Pour plus de contenu, connectez-vous !

Etre écoutant

> Quelques pistes pour les personnes qui se retrouvent en situation d'écoutant.e (dans le GT prendre soin et en dehors).

En amont

- **Je ne fais pas le job d'écouter quelqu'un.e si je suis moi même dans le rouge**, c'est nécessaire pour tout le monde, je passe le relais
- Face à une sollicitation, toujours **se donner le temps de la réponse** et toujours reporter le temps d'écoute en fixant un RDV pour s'assurer de sa propre disponibilité et limiter les risques de surmenage. Décider ensemble à l'avance du temps du RDV, quitte à en replanifier un autre à la fin si le prochain pas n'est pas encore clair.
- Je sais déjà de quelle situation on va parler, et j'ai **des idées arrêtées, des jugements, des échos forts** à ce niveau là : mieux vaut prendre un temps avant le RDV pour donner de l'espace à ces réactions et pouvoir les laisser de côté ensuite pendant l'écoute.

Pendant l'écoute

- Si l'on n'est pas professionnel de l'écoute, le préciser
- **Prendre le temps** de s'installer, par téléphone ou en présentiel (posture confortable ou promenade, boisson, espace sécure sans risque d'être dérangé.e, de quoi noter si besoin, documents ressources, etc.)
- **Préciser les intentions** du temps d'écoute : quelles sont elles ?
  - soutenir → "*merci de partager ta situation, tu as bien fait de me contacter, ...*"
  - diminuer par l'écoute la charge émotionnelle (honte, culpabilité, colère etc.) → clarifier la situation & voir le prochain pas après l'écoute

- **Posture interne d'écoute** : *je te reçois, je te reconnais, je t'offre le meilleur de ma présence*

- Quoi écouter ? Sur quoi je mets l'attention quand j'écoute ?
  - **Émotions et besoins CNV** (comment se sent la personne, quelles émotions partage-t-elle verbalement et/ou physiquement, est-ce qu'elle fait référence à des valeurs heurtées, quelles sont ses limites qui ont été franchies, ...)
- Il est important de **s'arrêter si on ne se sent plus dispo** pour écouter, s'assurer d'un relais par exemple dans les 24h

Les 3 indicateurs de la chute de disponibilité à l'écoute :
- trop « embarqué.e »dans l'histoire (plus de recul)
- être en mode solution /vouloir sauver l'autre : ne plus faire confiance dans les capacités de la personne
- submergé.e émotionnellement (trop d'écho à une expérience perso similaire pas digérée)

- Réponse émotionnelle : valider l'expérience par la **reformulation**, sous forme de questions accompagnées de précautions verbales (*je devine ça, j'entends ça, est-ce que c'est ça ?*)
- Partager les informations du GT prendre soin en lien avec sa situation. Et si on est pas sûr, proposer de recontacter sous 24h par exemple.
- Si la personne voit quel prochain pas elle souhaite faire, demander **de quel soutien elle aurait besoin** ? (être à ses côté pour prendre un RDV, la rappeler dans une semaine pour voir si elle a encore besoin d'écoute, lancer via le GT prendre soin une procédure etc.)
- Si on a des conseils qui nous viennent, **demander avant si la personne est d'accord et disponible pour qu'on lui partage notre conseil**.
- Il est possible également de **soutenir la légitimité** de la personne dans sa situation de souffrance avec une contextualisation systémique (cf formation VSS et/ou formation RPS, risques spécifiques liés au travail dans l'ESS, en coopérative, en entrepreneuriat, et plus généralement au travail dans un monde capitaliste, patriarcale, raciste, toussa toussa)

Quelques "tips" pour communiquer :

> Écoute active : 1/ ne pas réagir, faire taire nos pensées - 2/ se taire, pour récolter les émotions de la personnes et les siennes - 3/reformuler une fois que l'interlocuteur.ice a terminé

Communication maladroite	A remplacer par
"le tutoiement tue la communication" / pas de tutoiement "mitraillette" (tu te sens comment , tu...,?) bonjour C. tu es en retard	Le "JE" en 1er ! Pour donner l'espace de répondre. Laisser du temps. bonjour C. , j'ai l'impression que tu es en retard
Les généralités : le "On", imprécis, "ça arrive"...	là aussi, le "JE"
Les injonctions sociales ne fonctionnent pas (le système cognitif ne les comprends pas) : "toujours", "jamais", "tu dois", "il faut", "essayer de "... range ta chambre	encore une fois...le "JE" j'ai besoin que tu ranges ta chambre
Phrases longues	Phrases courtes
Se placer en face de la personne	Se placer à côté. Être ancré.e, serein.e. Ne pas croiser les jambes / les bras. Former une sorte de récipient imaginaire devant soi pour accueillir devant nous et pas en nous.
Faire ressentir son inquiétude	Être à l'aise, serein.e au maximum.
Tenter de raisonner Tu te fais des idées, c'est dans ta tête C'est pas la petite bête qui va manger la grosse	Faire de l'écoute active sans réagir (accueil et acceptation) pour que la personne libère tout ce qu'il y a dans sa tête. Est-ce que tu peux me dire ce que ça te fait ressentir de voir cette araignée ?
Je te comprends	Écoute active

Après l’écoute

- Comment je me sens après avoir écouté ?
- Prendre note des sujets qui ont pu me stimuler pendant l’écoute
- Ne pas hésiter à **demander de l’écoute** après avoir écouté, plus je reçois de l’écoute plus je suis dispo à écouter. Et plus je suis écouté.e mieux je sais écouter !

Created 2024-06-06 13:37:25 UTC by Sandie Favre
Updated 2025-10-06 09:27:55 UTC by Sandie Favre