



L'empathie, l'écoute active et les habiletés relationnelles : qu'est-ce qui facilite la communication interpersonnelle et la confiance ?

2024



TABLE DES MATIERES

- 1. Généralités**
- 2. L'écoute active : introduction**
- 3. La communication : notions générales**
- 4. Introduction aux attitudes fondamentales :
les cibles de l'écoute active**
- 5. Les attitudes de base**
- 6. Brèves conclusions**
- 7. Bibliographie**

1. GENERALITES

Le présent document se réfère à la « formation aux habiletés relationnelles » telle que nous la réalisons au CFIP.

Cette formation a pour objet de mettre en évidence les concepts constitutifs de ce qu'on appelle « l'écoute active ».

Les ingrédients principaux de cette approche s'avèrent en effet contributifs à l'égard du besoin qu'éprouvent les professionnel.les en contact avec des « écouté.es » (bénéficiaires, collaborateurs.trices, usagers, patients, élèves, clients, collègues ...), d'améliorer leurs habiletés dans le domaine de la communication interpersonnelle et l'efficacité de leurs interventions.

Dans la mesure où cette formation est destinée à des professionnel.les d'horizons divers, nous distinguerons ci-après le.la « professionnel.le » ou « l'écoutant.e » d'une part, et d'autre part « l'écouté.e », le.la « bénéficiaire » ou « l'interlocuteur.trice ».

Les participant.es traduiront ces termes en relation avec le contexte professionnel spécifique qui est le leur : par exemple « Enseignant-Enseigné », « Soignant-Soigné », « Médecin-Patient », « Manager-Collaborateur », « Commercial-Client », « Assistant Social- Bénéficiaire », « Educateur-Résident », « Formateur-Formé », « Coach-Coaché », etc, ...

2. L'ECOUTE ACTIVE : INTRODUCTION

1. Les attitudes

La formation à « l'écoute active » consiste à familiariser les professionnel.les avec les **attitudes** qui conditionnent la qualité de la relation interpersonnelle et la qualité de l'expression personnelle.

L'approche théorique à laquelle nous nous référons est celle de Robert R. CARKHUFF. Psychologue américain, cet auteur a systématisé ce que Carl C. ROGERS, dont il avait été l'élève, avait appelé les « conditions nécessaires et suffisantes à la relation psychothérapeutique » (ou à la relation d'aide, ou à la relation « tout court »).

Ces conditions se traduisent qualitativement en termes *d'attitudes*, que nous distinguons des *techniques*.

Contrairement à la psychanalyse, l'approche dite « rogérianne », ou « non-directive » s'intéresse principalement à la dimension consciente de la personnalité. L'expression « écoute active » différencie cette méthode de l'écoute psychanalytique.

Elle relève d'une conception optimiste de l'Homme, qui n'est pas sans connotation « rousseauiste » : des potentialités positives caractérisent fondamentalement la personne humaine ; le développement des « forces de croissance naturelles » est favorisé par la mise en œuvre d'attitudes relationnelles adéquates (dans l'éducation par exemple).

En raison de son caractère assez pragmatique, « l'écoute active » trouve à s'appliquer aisément dans une variété de pratiques professionnelles dans lesquelles la relation constitue une dimension incontournable.

2. Aspects méthodologiques

Méthodologiquement, la formation revêt un caractère « expérientiel », sollicite la réflexivité, dans le cadre d'une dynamique essentiellement interactive : dans un tel dispositif, les conclusions théoriques et pratiques sont davantage le fruit des échanges au sein du groupe de formation, ainsi qu'entre celui-ci et le formateur, que le résultat d'un apprentissage « vertical ».

Nous y proposons dès lors une alternance de « stimulations », « d'exercices », de jeux de rôle, et de brefs exposés théoriques, visant à définir les concepts successivement expérimentés.

