

Initiation à l'écoute active

Aide-mémoire

Les attitudes

Les attitudes sont présentes dans TOUTES situations d'écoute et permettent d'assurer une présence pleine et entière à l'autre.

L'accueil

- Être disponible (avoir le temps, pouvoir s'arrêter);
- Avoir la tête vide, dégagée de toutes préoccupations personnelles (au besoin, faire le choix de les mettre de côté pour être présent à l'autre);
- Recevoir l'autre tel qu'il est, sans jugement;
- Être conscient de ce qui se passe en soi (accueil de soi).

Le respect

- Du rythme de l'autre;
- De ses choix (même si on aurait fait différemment);
- De la capacité de l'autre à prendre ses propres décisions;
- Des différences.

Empathie

- La capacité de se rapprocher le plus près possible de la vision de l'autre.
 - En tentant d'identifier les émotions vécues par l'autre;
 - En reconnaissance de leur intensité;
 - En étant centré sur le vécu de l'autre;
 - En gardant une distance chaleureuse.

Authenticité

- Être en cohérence avec ce que je ressens et ce que je communique;
- Être à l'écoute de ce qui se passe en moi et choisir ou non de le communiquer à l'autre;
- « Prendre soin » de la relation dans le choix des mots et la manière de dire. (parler au JE);
- Communiquer ce que je crois constructif pour moi et pour l'autre.
- Exemple :
 - Vous parlez très rapidement et j'ai de la difficulté à vous suivre, est-ce possible pour vous de parler plus lentement. C'est important pour moi de bien vous comprendre.

Initiation à l'écoute active

Aide-mémoire

Les techniques

Les techniques sont utiles au besoin. Il importe de reconnaître celles avec lesquelles je suis à l'aise et que je maîtrise bien et ainsi, travailler les autres afin d'avoir une diversité d'outils.

Immédiateté

- Être dans l'Ici et maintenant;
- Se centrer sur le moment présent autant pour soi que pour la personne;
- Exemple :
 - « Comment ça se passe pour toi en ce moment? »
 - « Qu'est-ce que tu peux faire aujourd'hui pour te sentir mieux? »
 - « Et maintenant, comment tu te sens quand tu me parles de ça? »

Spécificité

- Clarifie les ambiguïtés, les discours confus ou décousus, les expressions vagues comme "Chu ben tanné de ça".
- Permet à la personne d'explorer plus précisément sa situation.
- Exemple :
 - Qu'est-ce qui est le plus important pour vous?
 - Qu'est-ce que vous voulez dire par... "tanné"?
 - Vous parlez de beaucoup de choses en ce moment, quel sujet voudriez-vous que l'on aborde aujourd'hui?

Reformulation

- Résumer en d'autres mots l'essentiel du message;
- S'assurer que l'on a bien compris ce que la personne exprime;
 - Vous vous sentez moins patiente avec les autres et vous vous en voulez de réagir comme ça?
- Important de terminer une reformulation avec un point d'interrogation afin de laisser à l'autre l'opportunité de corriger ou préciser.

Reflets de sentiments

- Permet de mettre des mots sur l'émotion exprimée explicitement ou non;
- Terminer un reflet avec un point d'interrogation permet de laisser à l'autre l'opportunité de corriger ou préciser.
 - Vous vous sentez dépassé par les événements?
 - Je vous sens en colère, est-ce que je me trompe?

Initiation à l'écoute active

Aide-mémoire

Questions ouvertes

- Permet à l'autre d'approfondir ou clarifier ce qu'il vit;
- Laisse la possibilité à l'autre de s'ouvrir, s'il le souhaite;
- Exemple :
 - Qu'est-ce qui te ferait du bien aujourd'hui?
 - Comment aimerais-tu que l'on t'aide?
 - Qu'est-ce qui fait que tu... ne veux pas d'aide?
 - Quels sont les avantages que tu vois...?

Question fermée

- Peu utile dans une situation d'écoute
 - Limite l'exploration par des réponses courtes (oui-non)
- Les questions fermées peuvent être utiles :
 - Pour terminer la conversation
 - Est-ce que vous vouliez aborder autre chose?
 - Pour obtenir des informations précises
 - Est-ce qu'il vous arrive de penser au suicide?
 - Pour éviter de compromettre la sécurité de la personne.
 - Voulez-vous que l'on vous envoie de l'aide?

Silence

- Faire silence en soi pour être en mesure d'accueillir le silence de l'autre;
- Laisse place à la réflexion, à la prise de conscience, aux émotions.

Prendre soin de soi

- Prendre le temps de s'écouter et d'être écoutée dans ce que vous vivez;
- Savoir reconnaître et mettre ses limites;
 - Quand vous me parlez sur ce ton, je ne me sens pas respectée et je peux difficilement vous écouter, est-ce possible pour vous de baisser votre ton?
- Faire de son mieux, reconnaître ce que l'on aurait pu faire différemment sans se juger;
- S'accueillir sans jugement devant nos réactions, nos émotions
- Accepter de vivre avec l'incertitude de ce qui va émerger de l'échange