

L'écoute d'autrui



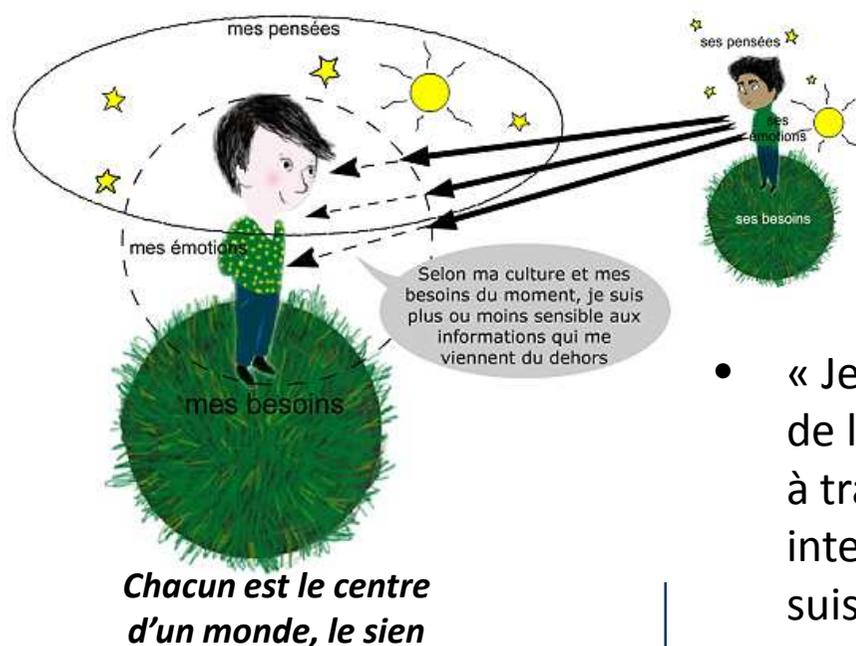
Quelques points de repère pour une pratique

*« La meilleure façon pour une personne de se révéler à elle-même,
c'est d'être écoutée par une autre »*

➔ En présence d'autrui...

Quand deux personnes sont en présence l'une de l'autre...

- Comme le petit prince, chacun habite sa propre planète :
« Je suis un corps sensible habité de ressentis, de désirs et de peurs, de besoins, occupé de pensées qui vont et viennent... et je ne perçois l'autre qu'au travers de ma fenêtre et ses rideaux... »



- « Je suis toujours plus proche de moi-même que de lui. Je filtre et j'interprète ce qui me vient de lui à travers mes propres codes, je projette mes interprétations sur ce que je ne comprends pas, je suis plus ou moins ouvert à ce qui me dérange... »
- **Comment puis-je améliorer la qualité de mon écoute ? »**