Il convient en effet de placer l'accent sur l'apprentissage par *le processus* (l'appropriation des attitudes) plutôt que sur l'assimilation d'un « pur savoir » : la dimension *qualitative* (l'intégration personnelle de l'**expérience** vécue au cours de la formation) est privilégiée vis-à-vis du *quantitatif* (ingestion d'un contenu).

3. LA COMMUNICATION : NOTIONS GÉNÉRALES

Les constituants de l'écoute active s'inscrivent dans le cadre général de la communication inter-humaine. Il est utile de rappeler ici quelques principes généraux à cet égard.

1. Emetteur, récepteur, circularité, feed-back

La communication est bien davantage qu'un échange d'informations : c'est une interaction entre personnes qui s'influencent mutuellement. La communication est « circulaire » (A influence B et B influence A). « On ne peut pas ne pas communiquer » (P. WATZLAWICK).

La qualité de la communication entre les acteurs de l'interaction, entre l'*Emetteur* et le *Récepteur*, est fonction notamment des caractéristiques du *feed-back* ou « retour d'information » (ou *rétroaction*). La communication peut être considérablement affectée et transformée en l'absence de feed-back. Celui-ci permet de vérifier la qualité de la transmission. Par exemple, « Si j'ai bien compris, vous estimez que la situation requiert une intervention urgente ».

2. Contexte

Le *contexte* dans lequel se produit la communication influence également celle-ci. Le contexte est fait de toute une série de caractéristiques telles que le cadre (physique) dans lequel on communique, les conditions organisationnelles (e.a. les conditions de travail), mais aussi des éléments psychologiques et personnels (la personnalité, la qualité de l'humeur, le climat relationnel de l'équipe professionnelle, etc ...) et des facteurs liés à l'environnement socioculturel et sociétal au sens large.

3. Cadre de référence

Le *cadre de référence* est un ensemble de représentations psychologiques et culturelles à travers lesquelles nous comprenons et interprétons la réalité, l'information, le comportement et le discours des autres.

Quand nous communiquons, nous avons intérêt, pour comprendre autrui et tenter de nous faire comprendre par lui, à saisir toute la *relativité* des perceptions respectives. Par exemple, l'interlocuteur peut vivre la situation comme extrêmement urgente alors que nous en avons une autre représentation.

4. Contenu et processus

La communication est fondamentalement déterminée par deux dimensions : le *contenu* et le *processus*.

Le contenu est constitué par l'objet du message (par exemple : « il est 14 heures »). Le processus qualifie la façon dont le message est transmis (par exemple à travers le ton, le rythme, la voix ...), c'est-à-dire en définitive la façon dont on est « en relation ».

Un même message peut être transmis de façons radicalement différentes (par exemple sur un ton irrité voire agressif ou d'une façon respectueuse et avec le sourire).

Le processus est plus implicite et se révèle souvent dans le langage non-verbal. Il a plus d'impact communicationnel que le contenu, qui est pourtant plus explicite, et s'inscrit davantage dans le « non-verbal ». Exemple : déclarer sur un ton manifestement très irrité : « Mais non je ne suis pas fâché.e !! ».

4. INTRODUCTION AUX ATTITUDES FONDAMENTALES : LES CIBLES DE L'ÉCOUTE ACTIVE

1. Faits, émotions, représentations, désir, relation

Lorsque nous communiquons, nous nous intéressons forcément, même si nous n'en sommes pas toujours conscients, à différents aspects de ce qu'exprime l'interlocuteur.

2. Les émotions

Si l'*empathie* a principalement pour objet les contenus affectifs et émotionnels manifestés par autrui, c'est-à-dire les *émotions*, on peut aussi se centrer sur d'autres registres.

3. Les faits

Le registre des *faits* intéressera aussi le.la professionnel.le impliqué.e dans une relation, en particulier quand il.elle a pour mission de saisir, dans certaines situations, les éléments *objectifs* qui caractérisent celle-ci.

