

Psychologie

Empathie et
écoute des victimes

Par Pascal COURTY

« Chaque individu a en lui des capacités considérables de se comprendre, de changer l'idée qu'il a de lui-même, ses attitudes et sa manière de se conduire ; il peut puiser dans ces ressources pourvu que lui soit assuré un climat d'attitudes psychologiques "facilitatrices" que l'on peut déterminer ». Carl Rogers



Psychothérapeute dans l'Approche Centrée sur la Personne, Accompagnement de personnes dépendantes à l'alcool et de personnes victimes et/ou auteurs. Pascal Courty est également formateur auprès de personnes du secteur social et médical.
pascalcourty@free.fr
<http://pascalcourty.fr>

Toute rencontre avec la violence laisse des traces. La victime en paye un prix élevé, en termes de traumatisme. Comment se dégager de ce traumatisme et dans quelles conditions ? La violence surgit, très souvent, quand la relation est défaillante. La parole est devenue impossible et il va falloir lui redonner une place. Les mots manquent et il est donc difficile de parler de ce que l'on a vécu. La victime subit une atteinte à son estime. Elle peut se demander ce qu'elle a bien pu faire pour « mériter ce châtiement » ? Pourquoi à moi, sans doute l'ai-je mérité ? Elle peut vivre cela comme une sorte de rêve : « il n'y a que moi qui sache ce que j'ai subi, personne ne pourra comprendre ». Comme s'il s'agissait d'accepter l'inaacceptable. Et comment se reconstruire après cette violence ?

Lors d'entretiens, l'écoute empathique peut permettre de restaurer une image de soi plus positive, de pouvoir « vivre avec » le traumatisme. Prendre conscience de certaines émotions, notamment celles qui sont peu valorisées socialement comme la colère, la peur, la détresse, et s'apercevoir qu'on ne perd pas l'estime de l'écouter permet à la victime de passer à d'autres niveaux de compréhension de ce qu'elle a subi.

Carl Rogers est l'initiateur de « l'Approche centrée sur la personne », et non centrée sur le problème comme le traumatisme par exemple. Cette approche repose, entre autres, sur trois attitudes. La première porte sur l'authenticité ou congruence. Plus l'écouter est lui-même, plus grande est la probabilité

que la personne se développera d'une manière constructive.

La seconde attitude, importante pour créer un climat favorisant le changement, est la considération le « regard positif inconditionnel ». Cela veut dire que lorsque le thérapeute fait l'expérience d'une attitude positive, exempte de jugement, acceptante envers ce que la personne est sur le moment, quoi que ce soit, alors un mouvement de changement est plus probable. Cela demande la volonté du thérapeute de laisser la victime être le sentiment qu'elle est en train de vivre, quel qu'il soit : confusion, ressentiment, peur, colère, courage, amour ou orgueil. C'est une attention non possessive.

Le troisième aspect facilitateur de la relation est la compréhension empathique. Cela veut dire que le thérapeute sent exactement les sentiments et significations personnelles que la personne est en train d'expérimenter et qu'il communique cette compréhension acceptante à la victime. Quand le fonctionnement est à son meilleur niveau, l'écouter se trouve tellement immergé dans le monde privé de l'autre, qu'il ou qu'elle peut non seulement clarifier les significations dont la victime est consciente mais même ceux se trouvant juste au-dessous du niveau de conscience.

L'empathie est différente de la sympathie, la sympathie étant la possibilité de sentir ensemble, de fusionner dans la même expérience affective. Par contre, l'empathie est une attention consacrée à l'autre et mobilisée vers un être qui es-

saie de s'exprimer et de comprendre ce qu'il a vécu. Et l'écouter doit pouvoir percevoir le vécu comme la personne le perçoit elle-même.

