Volet théorique #1

L’art d’écouter

écoute entraide

Poème sur l'art d'écouter

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu me donnes des conseils,
Tu ne fais pas ce que je t'ai demandé.

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu me dis pourquoi je ne devrais pas me sentir ainsi,
Tu piétines mes sentiments.

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu crois que tu dois faire quelque chose pour solutionner mon problème,
Tu me brimes, aussi étrange que cela puisse t'apparaître.

Écoute ! Tout ce que je te demande, c'est de m'écouter.
Pas de parler ou de faire, ou juste m'entendre.
Les conseils, je n'en ai que faire.

Poème sur l'art d'écouter

Je peux accomplir mes choses ; je ne suis pas sans ressources ;
peut-être suis-je découragé·e ou hésitant·e, mais je ne suis pas impuissant·e.
Lorsque tu fais quelque chose à ma place et que je peux l'accomplir moi-même,
tu contribues à ma peur et à ma faiblesse.

Mais lorsque tu acceptes, comme un simple fait,
que je sente ce que je sens, aussi irrationnel que ce soit,
alors je peux cesser de vouloir te convaincre et travailler à comprendre
ce qui se passe en moi.

Et si un jour, tu désires parler,
je t'écouterai à mon tour.

Virginia Satir (1916-1988)
Psychothérapeute américaine

Écoute adéquate

Voici quelques caractéristiques d'une écoute adéquate :

- ☑ Respectueuse
- ☑ Empathique
- ☑ Chaleureuse
- ☑ Authentique
- ☑ Accueillante
- ☑ Calme
- ☑ Bienveillante
- ☑ Présente
- ☑ Patiente
- ☑ Sans jugement
- ☑ Sans conseil
- ☑ Respect du rythme de l'autre
- ☑ Respect des limites de l'autre
- ☑ Respect de ses propres limites
- ☑ Respect des silences

Écoute adéquate

Une personne ayant une écoute adéquate et désirant aider les autres :

- ☑ Possède de l'empathie
- ☑ Établit un climat de confiance
- ☑ S'abstient de donner des conseils
- ☑ S'abstient d'imposer ses croyances
- ☑ Ne transpose pas ses problèmes personnels
- ☑ Respecte le cheminement de l'autre personne
- ☑ Utilise les techniques du reflet et de la reformulation
- ☑ Cerne le mieux possible le besoin de l'autre personne
- ☑ Évite tout jugement
- ☑ Est patiente et attentive
- ☑ Possède une ouverture d'esprit
- ☑ Reconnaît sa propre impuissance
- ☑ Surveille les indices non verbaux

Écoute inadéquate

Voici quelques caractéristiques d'une écoute inadéquate :

- Être trop dans l'analyse
- Vouloir sauver l'autre
- Donner des conseils
- Être dans la sympathie
- Être trop directif
- Juger la personne
- Dépasser ses limites
- Être distrait.e
- Interrompre la personne
- Avoir un ton de voix stressé
- Parler trop rapidement
- Ne pas être assez présent.e
- Ne pas être soi-même
- Tenter de combler les silences
- Banaliser l'intensité du problème

Écoute inadéquate

Une personne ayant une écoute inadéquate :

- Ne respecte pas les silences
- Éprouve de la sympathie pour l'autre
- En fait plus que l'autre en demande
- Adopte une attitude de thérapeute ou de sauveur
- Se préoccupe d'obtenir des résultats immédiats
- Blâme, critique ou persuade l'autre
- Spécule sur ce que l'autre personne devrait penser
- Va au-delà de ce qu'exprime l'autre personne
- Donne des conseils
- Pose trop de questions
- Parle d'elle-même
- Interrompt l'autre personne
- Porte des jugements
- Argumente avec l'autre

L’empathie

L’empathie consiste à **comprendre et à percevoir les émotions de l’autre sans pour autant les ressentir soi-même**. Elle implique la capacité de se mettre à la place de l’autre tout en conservant son calme et son objectivité.

La compréhension empathique est centrée sur le monde émotionnel de l’autre personne et sur la façon dont celle-ci le perçoit. Ainsi, faire preuve d’empathie implique de suspendre temporairement sa propre vision des choses pour adopter celle de l’autre personne, tel qu’elle la vit.

Pour la personne qui écoute, la compréhension empathique requiert une bonne connaissance d’elle-même. Plus une personne nous est proche sur le plan émotionnel, plus il devient difficile de garder le recul indispensable à l’empathie, ce qui peut nous amener à basculer dans la sympathie.

La sympathie

Contrairement à l'empathie, la sympathie consiste à **ressentir les émotions de l'autre avec la même intensité**. Dans ce type d'écoute, la personne qui écoute ne parvient plus à prendre du recul par rapport à ses propres émotions.

Étant submergée par ce que l'autre vit, elle n'est plus en mesure d'apporter une aide constructive. L'écoute sympathique ne bénéficie à aucune des deux personnes, car elle est aliénante et source d'épuisement émotionnel.

L'écoute active

Grâce à l'écoute active, les personnes peuvent :

- s'exprimer avec une grande liberté ;
- apaiser leur anxiété ou leur détresse ;
- atténuer leur confusion ou leur ambivalence ;
- explorer, identifier et libérer leurs émotions.

