Compétences relationnelles Océan Indien

Le bonheur d'être soi au milieu des autres
Formations / Ateliers / Accompagnement / Conseil

au Centre spirituel de Nancy,
les 6 et 7 juillet 2022 de 9h à 17h

ÉCOUTE ACTIVE et ACCOMPAGNEMENT

PROPOSITION DE FORMATION

Aumôneries de prisons Région Grand Est
Aumôneries d'hôpitaux Diocèse de Nancy

Enjeux de la formation

Ecouter, accompagner des personnes et des familles traversant des épreuves de la vie, en prison ou à l'hôpital : c'et la mission des aumôneries de prison et d'hôpital ou de maisons de soins.
L'écoute s'apprend, pour entendre vraiment l'autre dans ce qu'il vit et ressent, dans son désespoir, ses peurs, ses besoins, ses projets… et distinguer ce qu'il exprime de nos propres perceptions et de nos manières de vouloir l'aider.
L'écoute nécessite que nous nous mettions aussi à l'écoute de nous-même : car écouter l'autre nous touche et nous interroge dans notre sensibilité, nos émotions, nos valeurs. Il s'agit d'apprendre à la fois à prendre soin de ce qui nous affecte et à trouver la juste distance de l'empathie pour pouvoir accueillir l'autre tel qu'il est.

Objectifs opérationnels de la formation

Echanger sur nos postures et stratégies d'écoute et d'accompagnement , et les perfectionner.
- Conforter **l'assertivité** et **la bienveillance** dans la communication et les modes relationnels.
- Développer une compétence d'**écoute active**, sans interprétation ni jugement.
- Renforcer **la confiance en soi**, traiter les impacts sur nous, pour **accueillir** l'autre tel qu'il est.

Contenus et programmes

On apprend à marcher en marchant… On apprend à écouter en écoutant…
Les formations seront interactives :
- *exercices ludiques,*
- *mises en situation d'écoute, de reformulation et de dialogue,*
- *débriefing de situations professionnelles difficiles :*
  interprétations, incompréhensions, jugements, volonté de convaincre…
- *mises en pratique d' « outils » et de stratégies d'écoute active proposés par le formateur*
- *expérimentation d'un mois sur le terrain professionnel et retour d'expérience le jour 3.*

Le programme s'adaptera avec souplesse aux besoins, attentes et questions des participants.

Le formateur : Marc THOMAS

Nancéien d'origine - Master 2 en théologie – Master 2 en Psychologie
Fondateur de « Compétences relationnelles » en Lorraine (2006-2014)
Dirigeant de « Compétences relationnelles Océan Indien » à l'île de la Réunion

mthomas@competences-relationnelles.com Tél. +262 693 419 662
Site internet professionnel : https://competences-relationnelles.com/ocean-indien/
Facebook professionnel : https://www.facebook.com/CompetencesRelationnellesOceanIndien
Blog personnel : https://www.parole-semee.com

PROGRAMME PROPOSÉ…
qui s'adaptera aux besoins réels des participants

Mercredi 6 juillet

1. OUVERTURE
- Accueil
- Présentation et organisation de la formation
- Présentation des personnes en binômes

2. ÉVALUER NOTRE QUALITÉ D'ÉCOUTE
- Nos perceptions et interprétations
- Quand j'écoute qu'est-ce que j'entends ?
- Centré sur soi, centré sur l'autre
- Le bâton d'écoute

3. DES OUTILS POUR ÉCOUTER
- Des fausses pistes de l'Écoute
- Apprendre à reformuler
- Le bâton d'écoute

Jeudi 7 juillet

4. EMPATHIE : UNE POSTURE D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE
avec la Communication Non Violente
- Ecouter l'Etre dans sa totalité à 4 niveaux
- S'exercer à une posture d'empathie :
  1 « être avec l'autre… » : écouter et accueillir l'émotion
  2 « …tout en restant soi-même » : à la juste distance
- Faire face aux résistances

5. L'ÉCOUTE CENTRÉE SUR LA PERSONNE selon Carl Rogers
- Congruence
- Regard positif inconditionnel
- Empathie
- Et que faire des résistances ?