Le rôle de l'empathie dans l'entretien

« L'empathie ou la compréhension empathique consiste en la perception correcte du cadre de référence d'autrui avec les harmoniques subjectives et les valeurs personnelles qui s'y rattachent. Percevoir de manière empathique, c'est percevoir le monde subjectif d'autrui « comme si » on était cette personne – sans toutefois jamais perdre de vue qu'il s'agit d'une situation analogue, « comme si ». La capacité empathique implique donc que, par exemple, on éprouve la peine ou le plaisir d'autrui comme il l'éprouve, et qu'on en perçoit la cause comme il la perçoit (c'est-à-dire qu'on explique ses sentiments ou ses perceptions comme il le se les explique), sans jamais oublier qu'il s'agit des expériences et des perceptions de l'autre. Si cette dernière perception est absente, ou cesse de jouer, il ne s'agit plus d'empathie mais d'identification. » (1)
La manière d'être en empathie avec la victime a plusieurs facettes. Entrer dans le monde personnel perçu par l'autre et

s'y trouver comme chez soi implique une sensibilité de tous les instants au changement des significations ressenties par la victime, à la crainte ou à la rage, à la tendresse ou à la confusion, à tout ce dont il est en train de faire l'expérience. Cela signifie vivre temporairement la vie de l'autre, s'y déplacer délicatement sans porter de jugements, éprouver les significations de ce dont il n'est guère conscient, sans chercher cependant à lui dévoiler des sentiments dont il est totalement inconscient – ce qui constituerait une grave menace. Cela suppose aussi de lui communiquer ce que l'on perçoit de son monde, tandis que l'on considère d'un regard neuf et dépourvu de craintes les éléments qui l'effraient. On vérifie régulièrement avec elle la précision de son propre ressenti, guidé par la réponse que l'on reçoit. On est le fidèle compagnon de la victime qui s'aventure dans son monde intérieur. En faisant ressortir les significations possibles qui émergent du flux des sentiments exprimés, on aide la personne à porter son attention sur un système de références utile pour éprouver pleinement les significations et donner libre cours à son expérience. Être en empathie avec la victime signifie que, pour l'instant, on laisse de côté ses propres opinions et ses propres

valeurs afin de pénétrer sans préjugés dans son monde. Dans un certain sens, cela signifie qu'on laisse de côté son « moi » et ceci ne peut se faire qu'avec un écoutant suffisamment assuré pour savoir qu'il ne s'égara pas dans ce qui peut se révéler le monde étranger et bizarre de l'autre et qu'il peut, en toute sécurité, retourner à volonté dans son propre monde.

L'empathie a pour effet de restaurer l'estime de soi. La victime commence à s'éprouver comme une personne suffisamment importante pour que quelqu'un fasse l'effort de la comprendre. Elle peut accepter d'expérimenter l'abandon de quelques mécanismes défensifs dans une relation où quelqu'un s'efforce de comprendre son point de vue. Ces attitudes peuvent également être utiles dans l'accompagnement des auteurs de violences.

Pascal Courty

(1) Carl Rogers - *Psychothérapie et relations humaines* - Louvain. Ed. Universitaires, 1962, Tome 1, p. 197.
Pour aller plus loin : « L'approche centrée sur la personne », Choix de textes, Ed. Randin, Lausanne, 2001.

L'apport des neurosciences

« L'empathie, définie comme la capacité à se mettre à la place d'une autre personne pour comprendre ses sentiments, est un trait distinctif qui nous rend si profondément humain et qui est à la source du raisonnement social et des comportements moraux. Il repose sur des systèmes neurologiques façonnés au cours de notre histoire évolutive que l'on commence à comprendre (...) Deux composants fondamentaux interagissent pour créer

l'empathie : d'une part, un composant de résonance motrice dont le déclenchement est le plus souvent automatique et non intentionnel ; d'autre part, la prise de perspective subjective de l'autre qui est plus contrôlée et intentionnelle. Le premier composant apparaît en premier au cours du développement et plonge ses racines dans l'histoire évolutive de nos ancêtres les primates non humains. Le second est plus récent et semblerait même être

propre à l'espèce humaine. Enfin, la distinction entre soi et l'autre fait appel à l'inhibition exécutive qui se développe chez l'enfant en parallèle avec la capacité de s'attribuer à soi-même ou à autrui des états mentaux (désirs, croyances, sentiments).