➔ Les champs de force en présence

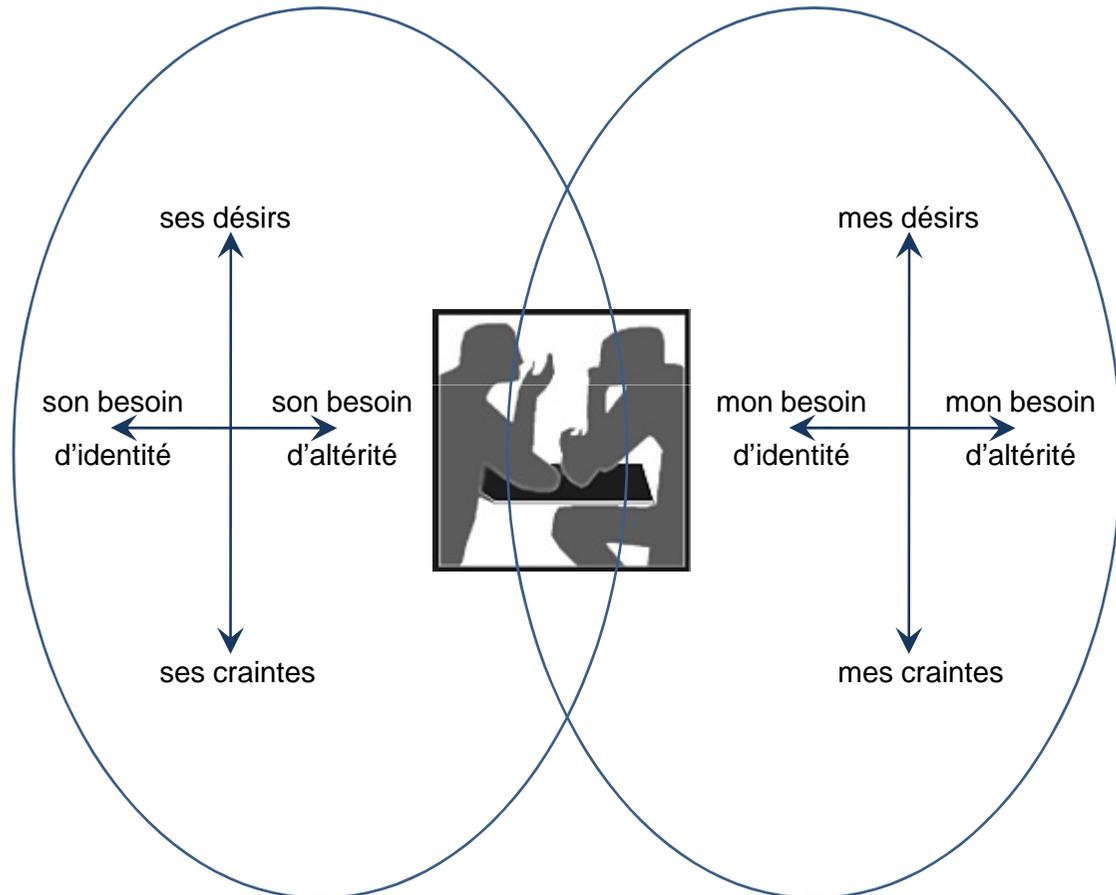
Qu'est-ce qui se joue dans une relation ?

Il y a mes propres besoins...

Il y a ceux de la personne que je rencontre...

Nous ne désirons peut-être pas la même chose au même moment.

En tant qu'écouter, je mets de côté mes propres besoins, autant que je peux, pour me rendre disponible afin de percevoir ceux d'autrui.

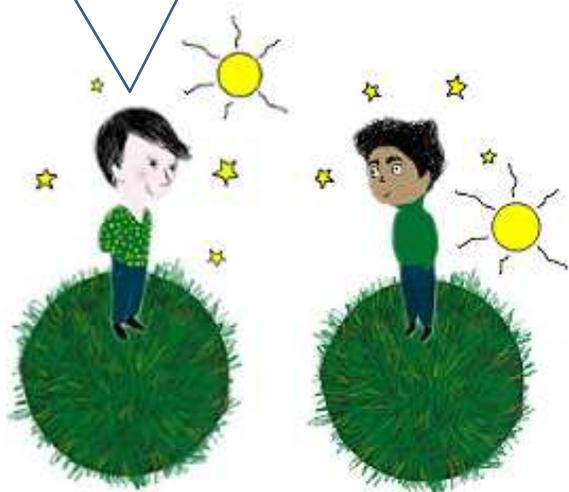


➔ S'ouvrir au monde de l'autre....

Comment augmenter l'espace d'accueil ?

Je vous interromps un instant, j'ai besoin de savoir si je vous ai bien compris : ce que je perçois en ce moment c'est que...

..c'est bien ça ?



- **Par une préparation**, où je mets de côté mes préoccupations du moment, mes désirs et mes craintes personnels. Je me rends disponible. Je me recentre pour me laisser habiter par une confiance profonde dans mes propres ressources, celles de la personne que je vais rencontrer et tous les possibles de la relation qui va s'établir entre nous.
- **Par une attention** sans tension à ce que l'autre m'exprime, aussi bien dans ses propos que dans ses attitudes corporelles
- **Par un accueil inconditionnel** de ce qui est exprimé
- **Par des reformulations régulières** de ce que j'ai entendu : je marque des étapes où je redis à la personne avec mes propres mots ce que je crois avoir compris de ce qu'elle a voulu me transmettre. Je lui demande d'en vérifier l'exactitude.
- **Par une vigilance** à ce qui se passe en moi, en l'autre et dans notre relation

➔ Pour se préparer à l'écoute...