L'écoute active aide l'autre personne à se **sentir accueillie, respectée et comprise**. En s'appuyant sur des techniques telles que le reflet et la reformulation, elle permet de clarifier ses pensées et d'améliorer sa communication intérieure. Cette approche **encourage la personne à prendre en main ses solutions**, tout en l'aidant à se sentir apaisée, à s'exprimer plus librement, à partager ses émotions et à réduire ses craintes. L'écoute active crée un climat propice à l'ouverture, à la confidence et à une relation d'entraide basée sur l'empathie, la confiance et le respect.

Mise en situation

Veuillez choisir la réponse qui vous paraît la plus pertinente.

SCÉNARIO 1

Depuis la mort de ma conjointe, j'éprouve beaucoup de difficultés à fonctionner adéquatement. Sa disparition m'a affecté plus que je ne l'aurais prévu. J'éprouve une immense peine et un grand vide intérieur. Mon humeur et mon entourage s'en trouvent affectés.

Choix de réponses

A. Vous êtes trop découragé pour vous sortir de votre souffrance.

B. Vous pourriez peut-être vous occuper à autre chose, question de vous changer les idées.

C. Vous éprouvez des difficultés à vous en remettre.

D. Ne vous en faites pas. Vous parviendrez sûrement à faire le deuil de votre conjointe.

E. Quelles sont les difficultés que tu éprouves ?

Mise en situation

Veuillez choisir la réponse qui vous paraît la plus pertinente.

SCÉNARIO 2

J'ai perdu mon emploi cet été après douze ans de travail. Il m'est difficile de me trouver un autre emploi, car je n'ai pas de diplôme. Je reçois des prestations d'assurance-emploi, mais il viendra un temps où je devrai affronter la réalité et me retrouver un autre emploi. Cette perspective me fait peur.

Choix de réponses

A. C'est difficile à accepter, mais demain cela ira beaucoup mieux.

B. Vous pourriez toujours faire parvenir votre CV à différents endroits pour vous trouver un autre emploi.

C. Vous éprouvez beaucoup d'insécurité à l'idée de ne pas vous trouver un emploi.

D. Tôt ou tard, vous trouverez un emploi convenable.

E. Dans quel domaine travaillez-vous ?

Le reflet et la reformulation

L'outil du reflet-reformulation consiste à reformuler les propos d'une personne pour lui montrer qu'elle est écoutée et comprise, en mettant l'accent sur ses émotions et son vécu, sans interpréter ni juger.

Le reflet consiste à exprimer, dans ses propres mots, l'émotion ou le sentiment que l'on croit détecter chez l'autre.

Exemple de reflet :
« Je sens que cette situation vous met en colère. »

La reformulation consiste à résumer, dans ses propres mots, ce que vit l'autre personne.

Exemple de reformulation :
« Vous aimeriez que votre voisin vous laisse tranquille. »

Le reflet et la reformulation

Commencer une réplique empathique peut parfois être un défi. **Si vous sentez que la personne à qui vous vous adressez est réceptive**, voici quelques formules qui peuvent vous aider à amorcer une réponse empathique.

- Vous sentez que...
- De votre point de vue...
- Il vous semble que...
- Selon votre expérience...
- D'après vous...
- Vous pensez que...
- Vous croyez que...
- Je vous entends me dire que...
- Vous êtes...
- Je perçois que...
- Vous voulez dire que...
- Je crois entendre que...

Le reflet et la reformulation

Voici quelques formules utiles lorsque vous éprouvez des difficultés à cerner les émotions ou les propos de l'autre, ou **si vous avez l'impression que la personne pourrait ne pas être réceptive à vos messages**.

- Se pourrait-il que...
- Peut-être sentez-vous...
- Est-ce possible que...
- Vous semblez ressentir...
- Il semble que vous...
- Peut-être vous sentez-vous...
- Je crois sentir que...
- Y a-t-il une chance que vous...
- Ce que je crois comprendre, c'est que...
- Reprenez-moi si je me trompe mais...
- Je peux me tromper, mais voulez-vous dire que...
- Je ne suis pas certain de bien comprendre, vous ressentez...
- Ce que j'entends, c'est que vous...
- Si j'ai bien compris, vous...
- Corrigez-moi si je me trompe, je sens que vous...
- J'ai l'impression que...

Le reflet et la reformulation

La technique du reflet et de la reformulation peut être amenée de manière positive, voici quelques exemples :

- ☑ Vous auriez aimé que…
- ☑ Vous souhaitez que…
- ☑ Vous avez hâte que…
- ☑ Vous vous sentez plus confiant·e depuis que…
- ☑ Malgré la situation difficile que vous vivez en ce moment, vous arrivez à voir le positif.
- ☑ Vous êtes satisfait·e des progrès que vous avez faits.

Le reflet et la reformulation

Voici quelques exemples de phrases simples à retenir qui peuvent encourager la personne à s'exprimer sur divers sujets :

- ☑ Vous trouvez ça difficile.
- ☑ Ça fait beaucoup de choses en même temps.
- ☑ C'est une période difficile pour vous en ce moment.
- ☑ Ça vous demande beaucoup d'énergie.
- ☑ C'est lourd à porter.
- ☑ Vous vous sentez seul·e pour faire face à tout ça.
- ☑ Vous semblez ambivalent·e, d'un côté vous aimeriez rester dans cette relation, mais d'un autre côté, cette relation vous fait terriblement souffrir.

écoute entraide

ecoute-entraide.org