Notre capacité à comprendre les autres est enracinée dans les propriétés physiologiques du système nerveux qui nous permettent d'entrer en résonance avec nos semblables. Le cerveau construit des représentations du monde social, fondées sur les régularités des échanges qui se sont déroulés au cours de l'évolution et sur les interactions que l'individu initie ou auxquelles il réagit dès sa naissance.

Ce niveau primaire de compréhension des autres est chez les humains associé à la conscience de soi et de l'autre, pour lesquels le cortex préfrontal et pariétal inférieur jouent un rôle prépondérant. »

Extrait d'une intervention de Jean Decety : « L'empathie, une spécificité humaine ? » une conférence à écouter sur lemonde.fr

Neurobiologiste, Jean Decety est professeur au Center for Mind and Learning à l'université de Washington et directeur du laboratoire Social Cognitive Neuroscience à Seattle. Il est spécialiste de neurophysiologie, d'imagerie cérébrale et de neuropsychologie. Il est l'auteur de :

- *Cerveau, perception et action*, PUF, 2001.
- *Imiter pour découvrir l'humain*, avec Jacqueline Nadel, PUF, 2002.

DOSSIER

Bibliographie

- **Claude Berthoumieux** - Aggressions : les blessures invisibles - Ed. Le Souffle d'or, 2001
- **Alain Berthoz, Gérard Jorland** - L'empathie - Ed. Odile Jacob, 2004
- **Jean-Pierre Bonafé-Schmitt** - La médiation pénale en France et aux Etats-Unis - Ed. LGDJ, 1998
- **Alain Boulay** - Victimes... de l'image à la réalité - Ed. L'Harmattan, 2003
- **Robert Cario** - Justice restaurative. Principes et promesses - Ed. L'Harmattan, 2005
- **Robert Cario** - Victimologie. De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale - Ed. L'Harmattan, 2001
- **Robert Cario, Denis Salas** - Oeuvres de justice et victimes - Ed. L'Harmattan, 2001
- **Robert Cario** - La médiation pénale, entre répression et réparation - Ed. L'Harmattan, 1998
- **Conseil de l'Europe** - Renouer les liens sociaux. Médiation et justice réparatrice en Europe - Ed. CoE, 2004
- **Boris Cyrulnik** - La résilience ou comment renaître de sa souffrance ? - Ed. Fabert, 2009
- **Boris Cyrulnik** - Entre résilience et résonance : à l'écoute des émotions - Ed. Fabert, 2009
- **Carole Damiani** - Le traumatisme psychique. In P.-A. Raoult (Dir.) « Souffrances et violences : psychopathologie des complexes familiaux ». Ed. L'Harmattan, 1999.
- **Carole Damiani, Corinne Vaillant** - Etre victime, aides et recours - Ed. Vuibert, 2003
- **Carole Damiani** - Enfants

victimes de violences sexuelles : quel devenir ? - Ed. Hommes et Perspectives, 1999

- **M. De Clercq, François Lebigo** - Les traumatismes psychiques - Ed. Masson, 2001
- **Michèle Guillaume-Hofnung** - La médiation - Ed. PUF, Que sais-je ? 1995
- **Martin Hoffman** - Empathie et développement moral - Ed. PUG, 2008
- **INAVEM** - Humanité et compétence dans l'aide aux victimes. Les 20 ans de l'INAVEM - Ed. L'Harmattan, 2008
- **Paul Mbanzoulou, Nicole Terq** - La médiation familiale pénale - Ed. L'Harmattan, 2004
- **Nathalie Pignoux** - La réparation des victimes d'infractions pénales - Ed. L'Harmattan, 2008
- **Jacques Salomé** - Pour ne plus vivre sur la planète Taïre - Ed. Albin Michel, 1997
- **Luc Tremblay** - La relation d'aide - Ed. Chronique Sociale, 2002
- **Maryse Vaillant** - La réparation - Ed. Gallimard, 1999
- **Maryse Vaillant** - De la dette au don. La réparation pénale à l'égard des mineurs - Ed. ESR, 1994