Je me dispose à écouter une personne, quelques instants avant de la rencontrer...

Ci-contre une façon de le faire : ce texte peut-être modifié et adapté par chacun en fonction de ce qui lui convient le mieux.

Il peut être ensuite enregistré afin d'en faire un audio-guide personnel à employer avant un entretien.

Quand j'écoute un audio-guide je n'ai pas à penser à ce que je dois faire.

Je me laisse seulement guider.

C'est une façon méthodique de se poser au meilleur de soi-même.

Préparation à l'écoute d'une autre personne (8 minutes)

Je vais prendre quelques minutes pour me préparer à accueillir et écouter la personne que je vais rencontrer tout à l'heure. Pour cela je vais commencer par m'accueillir moi-même, m'accueillir et me poser dans mon corps, accueillir mon état actuel, déposer ce qui m'occupe, pour me rendre disponible en vue de cet entretien.

Pour commencer je me mets debout, et avec les mains je vais m'épousseter rapidement les épaules, les bras, le thorax, le bas du dos, les jambes l'une après l'autre... j'époussette, je tapote comme si je voulais chasser la poussière. Voilà, c'est bien. Maintenant je me redresse, j'écarte légèrement les pieds, je répartis également mon poids sur chacun d'eux, et je me plante là, les yeux mi-clos, pour mieux sentir ce qui se passe, et je ressens tout mon corps, je relâche les épaules, je laisse tomber les bras le long du corps, j'accueille les points de contact de mes pieds avec le sol.

Je sens la stabilité du sol, le poids de mon corps en appui sur mes pieds.

Je sens ma verticalité.

Je respire tranquillement. Voilà, c'est très bien.

Maintenant, en accueillant les différentes sensations corporelles que cela occasionne, je vais m'asseoir consciemment sur mon siège, ... voilà, je m'assois, je me pose, et, en gardant les yeux mi-clos, je ressens le contact des fessiers avec le siège, le bas du dos, le poids du corps qui se pose, je reste un instant avec ce ressenti, je l'accueille, je respire tranquillement en ressentant les mouvements du ventre et du thorax...

Je me rends sensible à mes deux pieds, à mes deux jambes, à mes hanches, à tout mon bassin, je ressens et j'accueille mon assise, si je peux je décolle mon dos du dossier du siège pour poser ma colonne bien droite sur cette assise. Les paumes de mes mains se reposent sur mes genoux.

Je remue légèrement la nuque, comme si je reposais ma tête sur mes épaules détendues, je relâche les mâchoires, les paupières, tout mon visage qui lui aussi se détend, la commissure des lèvres se relâche. Voilà je me pose là en entier, je sens le calme de mon corps immobile, des pieds jusqu'à la tête, j'accueille et j'observe ma respiration tranquille...

Dans cet état j'accueille à présent ce qui subsiste peut-être de tensions dans mon corps, de préoccupations dans mon mental. J'accueille et je détends, je relâche autant qu'il m'est possible, je laisse le calme et la détente de mon corps gagner peu à peu mon mental. Je laisse les craintes et les désirs descendre, descendre et se déposer là tout au fond, dans un lieu intérieur de confiance et d'abandon. Peu à peu s'ouvre et se libère en moi un espace d'accueil pour ce qui est, pour ce qui vient, pour l'autre et son mystère, pour cette relation qui va s'établir. Je confie cet espace et ce possible à ce qui est pour moi source de confiance.

Je le fais avec les mots qui sont les miens, de la façon qui est la mienne...

Voilà, c'est bien, depuis cet état, je peux à présent ouvrir complètement les yeux et accueillir calmement le lieu où je suis et les présences qui s'y trouvent.

Enfin, je peux m'étirer, remuer bras et jambes, retrouver de la tonicité... et je me dispose tranquillement à ce que je vais faire à présent.

➔ Pour expliciter la demande

**Exploration de la demande
avant de contractualiser
l'accompagnement et
donner du sens à l'écoute.**

De quoi s'agit-il ?