4. L'imaginaire

Les *représentations* (mentales) sont relatives au monde imaginaire, aux fantasmes, aux rêveries. Par exemple : « selon votre intuition, que s'est-il passé ? » - ou bien : « qu'est-ce que vous imaginez à ce sujet ? »

5. Le désir

La dimension du *désir* (au sens large) mérite souvent d'être prise en compte :
« qu'attendez-vous de moi ? » - « qu'avez-vous envie de faire ? » - « que souhaitez-vous ? » - « quel est votre projet ? »

6. La relation

Enfin, on peut s'intéresser explicitement à ce qui se produit dans la *relation-même* avec l'écouté.e: celui.celle-ci est-il.elle irrité.e à l'égard du professionnel ? Epreuve-t-il.elle de l'anxiété, de l'angoisse, de la méfiance ...? Idéalise-t-il.elle l'écoutant.e ? A-t-il.elle vis-à-vis de lui des attentes irréalistes ? Est-il.elle déçu, contrarié ? ...

L'attention portée à cette dimension peut se révéler pertinente lorsque des éléments relationnels (des sentiments vécus dans la relation) affectent ou perturbent la qualité de la communication.

5. LES ATTITUDES DE BASE

Les attitudes fondamentales de l'écoute active sont au nombre de six et se différencient en deux types selon leur fonction. CARKHUFF a mis en évidence les attitudes *facilitatrices* (l'empathie, le respect, l'authenticité) et les attitudes *activantes* (la spécificité, la confrontation et l'immédiateté).

1. Les attitudes facilitatrices

Les fonctions principales des attitudes facilitatrices sont de soutenir l'expression de la personne, la conscience de ce qu'elle vit ou expérimente subjectivement, et de favoriser l'établissement d'une relation de confiance, autant que possible à tout le moins.

A. L'empathie

Définition

L'empathie est une disposition personnelle qui consiste à percevoir, à saisir, à comprendre, à « capter » le monde de la personne tel que celle-ci le *vit, l'éprouve*.

Dans la communication empathique, tout se passe *comme si*, ne fût-ce qu'un instant, nous nous mettions à la place de l'autre, nous empruntons sa paire de lunettes pour voir, pour expérimenter en quelque sorte le monde comme lui.

L'empathie, c'est aussi la capacité de *communiquer* à autrui ce que nous captons de son vécu, de son expérience, de ses émotions. Cette communication présente un aspect verbal (le discours que l'on tient, les mots qu'on utilise) et une dimension non-verbale (l'attitude corporelle, les gestes, l'intonation de la voix).

Empathie et sympathie

L'em-pathie se distingue de la sym-pathie en raison de la distance, de la neutralité qui la caractérise. La sympathie relève davantage de la relation fusionnelle, comme on peut la rencontrer dans l'amour ou l'amitié par exemple. L'empathie consiste en un subtil équilibre entre deux extrêmes qui seraient d'une part l'indifférence et d'autre part la fusion. Elle se traduit par une présence chaleureuse et sincère.

L'empathie requiert une sorte de mise entre parenthèses de notre « cadre de référence » (notre vision du monde, de la situation, ...). Nous tentons de rejoindre l'autre, de faire écho, de saisir son point de vue, mais sans fusionner avec lui.elle, sans non plus approuver ou désapprouver son opinion, son sentiment. En d'autres termes, nous restons « à notre place » tout en reconnaissant, « en prenant acte » de la position / de l'expérience de l'autre.

La reformulation : attitudes et techniques

La *reformulation* consiste à restituer à l'interlocuteur.trice, le plus fidèlement possible, l'essentiel des propos tenus par lui.elle, ou plus largement, de « l'expérience subjective » dont il.elle témoigne (par exemple un sentiment).