Ressources

- **Cicatrices, Résiliences** - Un film de Gabriel Gonnet - 2 DVD, Ed. La Cathode 2008, Coll. Un film pour en parler.
- **La réparation pénale : de la dette au don.** Vidéo VHS Secam, 40 minutes. Entretien avec Maryse Vaillant, psychologue clinicienne.
- **08 842 846 37 ou 08 VIC-TIMES** : numéro d'urgence réservé aux victimes d'infractions

pénales : victimes de violences, discriminations, accidents, catastrophes, vols, insultes, dégradations... Il propose une écoute personnalisée et oriente directement l'appelant vers une association d'aide aux victimes au plus près de son domicile.

- **www.inavem.org** : pour trouver une association locale d'aide aux victimes. Le réseau national des associations d'aide aux victimes a pour mission d'apporter un soutien psychologique aux victimes, de les informer sur leurs droits et de les accompagner dans leurs démarches. Les associations tiennent des permanences dans les tribunaux, les services d'urgence des hôpitaux, les commissariats et gendarmeries, maisons de justice et du droit, mairies, centres sociaux... Leurs interventions sont gratuites et confidentielles. INAVEM, 1 rue Pré-Saint-Gervais, 93500 Pantin. Tél. 01 41 83 42 00. Numéro azur : 0 810 09 86 09.
- **119** : numéro d'urgence pour l'enfance maltraitée
- **Violences conjugales** : www.stop-violences-femmes.gouv.fr
- **Viols femmes informations** : 0800 05 95 95
- **AVFT**, Association européenne contre les violences faites aux femmes au travail, BP 60108, 75561 Paris cedex 12. Tél. 01 45 84 24 24. Service d'écoute et d'accompagnement des femmes victimes de violences sexuelles et sexistes au travail. Interventions auprès de l'employeur, le médecin du travail, l'inspecteur du travail, parquet, juges.
- **La Fédération Nationale Solidarité Femmes** est un réseau regroupant les associations féministes engagées dans la lutte contre toutes les violences

faites aux femmes, notamment celles qui s'exercent au sein du couple et de la famille. Service d'écoute Violence conjugale infos : 3919

- **Association d'aide aux parents victimes** : www.a pev.org
- **Paris Aide aux Victimes**, 12 rue Charles Fourier, 75013 Paris (www.pav75.fr)
- **SOS Attentats**, Hôtel national des Invalides, 75007 Paris. Tél. : 01 45 55 41 41. Site : www.sos-attentats.org
- **0800 20 22 23 Jeunes Violences Ecoute** - Violences scolaires, injures, racket... Espace jeunes, espace parents, espace professionnels.
- **http://aivi.org** site de l'association internationale des victimes de l'inceste.
- **Les droits des victimes** - Renseignements administratifs : www.justice.gouv.fr - Un guide pour faire valoir ses droits « Les droits des victimes » document très bien fait, disponible en PDF à la rubrique Aide aux victimes.
- **Formation à l'accueil des victimes** : « Savoir mettre en place et animer, au sein d'une structure, un groupe de paroles pour victimes d'agressions ». Formations proposées par l'INAVEM, tél. 01 41 83 42 00.
- **www.oveo.org** site de l'Observatoire de la violence éducative ordinaire
- **Roots of empathy** - « Racines de l'empathie » est un programme scolaire, basé sur les résultats de recherches scientifiques, efficace pour faire baisser le degré d'agressivité chez les élèves tout en faisant progresser leurs compétences sociales et affectives. Fondé par Mary Gordon en 1996 au Canada, appliqué aussi en Nouvelle-Zélande et aux Etats-Unis. Pour en savoir plus : www.rootsofempathy.org