6. TRANSFÉRER LES ACQUIS DE FORMATION
dans nos postures et activités en aumôneries
- Travail personnel
- Travail en groupes d'aumôneries

Rédigé le 27 mai 2022 par Marc THOMAS

L'ECOUTANT EST UNE SAGE-FEMME

L'écoutant est une sage-femme, le psychologue aussi…
Il t'accompagne dans l'accouchement de toi-même.

C'est bien toi qui accouches de ce que tu portes en toi…
C'est bien toi qui laisses sortir de toi une émotion et une parole imprévues, inattendues, créatrices, libératrices…

L'écoutant est une sage-femme, le psychologue aussi…
Jamais ils ne te disent ce que tu dois faire ni penser,
ils marchent à tes côtés, dans la bienveillance et la vigilance,
ils facilitent et encouragent ta quête et ta détermination :

… quand tu veux sortir de toi ce qui t'a pourri la vie…

… quand tu veux te reconnecter
à tes ressources enfouies :
toi seul peux faire émerger
parce qu'elles sont ta pépite inaltérable…

… quand, libéré de tes liens, tu te sens allégé,
tu recommences à respirer, à espérer, à croire en toi,
et à laisser sortir de toi la vie que tu n'espérais plus

L'écoutant est une sage-femme, le psychologue aussi…
Comme un bébé sort du ventre pour vivre et grandir,
comme une plante sort de terre pour fleurir et fructifier,

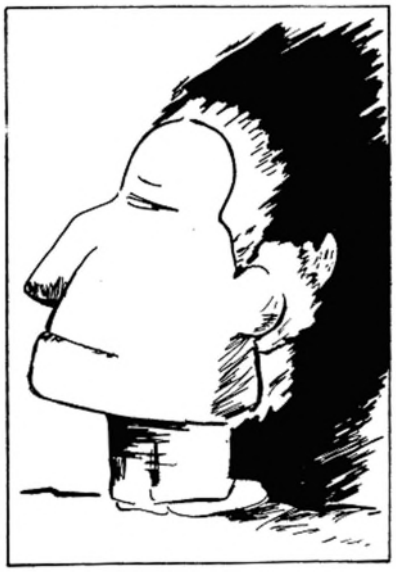
c'est toi seul qui accouche de toi-même et te redonne vie !

Marc THOMAS – www.parole-semee.com

COMMENT PERCEVONS-NOUS LE MONDE ?

« *Tu ne vois pas le monde tel qu'il est, mais tel que tu es* » **(Le Talmud)**

NOUS NE SOMMES JAMAIS SURS DE VOIR LA MEME CHOSE QUE L'AUTRE…
même si nous avons le temps de regarder en détail…
même si nous sommes de bonne foi…
même si nous sommes dans les meilleures conditions…
Chacun de nous ne voit qu'une partie des choses.
Plutôt que de dire que l'autre a tort ou se trompe, je lui demande ce qu'il voit :
ce que les autres voient vient compléter ce que je vois



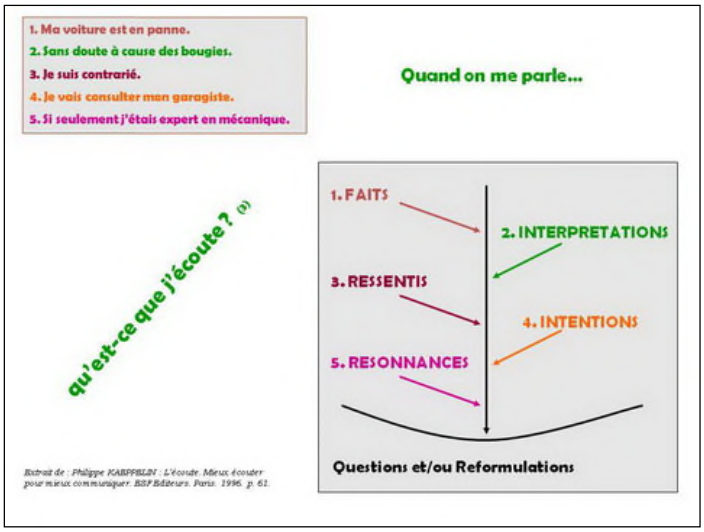
NOUS NE VOYONS PAS SEULEMENT CE QU'ON NOUS MONTRE
Nous voyons souvent d'abord ce que ça nous rappelle…
Nous interprétons au lieu de décrire
Ce que nous voyons ou entendons parle d'abord de nous.
Ainsi naissent les malentendus et les désaccords…
Ainsi surgissent les jugements…

