



## Fiche technique sur quand et comment écouter?

### « Parler juste et non juste parler »

Cette capsule permettra au lecteur et à la lectrice de :

- ☑ Prendre conscience de ses réflexes d'écoute et de leurs effets sur l'autre.
- ☑ Savoir comment manifester efficacement son ouverture à l'autre.
- ☑ Utiliser des stratégies simples qui favorisent l'ouverture de l'autre.

#### *Quand l'autre a un problème...*

Il arrive parfois que notre interlocuteur(trice) soit préoccupé(e). Qu'on soit ou non à la source de son problème, il est bienveillant de tendre l'oreille et de lui offrir notre écoute. Pas besoin de trompettes, pas besoin d'annoncer notre intention, juste d'être là. Voici quelques astuces, mais aussi quelques pièges à éviter parce que bien communiquer c'est aussi savoir se taire au bon moment.

#### *L'écoute attentive et non superficielle*

Il est irréaliste de croire qu'on peut toujours maintenir notre attention à un haut niveau pour toutes les informations que l'on reçoit, considérant qu'on est bombardés de messages à travers une multitude de canaux de communication tout au long de notre journée. Une bonne écoute de l'autre consiste précisément à en prendre conscience et à choisir volontairement de placer l'autre au centre de nos préoccupations pour un moment.

#### *Comment faire pour être VRAIMENT là? (écoute active efficace)*

En supposant qu'une personne a besoin de se confier...

- ✓ Tout d'abord, on se tait! On regarde l'autre dans les yeux et on se place à une distance raisonnable : ni trop près (intimidant et étouffant), ni trop loin (il faut une certaine proximité et une intimité).
- ✓ On accuse réception du message : verbalement ou non (se pencher vers l'autre, hocher la tête, etc.)
- ✓ On pose une question comme signal de notre ouverture et de notre temps à sa disposition : « Tu me sembles triste, aimerais-tu en parler? »
- ✓ On reflète à l'autre notre compréhension : il n'est pas nécessaire d'ajouter des informations, on reformule ses idées principales dans nos propres mots. Le fait de s'entendre à travers nous sera réconfortant (c'est un signe précieux témoignant qu'on l'écoute!), mais aussi étonnamment éclairant. Si on n'est pas certain(e) de comprendre, on pose alors une question ouverte pour aider l'autre à préciser sa pensée.

Voici un aperçu de diverses stratégies qui peuvent être employées en écoute active. Gardons toutefois en tête qu'au-delà de ces notions théoriques, il importe surtout de manifester une volonté de laisser l'espace à l'autre pour nous parler de l'objet de ses préoccupations.



Technique	Description	Quand l'employer ?	Exemple(s)
<b>Question fermée</b>	Question simple et directe qui entraîne une réponse par « oui » ou par « non » ou encore par quelques détails fonctionnels.	Pour valider que la personne a besoin de parler. Pour préciser une information incomprise.	« Aimerais-tu qu'on parle? » « Tu veux aller où ? Je n'ai pas compris... »
<b>Question ouverte</b>	Question qui invite au développement d'une pensée. Il est généralement difficile de répondre brièvement à ces questions.	Au début de la discussion, pour laisser la personne décrire ce qu'elle vit. Pour inciter la personne à élaborer pour décrire, clarifier ou expliquer une situation ou ses pensées.	« Qu'est-ce que tu veux dire par là? » « Comment vis-tu avec ça? » « De quelle manière est-ce que cela t'affecte? »
<b>Incitation à continuer</b>	Indication de poursuivre son discours. Ce peut être fait de manière verbale ou non verbale.	Quand la personne prend une pause ou hésite, alors qu'elle ne semble pas avoir terminé d'exprimer une idée.	Hochement de tête « Hum hum » « Continue »
<b>Reflet de niveau 1 : Répétition</b>	Répéter les mots de la personne ou à peu près les mêmes mots, souvent un segment complet de la dernière phrase.	Lorsque la personne vient de dire quelque chose qui semble important. On lui renvoie ses mots à la manière d'un miroir pour qu'elle y réfléchisse.	- J'ai beaucoup aimé sa présence. - <b>Tu as aimé sa présence.</b>
<b>Reflet de niveau 2 : Reformulation</b>	Répéter ce que dit la personne, mais dans nos propres mots.	Lorsqu'il n'y a pas de sentiment précis qui se dégage de la situation, mais qu'on souhaite permettre à la personne d'élaborer davantage.	- On gelait en plus cette journée-là! - <b>Tu eu pas mal froid pendant votre sortie.</b>
<b>Reflet de niveau 3 : Reflet de sentiment</b>	Extraire les sentiments qui ressortent du discours de la personne, autant sur les plans verbal que non verbal et les formuler dans nos mots.	Lorsqu'un sentiment est perçu. C'est la technique à privilégier, elle permet à la personne de mieux se comprendre. Il faut que la personne soit prête à discuter cependant.	« Tu trouves ça encore difficile aujourd'hui. » « Tu n'aimes pas que ta mère se mêle de tes affaires. » « Ça te frustre qu'il te dise ça. »

Lorsqu'on écoute l'autre, on peut être tenté de lui donner des solutions ou des réponses à ses questionnements. À ce moment-là, on n'est plus dans l'écoute. Selon Thomas Gordon (2002), il faut éviter de jouer le rôle du sauveur. On doit laisser toute la place à l'autre et mettre de côté nos jugements, nos conseils et nos interprétations. Il sera plus efficace de donner confiance à l'autre quant à sa capacité à comprendre sa situation et à trouver ses propres solutions adaptées à son contexte. Pour des exemples de comportements verbaux à éviter, il est suggéré de retourner lire les notes préliminaires *Le contexte de la communication*.

*Pour aller plus loin...*

GORDON, Thomas. *Relations efficaces*, Montréal, Le Jour, 2002, 129 p.

ADLER, R. B. et PROCTOR II, R. F. *Communication et interactions*, Montréal, Modulo, 2013, 408 p.

