

Etre écoutant

Quelques pistes pour les personnes qui se retrouvent en situation d'écouter.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 sécurisé 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 côtés 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, **demandez 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)

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 **demandez 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 !

Revision #2

Created 6 June 2024 13:37:25 by Sandie Favre

Updated 13 June 2024 13:49:20 by Sandie Favre