La *reformulation* constitue théoriquement le volet technique le plus manifeste de l'empathie. Cependant, celle-ci connaît bien d'autres voies pour trouver à s'exprimer. Du reste, il existe des reformulations « justes » (au point de vue du contenu) qui n'ont rien d'empathique (au plan du processus) : par exemple, la restitution des émotions effectivement ressenties par la personne, mais sur un ton qui ne convient pas (froid, indifférent, irrité ,...).

On peut distinguer différents niveaux d'empathie :

Le niveau interchangeable : la restitution offerte par l'écouter est pratiquement semblable à ce que lui a communiqué « l'écouter » (réponse reflet)

Le niveau additif : l'écouter.e renvoie à l'écouter des sentiments ou des émotions dont celui-ci n'était pas conscient, ou dont il était peu conscient , ou qu'il n'a pas exprimé explicitement.

Le niveau soustractif : l'écouter renvoie à l'écouter.e des contenus émotionnels dont la qualité est en deçà de ce que lui a communiqué l'écouter.e (ce qui en fait ne constitue pas une attitude empathique).

Lorsque nous parlons d'empathie, comme des autres attitudes constitutives de l'écoute, nous nous référons à des capacités, des dispositions et des qualités *personnelles*. Celles-ci peuvent être améliorées, développées, mais elles ne se réduisent jamais à l'application de techniques, de recettes ou de « trucs ». Le champ des relations humaines est irréductible à des procédés « programmables » comme ceux qui caractérisent les sciences exactes.

Les émotions

La notion d'empathie requiert que l'on situe brièvement la notion *d'émotion*, puisque celle-ci constitue la « cible » principale de celle-là.

L'émotion est une *réaction affective à une stimulation*. Celle-ci peut être externe (une menace, une bonne nouvelle ...) ou interne (un fantasme, par exemple l'heureuse perspective de partir en vacances).

Les émotions sont en quelque sorte à la psychologie ce que les sensations sont à la physiologie. Elles fonctionnent comme des signaux, biologiquement nécessaires, qui entraînent normalement des comportements adaptés. Par exemple, la peur provoque, chez celui ou celle qui l'éprouve, un comportement de fuite ou d'attaque.

Parmi les sentiments que les humains sont capables de ressentir spontanément, on distingue principalement la peur, la colère, la tristesse et la joie. Il existe d'autres sentiments, plus complexes et moins innés, qui sont davantage le résultat de la socialisation (de l'éducation) : la honte, la culpabilité, la jalousie, ...

Les sentiments s'expriment par le langage, et notamment par les mots. Dans la communication interpersonnelle, le choix des mots est important: ils ont un impact différent selon qu'ils rejoignent plus ou moins justement l'expérience subjective de l'autre. Une légère satisfaction ne peut être confondue avec l'euphorie. De même, l'appréhension, l'anxiété, l'angoisse, la panique représentent-elles différentes intensités de la peur. L'irritation, l'exaspération, la rage, désignent différentes intensités de la colère.

On ne peut jamais contester l'émotion de l'interlocuteur.trice, pas davantage que ses sensations. Mais les perceptions, les représentations (de la situation) peuvent évidemment être discutées.

Les effets de l'empathie

L'un des principaux effets de l'empathie, observé chez « l'écouté.e », est le sentiment d'être compris. L'empathie contribue à l'établissement et au développement d'une relation de confiance, de sécurité, et elle invite autrui à s'exprimer davantage et à se comprendre lui-même / elle-même plus profondément.

Remarque

L'empathie est une forme complexe *de feed-back*. Elle est la condition la plus « basique » de l'écoute active et constitue le fondement nécessaire au déploiement des autres attitudes.

B. Le respect

Le respect inconditionnel

Le respect est d'abord une attitude par laquelle nous reconnaissons la dignité humaine de l'autre, et dès lors acceptons celui-ci tel qu'il est, quels que soient ses comportements, ses valeurs, ses opinions.

