

• Extrait 1 du Journal de Formation : formation à l'écoute.

16 septembre. Récits de vie et cours co-construit sur « les dynamiques d'écoute en situations délicates »  
brainstorming: "à quoi pensez-vous quand on dit le mot 'écoute'?"

<ul style="list-style-type: none"> <li>- oreille</li> <li>- communication non-violent</li> <li>- le non-jugement</li> <li>- empathie</li> <li>- déposer les choses de</li> <li>- patience</li> <li>- bienveillance</li> <li>- préposé</li> <li>- attentif</li> <li>- prendre sur soi</li> <li>- silence</li> <li>- don - contre-don</li> <li>- respect</li> <li>- apprentissage</li> <li>- ouverture d'esprit</li> <li>- reformulation</li> <li>- neutralité</li> <li>- apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ouverture d'esprit</li> <li>- humilité</li> <li>- acquiescement</li> <li>- tempérer</li> <li>- transparence</li> <li>- écoute distraite VS écoute active</li> <li>- entendre</li> <li>- ici et maintenant</li> <li>- cadrer</li> <li>- obstacle</li> <li>- émotion</li> <li>- appeler</li> <li>- partage</li> <li>- concentrer</li> <li>- co-construction</li> <li>- anticipation</li> <li>- bâton de parole</li> <li>- équipe pluridisciplinaire</li> </ul>
--	---

Dans vos expériences, qu'est-ce qui vous a donné le sentiment d'être écouté?

Selon chacun :

<p>Q : Quand la personne définit le sentiment intérieur de l'autre = empathie. La posture de l'autre = le non-verbal, son attitude, le positionnement de ses bras, la bienveillance. N'aime pas quand on lui dit : "non tu ne m'as jamais dit ça." Les silences parlent, quand l'autre respecte les silences, quand le mal être est perçu.</p>	<p>M : réf aux AA, le fait d'être dans une position d'égalité des vécus. La proximité des personnes. La notion d'amour.</p>	<p>A : La non-écoute car il ne s'est jamais senti écouté. Il aime philosopher et souvent ça embête les autres, mais pas les psychiatres.</p>
<p>C : a vécu dans une famille dans laquelle personne ne s'écoute. Se sent écoutée en thérapie. Après, tu peux écouter aussi. Être à l'écoute des autres, être intéressée par ce qu'ils disent (amis). L'écoute c'est aussi mettre des limites. Ecouter c'est aussi s'écouter. Être honnête sur sa capacité d'écoute pour se respecter.</p>	<p>L : respect du temps de parole, écoute compatissante, se mettre à la place de l'autre, se sentir pris en compte, la confiance. Ecouter demande un effort. de concentration. Importance des mots. Il faut un cadre.</p>	<p>J : être dans le monde de l'autre, avoir la vision de l'autre, faire abstraction de sa propre façon de penser pour être ouvert à l'autre.</p>
<p>S : rire ensemble, dédramatiser, voir ce qu'il y a de commun entre les uns et les autres, voir la technique chez le psy (?).</p>	<p>N : quand la personne reformule pour montrer qu'elle a bien compris, quand la personne se souvient de ce qui a été dit précédemment, le visage de l'interlocuteur.</p>	<p>R : les groupes de paroles, un avis neutre, le ton de la voix, l'endroit choisi, la confidentialité.</p>
<p>N : être un récepteur et non un réceptacle.</p>	<p>N : Parfois, les autres (avocats) reformulent ce que je dis et en reformulant, mes paroles brutes deviennent un beau texte. Faire attention à ne pas trop analyser ni banaliser, aux raccourcis, aux jamais et aux toujours. Il faut pouvoir nuancer.</p>	<p>R : être regardé quand on parle. être écouté attentivement.</p>

En résumé :

- psychothérapies, écoute réciproque amicale quotidienne pour raconter sa journée
- distinguer les émotions (légitimes) des opinions (jugements)
- on n'est pas responsable du ressenti qu'on provoque chez autrui
- on se sent écouté quand l'autre reformule et a donc le souci de bien comprendre ce que l'autre veut dire
- on se sent écouté quand l'autre se souvient de ce qu'on a dit il y a très longtemps.
- le ton de la voix, l'endroit, la confidentialité
- L'écoute passe par les silences.
- Non-verbal. écouter avec les yeux.
- cadrer l'écoute, se respecter et se préserver dans l'écoute car c'est un effort.
- Dans beaucoup de choses dans l'écoute, on est soit dans le trop, soit dans le pas assez.

Le punching ball de Jonathan: quelqu'un qui sait recevoir. Jamais de jugement, toujours revenir vers l'autre, avec la même énergie.

Quelle est la différence entre écoute amicale et écoute professionnelle?

Il y a quelque chose de mystérieux dans l'écoute. Ce n'est pas une technique qu'on peut apprendre et appliquer.

Quand on écoute quelqu'un, on procède avec concentration, on tente d'identifier et de comprendre ce qui est dit. C'est là que les difficultés commencent, il y a quelqu'un qui dit des mots et on interprète.

L'écoute implique d'entrer en contact avec ce monde, cet univers qu'est tout être humain.

Quand on écoute l'autre, on écoute si on n'y prend garde, l'image qu'on a de l'autre. On doit être suffisamment sécurisé dans notre propre univers pour rencontrer l'univers de l'autre. Il faut beaucoup de sécurité pour rencontrer l'autre dans ce qu'il est vraiment et pas dans la construction mentale qu'on a de lui.

Il ne faut pas tout de suite être dans l'interprétation mais plutôt dans l'instant présent avec l'autre.

Quand on parle avec quelqu'un qui délire: selon le contexte et si possible, accueillir ce qu'il raconte et être à l'écoute. Parce que malgré la psychose, il reste la conscience de l'autre, de sa dignité personnelle.

L'ÉCOUTE EST RÉCEPTIVE ET NON EMISSIVE

L'écoute n'amène pas forcément de réaction (erreur commune). Elle peut simplement être constituée d'un silence et d'un accueil, de recevoir. La réaction est pour un second temps.

EXIGENCES DE L'ÉCOUTE

- attention libre
- disponible à recevoir
- disponible à laisser venir à soi

écoute active VS écoute passive (qui est bien)? (vérifier sur slide)

Être entendu, fait apparemment simple, se révèle d'une puissance remarquable.

Être entendu, c'est se sentir exister, pris en compte, considéré.

A l'inverse, ne pas être entendu, ne pas se sentir considéré mène soit: à se soumettre / à résister.

ÉCOUTE = PRESENCE ET BCP; BCP d'attention

- l'observation des choses telles qu'elles sont
- mène à découvrir une réalité d'un monde, celui d'un être humain unique
- plus nous acceptons notre ignorance de ce monde, plus nous aurons de chance d'en découvrir un peu plus
- il n'existe pire observateur que celui qui croit déjà connaître

Ecouter, c'est aussi:

- reconnaître la réalité de l'autre sans s'y confronter
- ne pas confondre l'écoute et l'acquiescement
- ne pas répondre à la demande, combler le manque

Dans le cas de la psychose, ne pas nier le délire, ni répondre, mais juste changer de sujet et ramener à quelque chose de très concret. Ramener le contact humain (mais attention, certaines personnes ne supportent pas qu'on les touche, chacun choisit)

"Vous êtes dans un autre monde" - souligner la différence mais après plusieurs entretiens.

Quelqu'un se plaint:

- qu'est-ce que je peux faire pour toi? ("rien" veut parfois dire "écouter")
- "qu'est-ce que tu fais d'habitude quand tu te sens comme ça?"