Qu'est-ce qui fait problème pour lui ?

Quel est son besoin ?

En quoi puis-je lui être utile ?

Je pose des questions sur les faits (quoi, qui, où, quand, comment... ?)

Dans cette situation, qu'est-ce qui est difficile pour vous ? En quoi est-ce un problème ? Qu'est-ce qui vous gêne ?

Pouvez-vous décrire ce que serait la situation si ce problème était résolu ?

Qu'est-ce qui vous empêche d'accéder à cette situation pour le moment ? Qu'est-ce qui vous manque ?

Qu'attendez-vous de moi ?

Qu'est-ce que vous attendez de notre travail aujourd'hui ?

➔ Découvrir le monde de l'autre : exploration

*Les questions que je me pose
et celles que je pose...*

Que ressent-il ?

Qu'est-ce qui a le plus de valeur pour lui ?

Quel est son besoin principal en ce moment ?

Quelles sont ses représentations ?

Quelles sont ses options ?

- **Clarté de l'intention** : mon besoin ici et maintenant est seulement de **bien comprendre l'autre** (et non pas d'intervenir)

Qu'est-ce que vous éprouvez dans cette situation ?

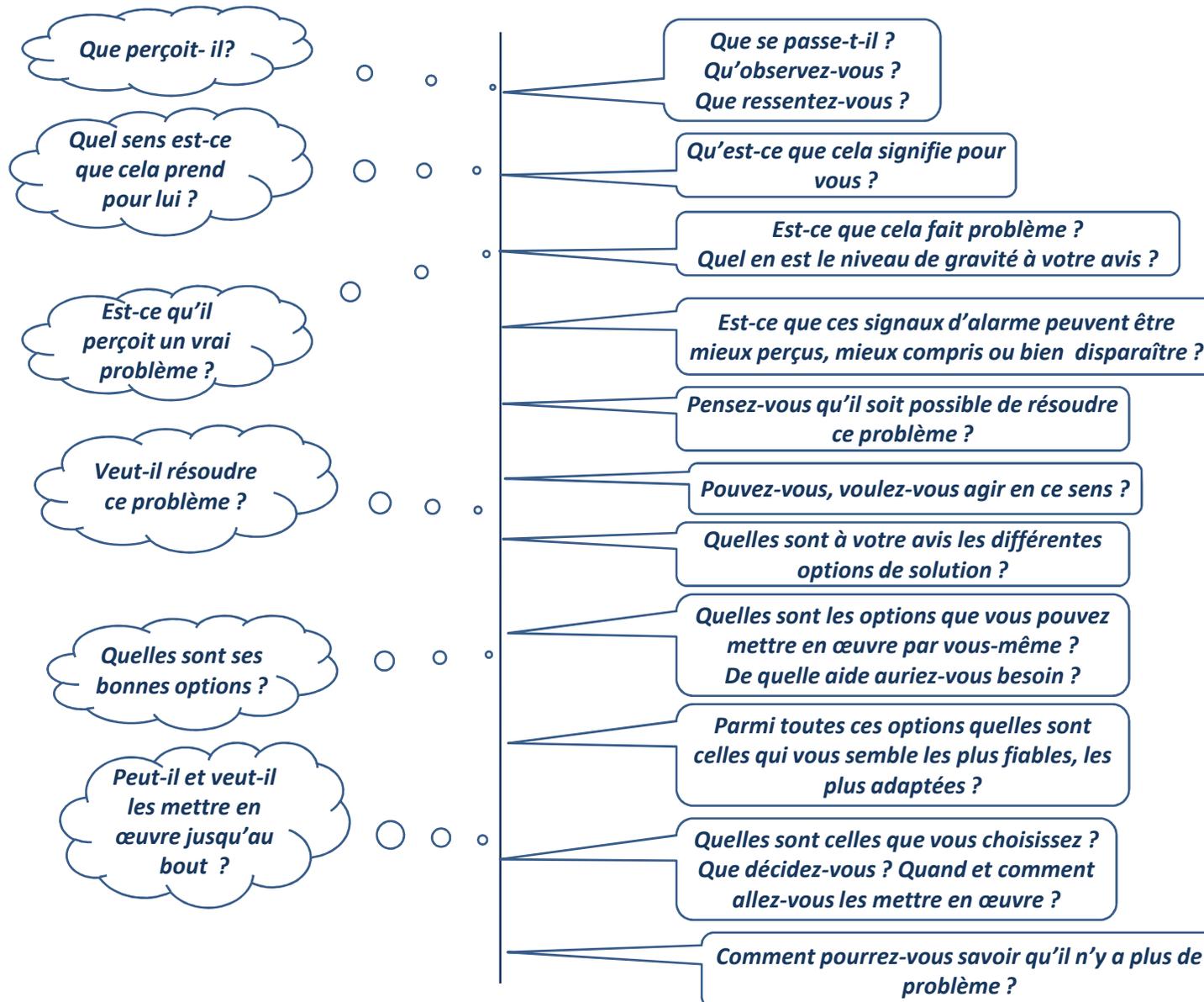
Qu'est-ce qui compte le plus pour vous dans cette situation ?