Le respect – qualifié en l'occurrence *d'inconditionnel* – se rattache bien entendu à l'idée de tolérance, à l'acceptation des différences dans une perspective de non-jugement. L'amour maternel pour le nourrisson est prototypique du respect inconditionnel.

Le respect inconditionnel présente une autre caractéristique : « *l'a priori* de confiance » dans les capacités de l'interlocuteur.trice. Il s'agit en quelque sorte d'un « préjugé favorable » quant aux capacités de la personne de s'exprimer, de dire ce qu'elle pense et ce qu'elle sent, de développer son point de vue, de trouver ses propres ressources et solutions.

Le respect conditionnel

Le respect *conditionnel* procède du respect inconditionnel. On pourrait en résumer la signification par la formulation suivante : « Je vous respecte au point de ne pas accepter que vous fonctionniez en deçà de vos capacités / compétences / ressources ». Ces capacités peuvent naturellement faire l'objet d'un « diagnostic » (concrètement, on se fait une idée des « capacités » de l'écouté.e : cette dimension peut revêtir une importance particulière s'il s'agit d'un enfant, ou d'une personne en crise aiguë, ou ne disposant pas de toutes ses facultés mentales).

Le respect conditionnel se traduit par des exigences, le fait de poser des balises, de rappeler les règles et les lois, parfois les usages. Le caractère « conditionnel » de la relation à l'interlocuteur.trice tient notamment à la déontologie, laquelle se décline bien sûr selon les professions.

Mais il s'agit aussi des *limites* de compétences du professionnel et de l'organisation au nom de laquelle il intervient. L'explicitation de ces *limites* relève du « respect conditionnel ». Cette attitude est fondamentale, notamment dans les situations où il convient de « mettre des limites » à l'égard de certains comportements (agressivité mal canalisée, attentes irréalistes, difficultés à accepter la fin d'un entretien par ex. ...)

C. L'authenticité

L'authenticité se réfère bien sûr à la capacité d'être soi-même, la sincérité, l'intégrité, et dans une certaine mesure, la transparence.

L'authenticité s'apparente à la cohérence, la concordance, ou la « congruence » entre différentes parties de ce que nous sommes: consonance entre nos pensées, nos sentiments, nos comportements, correspondance entre le langage verbal et l'expression non-verbale. Cette cohérence est l'un des constituants fondamentaux de ce qu'on appelle « l'assertivité ».

L'authenticité confère à la personne son caractère naturel et humain. Elle se distingue de la dysharmonie, l'artificialité, la superficialité et la technicité. Dans certaines situations, elle peut donner lieu à l'explicitation d'un sentiment personnel : par exemple, « Je suis touché par ce qui vous arrive ».

Le.la professionnel.le – parce qu'il.elle est, heureusement, humain.e - ne peut s'empêcher d'éprouver des émotions. La question est de savoir ce qu'il en fait dans la relation avec l'écouté : que peut-il laisser transparaître ? Que doit-il dissimuler ? Il doit faire preuve à cet égard d'une grande habileté au discernement . La « gestion des émotions » est une compétence personnelle qui peut être améliorée. Elle n'est pas sans rapport avec la « gestion du stress ».

D. Remarque conclusive au sujet des attitudes facilitatrices

L'articulation, la co-mise en œuvre de l'empathie, du respect et de l'authenticité sont constitutives d'une attitude globalement facilitante. Les trois dimensions entretiennent entre elles un rapport d'autorégulation.

Par exemple, l'empathie et le respect conditionnent l'authenticité : si la régulation n'était pas opérante, nous pourrions être très authentique mais pas du tout facilitant. Ce serait par exemple le cas d'un.e professionnel.le déclarant sincèrement son exaspération.

De même, l'authenticité connote la qualité de l'empathie : quand celle-ci est exempte d'authenticité, elle est « froide », impersonnelle ou trop « technique ».