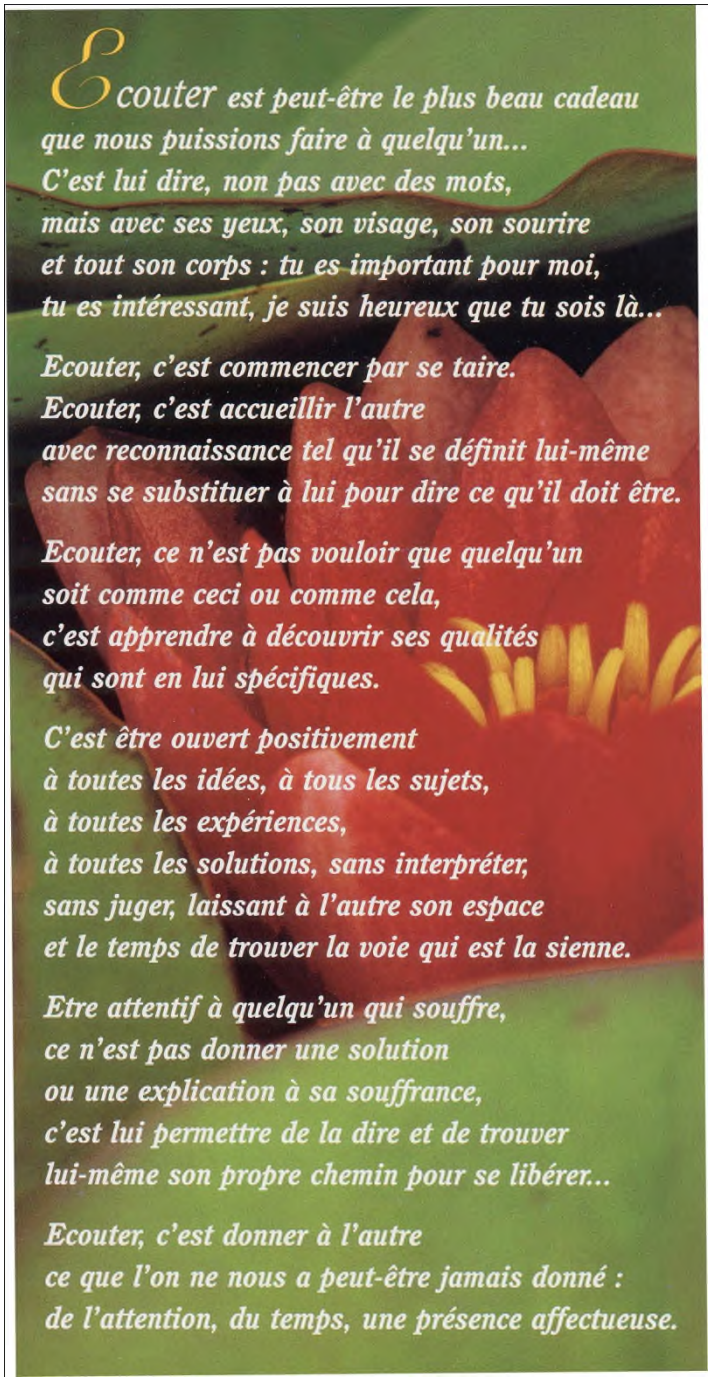
CHANGER DE POINT DE VUE, SE DECENTRER
Dans les conflits,
chacun campe sur ses positions et veut avoir raison
Quitter sa position
Quitter son centre (ethnocentrisme, égocentrisme)…
Nous devenons complémentaires
si chacun se déplace pour aller voir ce que l'autre voit,
Quand chacun a sa version des faits,
consentir à les lâcher pour construire ensemble une version commune

---

L'ECOUTE centrée sur l'autre

D'après : Philippe KAEPPELIN : L'écoute. Mieux écouter pour mieux communiquer. ESF Editeurs. Paris. 1996. p. 61.





