



Formation sur
L'écoute active

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



La différence entre un sentiment et une émotion

Émotion :

Une émotion est une **réaction spontanée généralement provoquée par un événement ou une pensée**, comme une visite inattendue, une grande nouvelle, une insulte ou le fait d'être témoin d'une catastrophe. Une émotion est ressentie durant une courte période.

Exemples d'émotions : joie, peur, colère, etc.

Sentiment :

Un sentiment est un **état durable qui peut s'installer pour une période prolongée**. Il peut persister quelques heures, plusieurs jours, voire des mois ou toute une vie.

Exemples de sentiments : insécurité, abandon, solitude, etc.

Les 4 clés

pour une écoute adéquate



MES YEUX
pour détecter
la souffrance
autour de moi



MES OREILLES
pour manifester
ma disponibilité



MON COEUR
pour exprimer
ma compassion
sans jugement



MON INTUITION
pour me guider
avec bienveillance
selon mon ressenti

Les 7 principes de l'écoute

1. Limiter les questions

Poser trop de questions peut être perçu comme intrusif, voire blessant, et donner une impression d'interrogatoire. Il est donc préférable d'en poser le moins possible.

2. Éviter de donner des conseils

Les conseils que nous donnons reflètent notre propre réalité et peuvent ne pas convenir à la situation de l'autre personne. Il est essentiel de laisser celle-ci trouver ses propres solutions, en l'accompagnant pour l'aider à y voir plus clair.

3. S'abstenir de juger ou de critiquer

Même si certains propos peuvent sembler incohérents ou contraires à nos valeurs, il est crucial de respecter l'état d'esprit et le ressenti de l'autre personne.

4. Savoir retourner les questions

Lorsque l'on nous pose une question, il est possible de la retourner afin d'éviter d'y répondre de manière à encourager l'autre personne à s'exprimer davantage.

Les 7 principes de l'écoute

5. Gérer le matériel correspondant

Lorsque la situation évoquée résonne avec notre propre vécu, il peut être difficile de rester pleinement empathique sans basculer dans la sympathie. Même si partager son vécu peut sembler pertinent, il est important de se rappeler que nos solutions ne conviennent pas nécessairement à l'autre personne. Parler de soi peut également nous détourner de l'écoute active.

6. Respecter les moments de silence

Le silence est une opportunité pour l'autre de faire le point sur ses pensées et ses émotions. Apprendre à l'accepter sans gêne est un atout dans la communication.

7. Favoriser une relation d'égal à égal

Se positionner d'égal à égal favorise un dialogue ouvert et aide l'interlocuteur à se sentir en confiance pour s'exprimer.

L'empathie & la sympathie

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.

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.



Le reflet et la reformulation

Qu'est-ce que le reflet ?

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

Exemple de reflet :

« Je crois sentir que tes parents te mettent en colère. »

Qu'est-ce que la reformulation ?

La reformulation consiste à décrire une situation ou un fait en lien avec ce que l'autre personne vit.

Exemple de reformulation :

« Tu aimerais que ton patron te laisse tranquille. »



Quelques exemples

Voici quelques exemples d'échanges basés sur l'écoute active.

A. Mon copain me dit que c'est moi le problème dans notre couple et ça m'enrage!
Comme si c'était juste moi le problème.

Idées de réponses :

- Je sens que ce que ton copain te dit te met en colère.
- Tu sembles trouver ça injuste, est-ce que je me trompe ?
- Tu souhaiterais que ton copain reconnaisse ses torts.

Quelques exemples

B. Je viens de parler à ma mère et j'ai beau lui dire par n'importe quel moyen, ça ne sert à rien, elle ne comprend rien!

Idées de réponses :

- Tu te sens incomprise par ta mère.
- Tu aurais aimé que ta mère comprenne ta situation.
- Ta mère ne semble pas te comprendre.

Quelques exemples

C. Ma collègue vient presque tous les jours à mon bureau pour me parler des problèmes qu'elle vit et je ne sais pas quoi faire. Je me sens mal, car je n'ai pas toujours envie ou le temps de l'écouter.

Idées de réponses :

- J'ai l'impression que tu te sens inconfortable de ne pas être disponible.
- Ça semble envahissant de devoir écouter les problèmes de ta collègue.
- Je vois que tu ressens de la culpabilité de ne pas avoir le temps ou la disponibilité.
- Je sens que tu aimerais trouver les bons mots pour lui exprimer tes limites.

Les avantages d'utiliser le reflet et la reformulation

Quelques bienfaits du reflet et de la reformulation :

- Montrer à l'autre personne qu'on comprend véritablement ce qu'elle vit et ressent.
- Aider la personne à clarifier ses émotions, à mieux les nommer et à les comprendre en profondeur.
- Encourager l'autre à s'exprimer davantage sur un sujet précis.
- Favoriser une relation plus forte et harmonieuse entre les deux personnes.

Les bienfaits de l'écoute active

L'écoute active peut apporter de nombreux bienfaits, tels que :

- ☑ Améliorer les échanges et la communication.
- ☑ Encourager la coopération.
- ☑ Mieux saisir le point de vue des autres.
- ☑ Faciliter des échanges plus sincères et profonds.
- ☑ Renforcer les relations de confiance.
- ☑ Démontrer de l'empathie envers les autres.
- ☑ Contribuer à la résolution des conflits.
- ☑ Développer le respect mutuel.

Réflexion sur l'écoute

Quelques pensées sur l'art de l'écoute :

- Une personne en difficulté n'attend pas forcément des réponses ou des conseils. Ce dont elle a souvent besoin, c'est une oreille attentive et un regard compréhensif.
- Écouter, c'est accompagner sans intervenir, en laissant à l'autre la liberté de poser des mots sur ses émotions et de tracer son propre chemin.
- Pour écouter pleinement, il est essentiel de mettre de côté tout jugement ou analyse.
- Le silence offre à l'autre personne l'opportunité de réfléchir à sa situation.



écoute
entraide
ecoute-entraide.org