2. Les attitudes activantes

(Cette section fait l'objet d'un module de formation intitulé : « Ni hérisson ni paillason. La juste posture, les attitudes activantes et l'assertivité »)

D'une façon générale, les attitudes activantes ont pour fonction de mobiliser la personne vers l'action, de favoriser la réorganisation de sa représentation de la situation ou la résolution d'un problème. Elles n'ont de sens qu'étayées par les attitudes facilitatrices.

A. La spécificité

La spécificité est une attitude qui consiste à favoriser une expression précise plutôt que vague, concrète plutôt qu'abstraite, particulière plutôt que générale, et surtout une expression personnelle plutôt qu'impersonnelle ou anonyme.

Elle a pour fonction principale d'aider autrui à se (re)-centrer sur lui-même, sur l'objet précis qui le concerne et qui constitue le « fil rouge » de l'échange.

Par exemple, imaginons qu'une personne s'exprime selon des termes trop vagues, ou évoque une situation la concernant de près mais dont elle parle comme si elle n'était pas impliquée. Le professionnel peut l'inviter à s'exprimer d'une façon plus précise, plus concrète et à la fois plus personnelle. En quelque sorte, il peut solliciter son « implication personnelle » dans les propos qu'elle tient.

La spécificité présente un risque si elle est mise en œuvre prématurément ou trop systématiquement : celui de donner à l'attitude de l'écouter l'allure d'une « investigation », laquelle peut être mal vécue par l'interlocuteur.

B. La confrontation

La « confrontation » consiste à mettre en évidence les contradictions de l'écouté.e, les tensions, les conflits qui caractérisent son comportement, lesquels sont souvent la source ou la conséquence de ses difficultés.

Par exemple, la mise en évidence par l'écouter.e, d'éléments incohérents entre eux dans le discours de « l'écouté », constitue une confrontation. Soulignons que la confrontation porte sur des aspects conflictuels apparaissant dans le comportement de « l'écouté », et non sur des conflits entre les interlocuteurs.

La confrontation peut entraîner une sorte d'état de crise plus ou moins larvé, ou de déséquilibre provisoire à partir duquel on escompte que la personne modifiera la représentation qu'elle a de la situation ou sera à même de restructurer son discours.

La confrontation doit présenter au moins quatre conditions pour être efficace (c'est-à-dire pour que la personne puisse en faire quelque chose d'utile et de non-destructeur) :

- Elle doit s'appuyer sur les attitudes facilitatrices: elle requiert qu'un minimum de confiance soit établi entre les protagonistes.

- Elle doit intervenir au bon moment, c'est-à-dire quand l'auteur de la confrontation a identifié que l'écouté.e pourrait en faire quelque chose d'utile pour lui.elle-même.
- Elle doit porter sur des comportements observables et non sur la personne en tant que telle ; c'est la différence entre « le jeudi 17 février, ce jeune homme a volé le sac de la personne à la permanence » et « c'est un voleur ! ».
- Elle doit être centré sur les besoins de « l'écouté » et non sur ceux de l'écoutant : par ex. décider d'arrêter un entretien parce qu'il vaut mieux, pour elle-même, que la personne se représente dans les huit jours, et non parce qu'on a autre chose à faire.

C. L'immédiateté

Cette attitude se réfère à ce que nous avons identifié supra comme les interventions ayant pour cible, « hic et nunc », la relation elle-même et ce qui est vécu au sein de celle-ci par les personnes.

Plus précisément, l'immédiateté consiste à ramener dans « l'ici et maintenant » de la relation, des éléments présentés par l'écouté.e comme extérieur à celle-ci mais qui la concerne cependant aussi.

Cette dimension est relative à la prise en compte de ce que les psychanalystes appellent le « transfert », les mouvements émotionnels vécus par le patient à l'égard de l'analyste et qui sont en fait issus d'expériences affectives antérieures, le plus souvent infantiles. La mise en évidence de ces affects constitue une forme d'immédiateté.

