

L'ECOUTE DANS LE CADRE PROFESSIONNEL

1. Ecoute et identité de l'EJE.

- c'est une des fonctions de L'EJE au même titre que d'autres (connaissances du JE, observation...)
- c'est une pratique qui caractérise leur métier, en rapport avec la déontologie des professionnels du social. L'écoute entre dans le cadre d'une relation d'aide.
- C'est une pratique qui demande un positionnement de la part du professionnel (travail en TD sur entretien avec les parents et conduite de réunion.)

L'écoute et l'écoute professionnelle deux termes à définir

En quoi consiste une écoute dite professionnelle. La présence d'une distanciation nécessaire entre ce que je peux entendre et ce que je pense.

Quand on est dans une démarche d'écoute au niveau professionnelle ce n'est pas la même chose que de parler à des personnes que l'on connaît bien, sa famille ses amis.

Qu'est-ce qu'on peut distinguer de différent entre les deux.

Distanciation : mise à distance retenue réflexion

La question du transfert : la relation d'aide, de soutien à l'autre. Le transfert à des effets sur les sujets.

L'écoute

Qu'est-ce qu'on écoute ?

On écoute un qui parle (sinon avant c'est de l'observation). L'écoute fait appel à la dimension du langage. On peut dire qu'on écoute le corps de l'autre mais cela fait d'avantage appel à l'observation. L'étymologie du mot enfant vient du latin "infans", celui "qui ne parle pas"

Avant l'apparition de la parole chez l'enfant on écoute les sons de l'autre mais qui sont mis dans le bain du langage, c'est-à-dire, qui sont interprétés par un, qui parle. Ecouter un enfant c'est lui signifier qu'on attend de lui une parole.

Se pencher donc sur qu'est-ce que l'écoute professionnelle c'est aussi se pencher sur qu'est-ce que le langage pour l'être humain.

2. Hypothèses et postulat de travail.

Par rapport à l'enfant, à partir du moment où on l'écoute, c'est considérer le sujet enfant, d'une certaine manière :

- on le considère comme sujet et au fur et à mesure qu'il grandit on ne parle pas en son nom.
- on donne une place à l'autre ; c'est donner la parole à l'autre.
- l'enfant est porteur d'un désir.
- on positionne le sujet en tant que sujet qui peut demander, répondre.
- on attend éventuellement de lui un « dire » possible.
- en écoutant l'EJE s'occupe déjà de l'enfant.
- il est intéressant de faire un lien entre l'écoute et l'observation.

L'écoute, une des fonctions de l'éducateur de jeunes enfants - E.PINEL

Par rapport au parent, l'EJE travaille avec l'enfant oui, mais accompagné du ou de ces parents ou plus largement de celui qui s'occupe de lui.

Hypothèse sous jacente : l'accueil d'un enfant nécessite aussi celui des parents.

1. la qualité de la prise en charge d'un enfant en collectivité est aussi fonction de la nature du lien.
2. Si on écoute le parent, cela aura un effet sur l'accueil de l'enfant. Il faut écouter l'enfant dans ce qu'il a de singulier, mais entendre comment le parent évoque son enfant.

L'EJE est présent auprès de l'enfant, mais aussi du parent. Il doit être en mesure d'établir une relation professionnelle avec les parents, une relation d'adulte à adulte.

Par rapport aux professionnels, un enfant en collectivité est pris en charge par plusieurs personnes. L'EJE n'est pas seul auprès de l'enfant, il doit aussi intégrer ce que les autres membres d'une équipe comprennent de cet enfant.

Afin d'appréhender la dynamique d'un groupe de personnes qui travaille ensemble, il faut là aussi être dans une demande d'écouter ce que l'autre professionnel pense et de travailler avec ses points de vue qui sont parfois différents.

3. Ecoute et langage

Ecouter ce n'est pas « se comprendre ».

Qu'est-ce qu'on écoute ? Un sujet qui parle, qui par le langage, exprime une pensée.

