



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



Concept de la parenthèse

On ne peut pas être en écoute active en permanence, mais nous pouvons ouvrir un **espace temporaire d'accueil**.

Ouvrir la parenthèse : en mode écoute active, on ralentit, on écoute, on accueille.

Fermer la parenthèse : quand la personne se sent entendue, on referme la parenthèse et on revient à la conversation normale.

Une parenthèse, c'est un moment qu'on ouvre volontairement pour écouter pleinement et éclairer ce que la personne vit.



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.

Le bouillon émotionnel

ÉMOTION = les bulles qui remontent dans le bouillon.

BESOIN = ce qui chauffe sous la casserole.

L'émotion est souvent le messenger d'un besoin non comblé.

Quand le besoin est reconnu, **le bouillon redescend**.

En écoute active, nous tentons de :

- reconnaître l'émotion ;
- comprendre le besoin derrière l'émotion.

Cela permet souvent de faire redescendre le bouillon émotionnel.

Émotions (bulles)



Besoin (ce qui chauffe)

Exemples

Situation	Émotion	Besoin derrière
On ne m'écoute pas	Colère	Être entendu / Respect
On me critique	Tristesse	Reconnaissance
On m'ignore	Frustration	Considération / Lien
Je ne comprends pas	Anxiété	Sécurité / Clarté

Quand une personne exprime une émotion forte, on peut se demander : « *De quoi cette personne aurait-elle besoin en ce moment ?* » L'écoute active aide à faire redescendre le bouillon émotionnel, parce que la personne se sent **vue, entendue et comprise**.

Le sentiment

Le **sentiment** est ce qui reste une fois l'émotion apaisée et la tempête émotionnelle passée.

Le bouillon est redescendu et on peut maintenant voir ce qu'il y a dans la casserole.

Quand la personne est écoutée et que l'émotion redescend, elle peut souvent mettre des mots sur ce qu'elle vit plus profondément.

C'est là qu'apparaît le sentiment, qui est plus durable et plus profond.

L'émotion est la réaction, le sentiment est l'état intérieur qui peut s'installer.



Sentiment

(ce qui reste quand l'émotion se calme)

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

MES YEUX



MES YEUX
pour détecter
la souffrance
autour de moi

Nos yeux ne servent pas à analyser. Ils servent à accueillir.

- Observer sans juger
- Observer le non-verbal
- Voir les émotions
- Lire les silences
- Carl Rogers → le regard inconditionnel positif
 - Accueillir la personne telle qu'elle est, sans jugement, sans étiquette, sans vouloir la corriger.

MES OREILLES



MES OREILLES
pour manifester
ma disponibilité

Nos oreilles servent à écouter pour vrai sans interpréter.

- Écoute active
- S'ancrer dans le ici/maintenant
- Carl Rogers → la non-directivité (**la personne est experte de sa propre vie**)
 - Ne pas orienter la solution
 - Ne pas donner de conseils
 - Ne pas avoir une attitude de sauveur

MON COEUR



Notre coeur sert à ressentir avec l'autre.

- Comprendre le monde intérieur de l'autre, sans se perdre soi-même
- Accueillir sans minimiser
- Carl Rogers → l'empathie
 - L'empathie est en soi thérapeutique
 - Pilier essentiel d'une relation d'aide efficace

MON INTUITION



Notre intuition sert à sentir ce qui se passe au-delà des mots.

- Une hypothèse douce, jamais une affirmation
- Carl Rogers → l'authenticité
 - Être soi-même
 - Être vrai
 - Être aligné intérieurement
 - Rester humain
 - Poser nos limites

