de « pouvoir » (avoir raison, plaire...).

Cette attitude non-neutre a tendance à restreindre la réflexion, fermer l'échange et peut même engendrer des réactions violentes quand l'attente de la personne est d'être entendue et considérée sans pour autant avoir besoin, à ce moment-là, de l'avis de l'écouter.

Ex : « Je suis d'accord ; vous avez raison ; vous ne devez certainement pas suffisamment lui mettre de limites... »

Attitude de suggestion, décision, conseil

Cette attitude permet d'apporter des réponses ou des solutions immédiates au problème manifeste que semble soulever celui qui s'exprime. Les conseils prodigués le sont depuis la carte du monde de la personne qui les suggère, à partir de ce qu'elle a compris de la situation.

Les personnes, en attente de conseil, vont être preneuses de ce style d'écoute, voire le solliciter. Néanmoins, des personnes vont être frustrées, agacées ou dérangées car elles peuvent se sentir peu ou pas comprises dans ce qu'elles ont exprimé de leur situation depuis leur point de vue personnel.

⇒ Les échanges peuvent prendre l'apparence de questions comme effet de langage, sans pour autant que la personne qui s'exprime n'attende véritablement l'avis ou les conseils de celui à qui elle se confie. *Pour éviter de glisser vers ces attitudes, souvent induites par les personnes accueillies, l'accueillant peut veiller à vouloir répondre à la personne plutôt qu'au problème ou à la question...*

Attitude de soutien – encouragement

Dans cette attitude, l'écouter souhaite apporter un réconfort, dédramatiser la situation, montrer le verre à moitié plein ou encore mettre en avant les compétences de celui qui s'exprime pour le porter vers le haut. La posture corporelle de l'écouter, proposée en mime, est souvent dans une distance plus rapprochée de la personne pour lui offrir physiquement une béquille humaine. L'interaction est asymétrique avec une volonté d'inscrire celui qui parle dans une position haute.

C'est une attitude qui peut être nécessaire le temps d'une difficulté passagère, d'un mieux-être mais celle-ci doit être limitée et ponctuelle. En effet, avec la répétition, une attitude de soutien exclusif amène l'autre à devenir dépendant et en attente des remarques et contributions de l'écouter, sans lesquelles il peut avoir l'impression de s'effondrer.

Nous retrouvons chez l'écouter, par exemple, une forme possible de la figure du « sauveur », qui peut donc amener l'autre dans une figure de « victime » ou de manque d'autonomie. Vigilance, prise de recul et questionnements sont de rigueur pour ne pas enfermer l'autre dans ce que l'écouter perçoit, depuis sa carte du monde à lui, comme des difficultés.

Attitude d'interprétation

L'écouter est soucieux de comprendre ce que lui dit son interlocuteur en partageant une hypothèse de ce qu'il a compris, lui, depuis sa place. Les propos de celui qui s'exprime passent ici aussi par les différents filtres de celui qui écoute (compréhension, perception, ressenti, conviction...), et de ce fait, ces filtres viennent teinter sa compréhension de la situation exprimée. Celui qui propose une interprétation peut être sur un chemin bien différent de celui qui émet la conversation ou ce dernier peut ne pas « être prêt » à entendre ce qui peut en être compris par quelqu'un d'extérieur à la situation. Des réactions variées peuvent en découler apportant éclaircissement, soulagement, perplexité, gêne et aussi refus violent, rapport de force, adversité.

Attitude d'investigation – enquête

Cette attitude consiste à montrer son intérêt sur la situation partagée en posant des questions à son interlocuteur.

Ce type d'écoute peut être pertinent pour mieux appréhender ce que l'autre est en train d'exprimer, sa vision des choses, son vécu. Pour cela, il est nécessaire d'avoir identifié les enjeux et la motivation des questions posées (s'intéresser à l'autre est bien différent de vouloir comprendre ou satisfaire sa propre curiosité). Un enchaînement systématique de questions, sans faire de place à un autre échange possible, peut vite glisser vers une interaction intrusive.

Attitude de compréhension – empathie

L'écouter cherche ici à comprendre et à accueillir le point de vue et le ressenti de celui qui s'exprime. Les reformulations sont faites de manière à n'émettre aucun jugement et portent à la fois sur les propos manifestes et sur l'expression non-verbale. Cette attitude nourrit chez l'autre l'impression d'être écouté et considéré, et ainsi encourage la libre expression.

L'interaction se fait sur un rapport d'égalité, puisque l'écouter s'exprime avec des reformulations, observe le feedback et s'ajuste pour inviter son interlocuteur à poursuivre : chacun adopte alors tour à tour les rôles d'écouté et d'écouter dans la discussion.

Cette attitude est développée par Carl ROGERS qui met en avant, entre autres éléments, l'importance de l'authenticité chez l'écouter.

Exemple d'application :

Pour illustrer les différentes attitudes, l'exemple ci-dessous est repris sur différents sites.

Source Dimitri Jorand - Déméter Santé

Dans votre équipe, vous constatez que l'un de vos collaborateurs est souvent à l'écart du reste du groupe et qu'il semble démotivé depuis quelques temps. Depuis plusieurs jours, lorsque vous arrivez dans votre service à la suite de votre prise de poste, vous saluez les membres de votre équipe mais ce dernier vous répond vaguement : « ça va ». Néanmoins, vous constatez rapidement que son expression (langage non verbal) montre le contraire.

Par conséquent, vous décidez de l'inviter à discuter en tête-à-tête, sans ses collègues autour. Dans le cadre de cet entretien, il finit par s'ouvrir à vous au fil de la discussion. C'est alors que votre collaborateur se plaint des remarques que son collègue lui fait sur le manque de rapidité dans l'exécution de ses tâches.

Face à cette situation, regardons de plus près ce que donnerait chacun des 6 types d'écoute de Porter :

- « Je pense en effet que tu passes trop de temps sur certaines tâches » : Attitude de jugement
- « Je sais pourquoi les remarques de ton collègue te gênent : tu penses qu'il se moque de toi pour te décrédibiliser » : Attitude d'interprétation
-
- « Ce n'est pas si grave, ne t'en fais pas pour ça » : Attitude de soutien
- « Tu n'as qu'à ignorer ses remarques » : Attitude de suggestion / conseil
- « Sur quoi porte ses remarques ? ». « Quand est-ce que cela a commencé ? ». « Est-ce qu'il ne porte ces jugements que sur toi ? » : Attitude d'enquête
- « D'après toi, ses remarques sur le temps que tu consacres à tes tâches, ont-elles pour objectif de te nuire ? ». « Je vois que tu te sens mis à l'écart ». « Tu ressens de la frustration car tu ne te sens pas intégré, c'est ça ? ». « Si je comprends bien, ta motivation au travail diminue, car en pensant bien faire, tu finis par être critiqué par tes collègues ? »
« Que souhaites-tu changer dans les relations avec ton collègue ? ». : Attitude d'empathie