Qu'est-ce qui vous manque et serait bon pour vous ?

Qu'est-ce que vous vous dites ?

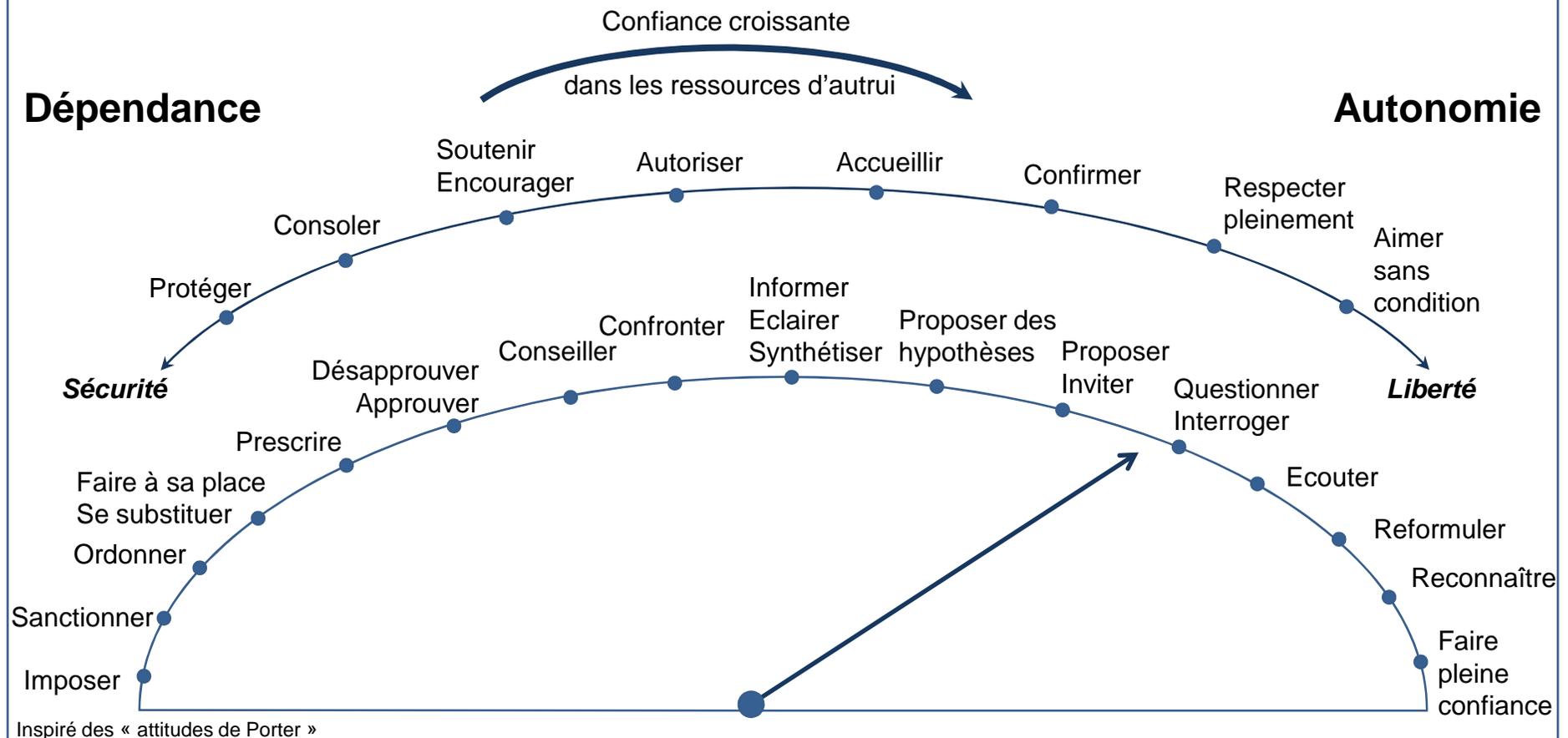
Que pourriez-vous faire ?