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 la résonance personnelle

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 et la sympathie

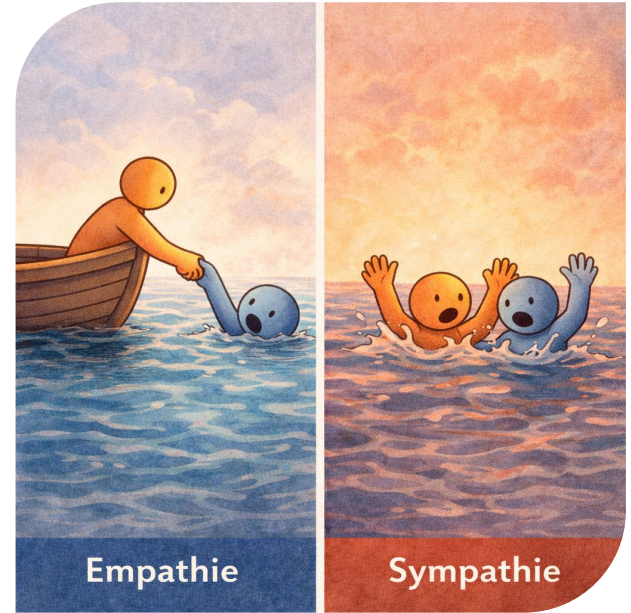
L'empathie consiste à **comprendre et à percevoir les émotions de l'autre sans pour autant les ressentir soi-même**. Elle implique la capacité de se mettre à la place de l'autre tout en conservant son calme et son objectivité.

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.

Empathie : je t'aide sans me noyer

Sympathie : je me noie avec toi

Pour aider quelqu'un qui se noie, il faut rester dans le bateau.



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 perçois que c'est difficile pour toi de t'adapter. »

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 sentir que tu fais partie de l'équipe. »



Le reflet et la reformulation

Voici quelques formules utiles
pour **débuter un reflet** :

- ✓ Je perçois que...
- ✓ J'ai l'impression que...
- ✓ On dirait que...
- ✓ Vous semblez...
- ✓ Corrigez-moi si je me trompe, mais...

Voici quelques formules utiles
pour **débuter une reformulation** :

- ✓ Si je comprends bien...
- ✓ Ce que je comprends, c'est que...
- ✓ Autrement dit...
- ✓ Vous avez l'impression que...
- ✓ Vous aimeriez que...

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.

Exemple d'écoute active

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.

Quelle est la bonne réponse selon vous ?

- A. Tu es trop découragé pour te sortir de ta souffrance.
- B. Tu pourrais peut-être t'occuper à autre chose, question de te changer les idées.
- C. Tu éprouves des difficultés à t'en remettre.
- D. Ne t'en fais pas. Tu parviendras sûrement à faire le deuil de ta conjointe.
- E. Quelles sont les difficultés que tu éprouves?

Exemple d'écoute active

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.

Quelle est la bonne réponse selon vous ?

- A. C'est difficile à accepter, mais demain cela ira beaucoup mieux.
- B. Tu pourrais faire parvenir ton CV à différents endroits pour te trouver un autre emploi.
- C. Tu ressens de l'insécurité à l'idée de ne pas te trouver un emploi.
- D. Tôt ou tard, tu trouveras un emploi convenable.
- E. Dans quel domaine travailles-tu ?

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.

Quand utiliser l'écoute active

Situation	Écoute active pertinente	Exemple
La personne vit une émotion forte	Oui	Une personne triste, frustrée, anxieuse
La personne veut être comprise	Oui	Elle raconte une situation difficile
Mieux comprendre ce que l'autre vit	Oui	Clarifier une situation ou un conflit

Quand dépasser le cadre de l'écoute active

Situation	Autre posture possible	Exemple
Relation très proche (ami, partenaire)	Soutien spontané	Consoler, donner un conseil
Situation urgente (idées suicidaires)	Action immédiate	Réagir rapidement
Discussion légère ou quotidienne	Conversation normale	Échanger, plaisanter

Les signes que l'écoute active a été aidante

- La personne se sent comprise
- Son émotion diminue :
 - Au début : agitation, colère, frustration, anxiété
 - Puis : respiration plus calme, ton de voix qui ralentit, posture plus détendue
- La personne retrouve sa capacité à réfléchir et commence à réfléchir autrement
- La personne conclut ou change de sujet



Il n'y a pas de durée exacte pour l'écoute active. Plusieurs conversations durent entre **15 et 20 minutes**, parce que c'est souvent le temps nécessaire pour que l'émotion s'apaise. On sait que l'écoute a fonctionné quand la personne se sent comprise et que son discours devient plus calme ou plus clair.

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