Nul doute que le.la professionnel.le fasse l'objet de « transferts » dans l'exercice de sa profession : les « bénéficiaires » peuvent développer à son égard toute sorte de sentiments, positifs ou non, qui ne sont pas nécessairement en rapport avec la réalité actuelle de leur relation avec lui.

Généralement, l'immédiateté concerne toutes les interventions faites par l'écoutant.e qui sont directement en relation avec « ce qui se passe » dans la relation entre « l'écouté.e » et lui-elle-même. Par exemple : « J'ai l'impression que vous êtes irrité.e à mon égard. Est-ce exact ? Pouvons-nous en parler ? » ...

L'immédiateté constitue une forme intense de confrontation puisqu'elle consiste à « mettre le doigt » sur le problème de « l'écouté.e » tel qu'il est vécu ici et maintenant (immédiatement) par lui.elle Cette attitude est mise en œuvre pour révéler et désamorcer les émotions « bloquantes », et/ou pour établir l'analogie entre ce que l'écouté éprouve dans la relation avec l'écoutant et ce qu'il expérimente dans la réalité de sa vie.

6. BREVES CONCLUSIONS

La qualité de la communication et de la relation interpersonnelle, mais aussi le « cheminement » de chacun dans la relation, sont influencés par les conditions de « l'écoute » et par la mise en œuvre des attitudes qui y sont associées.

Ces conditions déterminent l'efficacité des interactions, quel que soit le cadre professionnel – ou privé – dans lequel elles se produisent.

La formation aux « habiletés relationnelles » a pour objet de rappeler les ingrédients principaux constitutifs de la communication inter-humaine, en tenant compte des contextes particuliers dans lesquels elle s'exerce.

Nous avons tenté de montrer qu'un certain nombre d'aptitudes personnelles avaient pour effet de faciliter la relation, l'expressivité et la résolution de difficultés.

La dimension corporelle (aspects non-verbaux) de la relation constitue l'un des axes de cette approche de la communication inter-humaine.

Au-delà – ou en deçà - des prestations à caractère technique, bien nécessaires, la qualité de la relation peut s'avérer déterminante quant à l'issue des situations traitées. En tout état de cause, c'est l'accent que nous avons voulu donner au contenu de cette formation.

7. BIBLIOGRAPHIE

- *Robert R. CARKHUFF, L'art d'aider.
Les éditions de l'homme, 1988 (*)*.
Cet ouvrage traduit de l'anglais présente de façon très vulgarisée le processus de l'aide tel que Carkhuff l'a développé. Il y décrit essentiellement un « modèle ».
- *Boris CYRULNIK, Les vilains petits canards.
Editions Odile Jacob, 2001*.
Ouvrage traitant du concept de "résilience", c'est-à-dire de comment certaines personnes parviennent à dépasser leur souffrance ou trauma et à développer une capacité de vivre, réussir et s'épanouir en dépit de l'adversité. Illustrant son récit de nombreux cas, l'auteur explore les facteurs permettant de mettre ce processus en place. Il s'agit notamment du lien et du soutien affectif, de l'expression des émotions, de la croyance en l'existence d'un sens à la vie,...

- Boris CYRULNIK, *Un merveilleux malheur.*
Editions Odile Jacob, 1999.
 Un des premiers ouvrages de l'auteur sur le thème de la résilience. Le concept avait ici été, dans un premier temps, mis en évidence à partir de cas de souffrance plus extrêmes (enfants des orphelinats roumains,...).

- Thomas d'ANSEMBOURG, *Etre heureux, ce n'est pas nécessairement confortable.*
Les Editions de l'Homme, 2004.
 L'auteur épingle dans cet ouvrage destiné au grand-public les "pièges anti-bonheur", comme il les appelle, qui empêchent de nombreux individus de mener leur vie sereinement et de se sentir bien. A l'aide d'exemples concrets, il décrit ces pièges, les analyse, invite à en prendre conscience et propose des voies pour mieux s'en libérer.