Ce n'est pas parce qu'on écoute qu'on se comprend.

Il y a une dimension physique de l'écoute : il faut entendre pour écouter, mais il y a aussi une dimension psychique : parfois on entend sans comprendre, ou on n'entend pas ce qui peut être dit.

Ecouter quelqu'un c'est être en relation avec lui par l'intermédiaire du langage. Que le sujet parle ou non (bébé, personnes en situation d'handicap) il est sujet de langage, il est un « parlêtre » (J.Lacan). Le langage c'est ce qui nous préexiste. On naît dans un monde de langage. La parole advient après. L'enfant est parlé avant de naître. (F.Dolto). Il faut donc distinguer le langage et la parole. La parole elle advient au sujet s'il choisit de se risquer à parler. (La parole étant une perte de jouissance)

Le langage est un code social qui permet à chacun d'entre nous de communiquer, mais le langage ne peut se limiter au seul objectif qui est la « communication ». La compréhension du langage nous démontre la part inconsciente qui nous constitue ; ce n'est pas parce qu'on se parle et qu'on s'écoute qu'on se comprend (ce qui est l'objectif premier de la communication)

Arrêtons-nous sur un éclairage linguistique du langage.

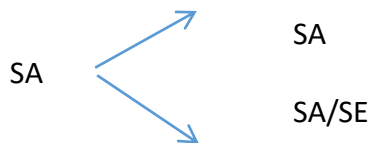
Le langage

SA / SE

Le SA : signifiant c'est ce qui s'écoute les mots c'est le sonore, ou la trace

Le SE : signifié c'est la signification, ce que le mot veut dire pour le sujet

La matérialité du mot est indépendante des significations qu'il a, cette duplicité entre SA et SE est constituante du monde humain.



Le symbole est un SA qui renvoie à un SE ex la colombe = la paix

Le moindre mot qui est dit ou qui s'entend ne correspond pas dans notre pensée à ce que l'autre pense sauf à certain moment où il y a des jonctions qui se font. (Point de capiton)

La relation humaine donc langagière est un malentendu constant ou on tente de comprendre ce que l'autre dit.

Les perles de langage des enfants nous font bien voir la subjectivité que chacun va mettre dans ce qu'il peut entendre de l'autre.

Nous comprenons donc des mots, des signes, des gestes ... d'une manière singulière, qui nous ait propre. L'écoute est d'emblée **subjective, interprétative**. On écoute l'autre avec son propre monde de référence. On comprend ce que l'on peut comprendre, ce que l'on veut comprendre. Parfois on ne peut pas entendre ce que l'autre énonce.

Le langage chez l'enfant : pas accès à l'humour.

4. Ecouter pourquoi ?

Comme dit en introduction l'écoute est une fonction de l'éducateur. Il doit être en mesure d'établir une relation d'aide auprès des usagers qu'il côtoie. Cette relation d'aide permet au sujet d'établir un lien de confiance avec le professionnel.

La relation d'aide elle s'adresse à l'enfant et aux parents

- Ecouter l'enfant ref cours
- Ecouter le parent Ecouter pour savoir
- écouter pour établir une relation

On peut poser plusieurs objectifs

Qui enfant parent

Ecouter pour savoir : avoir une information, précises que vous voulez obtenir : forme investigatrice de l'écoute on pose des questions pour avoir une information.

Ecouter pour laisser l'autre parler : l'objectif de l'écoute n'est pas nécessairement de comprendre mais de pouvoir laisser chez l'autre la possibilité que quelque chose puisse se dérouler au travers du langage.

L'enfant peut ainsi déposer, parler à un qui est présent, l'enfant il bricole avec le langage, il tente de construire quelque chose.

Pour le parent il tente de dire quelque chose de son vécu avec son enfant, de son histoire.

Il faut me semble-t-il se poser la question de l'objectif de votre écoute.