- *Nous avons tous eu une réponse… sans savoir quel était son besoin…*
- *Attention : une écoute centrée sur moi ? ou centrée sur l'autre ?*
- *Comment prendre soin de moi… pour me centrer sur l'autre ?*

QUAND L'AUTRE ME PARLE, QU'EST-CE QUE J'ECOUTE ?	
Si je suis **centré sur moi**	Si je suis **centré sur l'autre**
Je lui donne des réponses - ou des conseils à partir : - de ce que ça me rappelle - de ce que je ferais à sa place - de ce que je peux faire pour lui - etc.	Je cherche à comprendre : - ce que l'autre veut me dire - quel est son besoin - etc. Je cherche à trouver avec lui les réponses à son besoin
c'est de la ***PROJECTION***	c'est de l'***EMPATHIE***

« Les mots qui vont surgir savent de nous des choses que nous ignorons d'eux. » *René Char*

"Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me donner des conseils, tu n'as pas fait ce que je te demandais. ... s'il te plaît écoute et entends-moi. Et si tu veux parler, attends juste un instant et je t'écouterai."

Auteur anonyme indien

Une écoute active

« L'intériorité vraie écoute
à travers soi
la résonance
d'une parole autre. »

(P. Rolland-Kasparian, juillet 2000,conférence au Congrès de Cluny)

Un article de M. THOMAS pour résumer ce parcours : https://competences-relationnelles.com/comment-aider/

PEUX-TU SIMPLEMENT ECOUTER ?

Quand je te demande de m'écouter
et que tu commences à me donner des conseils
Tu n'as pas fait ce que je te demandais

Quand je te demande de m'écouter
et que tu commences à me dire
pourquoi je ne devrais pas ressentir cela
Tu bafoues mes sentiments

Quand je te demande de m'écouter
et que tu sens que tu dois faire quelque chose pour résoudre mon problème,
tu m'as fait défaut, aussi étrange que cela puisse paraître.
Ecoute, tout ce que je te demande,
c'est que tu m'écoutes.
Non pas que tu parles ou que tu fasses quelque chose,
Je te demande uniquement de m'écouter.

Les conseils sont bon marché,
pour six francs, j'aurais dans le même journal,
le courrier du cœur et l'horoscope.
Je veux agir par moi-même, je ne suis pas impuissant,
peut-être un peu découragé ou hésitant,
mais pas impotent

Quand tu fais quelque chose pour moi
que je peux et ai besoin de faire moi-même,
tu contribues à ma peur,
tu accentues mon inadéquation.

Mais quand tu acceptes comme un simple fait
que je ressens ce que je ressens (peu importe la rationalité)
je peux arrêter de te convaincre,
et je peux essayer de commencer à comprendre
ce qu'il y a derrière ces sentiments irrationnels.

Alors s'il te plaît,
Ecoute et entends-moi.
Et si tu veux parler,
attends juste un instant
et je t'écouterai.

Auteur anonyme indien

REJOINDRE POUR ACCOMPAGNER

Si je veux réussir

A accompagner un être vers un but précis

Je dois chercher là où il est

Et commencer là, justement là.

Celui qui ne sait faire cela se trompe lui-même

Quand il pense pouvoir aider les autres.

Pour aider un être

Je dois certainement comprendre plus que lui

Mais d'abord comprendre ce qu'il comprend.

Si je n'y parviens pas, il ne sert à rien

Que je sois plus capable et plus savant que lui.