- Thomas d'ANSEMBOURG, *Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Etre avec les autres en restant soi-même.* ? Les Editions de l'Homme, 2001.
 Livre écrit par un formateur en communication non violente. Témoignage intéressant de l'impact des attitudes d'empathie, de respect et d'authenticité dans la communication avec autrui. En particulier dans la gestion de conflits.

- Marc EDMOND & Dominique PICARD, *Relations et Communication interpersonnelle.*
 Editions Dunod, Coll. les Topos, 2000.

 Petit ouvrage traitant de manière claire les thèmes liés aux dynamiques relationnelles et communicationnelles. Il aborde les différents modèles d'analyse de la communication, du lien et des relations interpersonnelles.

- Halbout, R-M. (2015). *Savoir être coach. Un art, une posture, une éthique.* Groupe Eyrolles, Paris.

- Levinas, E. (1979). *Le temps et l'autre.* PUF, Paris.

- R. MUCHIELLI, *L'entretien de face-à-face dans la relation d'aide.*
Coll. Formation permanente en sciences humaines
séminaire de Roger Mucchielli, Les éditions ESF, nouvelle éd. 2002.
 Ouvrage d'introduction théorique et pratique à l'entretien d'aide. La seconde partie est constituée d'exercices pratiques d'auto-formation.

- Isabelle ORGOGOZO, *Les paradoxes de la communication - à l'écoute des différences.*
Les Editions de l'Organisation, 1988.
 Ouvrage de base sur la communication aux niveaux intersubjectifs organisationnels et socio-culturels. L'auteur, enseignante à l'ENA, s'appuie sur les théories de la communication (Palo Alto). Elle montre comment peuvent s'articuler des méthodes pédagogiques différentes telles que l'écoute rogérienne, l'analyse transactionnelle, la PNL, la socio-psychanalyse.

- Rogers, C. (1968). *Le Développement de la Personne.* Editions Dunod, Paris.

- Marshall ROSENBERG, *Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la communication non-violente*. Editions Jouvence, 1999.
Livre écrit par un grand pionnier de la communication non violente Pistes pour éviter ou sortir des conflits. Très stimulant et concret. M. Rosenberg a été un «élève» de Rogers. On y retrouve l'importance fondamentale de l'empathie et de l'authenticité
- P. WATZLAWICK, *Le Langage du Changement. Eléments de communication thérapeutique*, Editions du Seuil, Coll. Points, 2004 (1^e édition en 1978).
Reprenant les techniques du Dr Milton Erickson ("le docteur qui guérissait avec les mots"), l'auteur aborde les moyens concrets permettant, dans l'interaction, d'aller vers le changement de la vision qu'a l'individu de lui-même et de sa situation, pour, de là, aller vers le changement thérapeutique.
- WATZLAWICK, WEAKLAND, FISCH, *Changements, paradoxes et psychothérapies*, Editions du Seuil, Coll. Points, 2003 (1^e édition en 1975).
Qu'est-ce qui fait que, souvent, nos tentatives de provoquer un changement ne font que nous emmurer dans un jeu sans fin ? Lecture systémique du changement ici et maintenant dans le processus thérapeutique.
- P. WATZLAWICK, J. HELMICK & Don D. JACKSON, *Une logique de la Communication.*, Editions du Seuil, Coll. Points, 2004 (1^e édition en 1972).
Ouvrage présentant les bases des théories de la communication de l'école humaniste de Palo Alto. Il aborde les modèles de communication appliqués tant aux situations normales que pathologiques, ainsi que les modèles d'analyse des interactions humaines.
- Yalom I. (2017). *Créatures d'un jour*, Livre de poche
- Yalom I. (2018). *L'art de la thérapie*, Livre de poche

Au sujet des ouvrages d'Irvin Yalom : <https://www.livredepoche.com/auteur/irvin-yalom>