Parent : info, relation d'aide

Enfant : inciter à la prise de parole ; comprendre ce qu'il désire

5. Les dimensions professionnelles de l'écoute.

a. Ecouter c'est se taire.

Ecouter ce n'est pas parler à la place de l'autre. C'est considérer que l'autre a quelque chose à dire de sa place à lui, qu'il peut lui aussi parler

Pour écouter il faut donner une place à l'autre dans le langage. Il y a une réponse possible mais il y a une nécessité de laisser une place vide dans laquelle le sujet peut se loger.

Ref : la mise en place du dialogue chez l'enfant

Nécessité d'une absence/présence pour que quelque chose puisse émerger.

Besoin demande désir

b. Une disponibilité nécessaire.

L'écoute ne se limite aux dires elle ne se limite pas à un seul de nos sens qui est l'ouïe : on écoute des mots, des sons, des gestes, des postures, des attitudes, des mimiques ...

La notion d'écoute s'accompagne de fait à celle de l'observation.

L'écoute demande donc de la part du professionnel une disponibilité, une distanciation : un positionnement professionnel

Pour écouter l'autre il faut être présent, attentif. Les moments d'accueil (séparation, retrouvailles) sont des moments où cette disponibilité doit être possible.

Cette disponibilité signifie à l'autre qu'il est écouté, que sa parole lui est donnée, que l'autre est prêt à la recevoir, qu'il peut se permettre de dire, qu'il en a le droit.

c. Une distanciation nécessaire.

Nécessaire au travailleur social.

Formation, Analyse des pratiques professionnelles, supervision, analyse personnelle.

Ce que l'écoute produit sur le professionnel. Ce que produit le sujet sur la personne. L'effet de la rencontre. Sympathie, malaise, énervement, pitié, compassion...

La distanciation nécessaire.

Comment travailler cette distanciation. La distanciation n'est pas une annulation affective, subjective, il ne s'agit pas de se « robotiser », de se blinder. Il s'agit de faire avec ce qui nous arrive, parfois nous submerge **mais** de le travailler, de se le coltiner.

- En considérant qu'il est nécessaire de se pencher dessus.
- En parlant de ce qui vous arrive à quelqu'un qui n'est pas pris par l'histoire du sujet.
- En mettant en place du tiers au centre de la relation d'écoute.

En travaillant l'effet du transfert. L'effet du transfert : « Freud affirme que toutes nos relations sont des relations transférentielles et que nos réactions, nos affects, nos

L'écoute, une des fonctions de l'éducateur de jeunes enfants - E.PINEL

sentiments d'amour et de haine sont grevées par nos premières rencontres avec nos parents et nos proches »

In « Le transfert à l'usage des enseignants et des éducateurs » J.B Paturet

- En travaillant sur le pourquoi de son désir à être auprès de personnes en difficultés soit psychique soit physique.

d. Le cadre.

L'écoute demande un cadre.

L'écoute demande du temps, un espace temporel, mais aussi un lieu.

Ce n'est pas la même chose d'écouter quelqu'un dans un entre « deux portes », mais c'est aussi du possible.

L'écoute prend un autre sens pour le professionnel et pour le sujet quand il est situé dans un cadre symbolique.

Ex : RDV chez le médecin.

Parler de difficultés entre deux portes n'est pas la même chose qu'entre quatre murs.

- Réfléchir sur le lieu : il y a des espaces.
- Avec qui : une seule personne, deux enf, parent,...
- Le temps : combien de temps dispose-t-on ?

Ce cadre permet de réguler l'écoute, le trop d'écoute.

« NB : nous sommes dans une société où l'écoute est devenue nécessaire, mais aussi très professionnalisée. Les psy de l'urgence. »

Le cadre permet de signifier que la parole et l'écoute ont un sens : on ne peut pas parler de tout, n'importe où, avec n'importe qui.

Le cadre permet de réguler une parole envahissante.

e. La demande d'écoute.

Il faut s'interroger sur qui formule la demande ? Est-ce le sujet qui vient ou alors l'institution qui demande une écoute, ou les parents...