➔ Questionnement sur les différents niveaux de méconnaissance

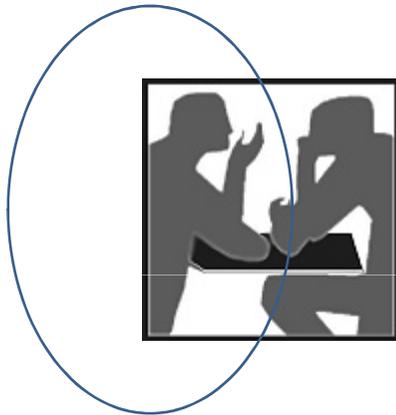


➔ Les postures et interventions de l'écoutant

***Dans une relation entre deux personnes adultes, beaucoup d'interventions et d'attitudes sont possibles de la part d'un écoutant
Selon les circonstances, les besoins de l'écouté et l'objectif de l'entretien, elles sont à adapter et peuvent être plus ou moins aidantes.***

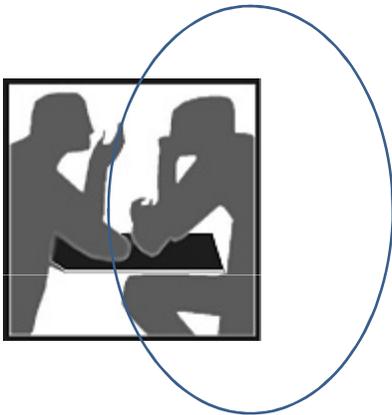


➔ Quand je suis écouté, j'ai besoin...



- d'un climat de calme, de sérénité
- de douceur, de bienveillance, d'un sourire, d'un acquiescement
- que l'attitude de l'écouter me signifie sa disponibilité dans la durée
- de confidentialité et, dans certains cas, de savoir à qui je m'adresse
- d'encouragements, d'invitations à m'exprimer, d'ouvertures verbales
- d'intérêt de la part de l'écouter
- de chaises à la même hauteur
- d'espaces de silence
- d'un regard qui me signifie que je suis compris
- de reformulation (en phase avec mon vécu et non avec celui de l'écouter)
- de limiter les espaces de silence pour qu'ils ne deviennent pas angoissants
- de signes de compréhension
- d'aide pour approfondir
- de mots de soutien et d'accompagnement
- de questions qui respectent le fil de mon vécu sans m'en faire sortir
- de donner du sens à l'entretien
- de percevoir progressivement le fruit de l'entretien
- de ne pas être parasité par les émotions de l'écouter
- de ne pas être agacé par une attitude trop « professionnelle » ou « appliquée » de l'écouter qui me priverait de l'authenticité de sa présence

➔ Quand j'écoute quelqu'un, il est bon de...



- pouvoir prendre la bonne distance
- éviter les distractions
- mettre en place un cadre suffisant
- attendre suffisamment avant de questionner
- amener l'écouté à définir son besoin
- savoir si mon attitude aide vraiment l'écouté ?
- envoyer les bons accusés de réception
- suivre les propos de la personne et en même temps être attentif au processus, faire du lien avec ce qui a déjà été dit
- ne pas m'appropriier le vécu de la personne, ne pas projeter sur elle mon propre vécu
- éviter les affirmations