Parfois on écoute quelqu'un qui ne demande rien.

L'institution ne peut plus gérer un sujet et pense qu'il serait bien qu'il parle ou qu'il soit écouté.

Alors que c'est elle qui demande une écoute plus que le sujet.

Idem pour parents : parfois le symptôme d'un enfant porte une famille.

f. Déontologie et éthique.

La déontologie du travailleur social. Ref texte.

La question du secret professionnel.

Que fait-on face à une équipe ?

Vous travaillez dans une équipe à vous de juger ce qu'il est nécessaire de transmettre : jusqu'où on transmet ?

Les personnes ne s'adressent pas à vous au hasard.

On peut signifier qu'il est possible d'être ou de ne pas pouvoir garder une information.

Faut-il toujours écouter ?

Jusqu'où va la spécificité de l'écoute du professionnel.

Les limites de la profession dans laquelle on s'inscrit.

La question des relais :

- le travail en équipe, parler avec d'autres de ce qui vous préoccupe. GAPP.
- Le relais auprès d'autres professionnels : connaître des personnes ressources pour permettre au sujet de passer à quelqu'un d'autre (le transfert).

NB : def des différentes professions psychologue, psychiatre, psychanalyste.

Psychologue : titre universitaire : DESS ou DEA. fonction de diagnostic, d'évaluation. Il écoute le sujet, tente de passer de la plainte à la demande. Prend en compte le symptôme et tente de faire parler le sujet autour de ce symptôme.

Psychiatre : médecin. Entre dans le cadre législatif de la médecine. Il est du côté du soma et de la psyché. Il annule au travers des médicaments la question des symptômes.

Psychanalyste : a suivi une psychanalyse. Peut-être psychologue, psychiatre, ou autre formation. Il est inscrit dans un courant de pensée.

Il prend en compte la dimension de l'inconscient. Le symptôme est considéré comme venant signifier quelque chose du côté du sujet : il ne doit pas être mis de côté mais travailler avec le sujet.

LA RELATION D'AIDE ET SES PRINCIPES FONDATEURS

Comment en tant que travailleur sociaux répondre à celui qu'on écoute.

Analyse et étude des entretiens qui peuvent être donnés dans un cadre professionnel

Approche psychologique.

En psychologie l'écoute est considérée comme étant une relation d'aide.

Elle se travail surtout dans le cadre des entretiens cliniques.

L'EJE peut se retrouver dans une situation d'entretien avec le parent.

Il n'existe pas un modèle de l'entretien cependant plusieurs faits sont à questionner :

- l'investissement du prof avec le sujet
- les résistances qui peuvent apparaître : repérages de la problématique de l'autre

Carl Rogers : pour qu'une situation d'entretien soit efficace il faut qu'elle soit non directive et centrée sur le sujet, c'est une attitude générale qui s'appelle l'attitude non directive.

Si l'attitude est directive, le prof prend en charge le problème de l'autre, il n'aide pas l'autre mais il le rend dépendant de sa propre problématique de lui-même.

Avec une attitude non directive le sujet est responsable et autonome.

« La relation d'aide psychologique est une relation permissive, structurée de manière précise qui permet au client d'acquérir une compréhension de lui-même à un degré qui le rende capable de progresser à la lumière de sa nouvelle orientation. »

L'écoute, une des fonctions de l'éducateur de jeunes enfants - E.PINEL

Elias Porter : analyse des attitudes au cours des entretiens d'aide.

Elias Porter, collaborateur de C. Rogers a dans les années 50 en utilisant un magnétophone procédé à l'étude de plusieurs centaines d'entretiens conduits dans le cadre de relations thérapeutiques. Avec son équipe de chercheurs, ils ont identifié 6 grandes familles d'attitudes auxquelles nous avons spontanément recours dans nos relations interpersonnelles et qui se traduisent par des actes de langages autrement dits des comportements observables spécifiques.