Si je désire avant tout montrer ce que je sais

C'est parce que je suis orgueilleux

Et cherche à être admiré de l'autre

Plutôt que de l'aider.

Tout soutien commence avec humilité

Devant celui que je veux accompagner

C'est pourquoi je dois comprendre qu'aider

N'est pas vouloir maîtriser

Mais vouloir servir.

Si je n'y arrive pas

Je ne puis aider l'autre.

Soeren KIERKEGAARD

La reformulation selon Carl ROGERS	
Il ne s'agit pas de :	***Il s'agit de :***
INITIATIVE de l'interviewer (répondre aux questions, réagir…)	**ACCUEIL de la personne** (recevoir ce qu'elle exprime)
Centré sur LE PROBLEME (un « cas » à résoudre)	**Centré sur LA PERSONNE** (le point de vue de la personne)
Centré sur LES FAITS évoqués (ni une enquête, ni un diagnostic)	**Centré sur LE VECU DU SUJET** (la manière dont il vit les évènements)
Donner mon avis ou des CONSEILS	**ECOUTER et COMPRENDRE avec EMPATHIE**
Lui DONNER LA SOLUTION	**Lui permettre de TROUVER LA SOLUTION**

LA REFORMULATION

DEFINITION

Intervention de l'écoutant qui consiste à : *redire en d'autres termes* d'une manière plus concise ou plus explicite, ce que la personne vient d'exprimer, *de telle sorte que l'interviewer obtienne l'accord du sujet*.

RESULTATS

L'écoutant est certain de ne pas avoir interprété ou introduit du différent. C'est la preuve qu'il a écouté et compris.

L'écouté est certain d'avoir été compris et reconnu, il est conduit à s'exprimer davantage. Si la reformulation n'est pas correcte, l'écouté le manifeste et s'explique ou précise.

La reformulation – REFLET

Ecouté : « *Je suis complètement découragé et je n'en peux plus* »

Ecoutant : « *Vous vous sentez à bout ; c'est cela que vous éprouvez en ce moment* »

Ecouté : « *Pas seulement en ce moment ; il ne s'agit pas d'un moment passager.* »

Ecoutant : « *Vous pensez que ce sentiment restera en vous, que vous ne reprendrez pas courage* ».

- reformulation – écho **: redire avec les mêmes mots**
- reformulation – reflet **: redire avec d'autres mots équivalents pour l'écouté**
- reformulation – résumé **: traduire l'essentiel pour le sujet**

⇒ ***l'écouté se sent compris, donc apaisé ; il peut prendre de la « distance »***

⇒ ***il reste centré sur son problème et sur ce qu'il en éprouve, plutôt que de se centrer sur l'interviewer en essayant de le convaincre ou de répondre à ses questions***

La reformulation – CLARIFICATION

Ecouté : « *Mon collaborateur est un prétentieux. Il n'y a que lui qui compte et qui a le droit de parler. Dès qu'il intervient, il monopolise la conversation. Je n'ai plus qu'à me taire ou à m'en aller.* »

Ecoutant : « *Il me semble que le plus important pour toi , ce n'est pas son comportement, mais c'est que sa manière d'agir te touches et que tu te sens éliminé.* »

L'écouté exprime ce qu'il éprouve de façon confuse et inorganisée.
Ici il mélange le comportement du collaborateur et sa propre réaction.

La reformulation est un travail d'analyse qui met en lumière et renvoie à l'écouté (sans interprétation) le cœur de ce qu'il a dit ou laissé entendre.

⇒ ***l'écouté se sent reconnu dans sa dimension subjective : il voit mieux sa propre réaction et commence donc déjà à la mettre à distance;***

⇒ ***l'écouté est relancé vers davantage d'explication***

La reformulation – REFLET INVERSÉ

Ecouté : « *Parmi les gens avec qui j'étais en voyage, il n'y avait pas grand monde avec qui on pouvait parler de façon intéressante. Encore moins avec qui on pouvait aller au-delà du superficiel… !* »

Ecoutant : « *Pour vous c'est important de partager en profondeur* »

Dans la forme, l'écouté parle des gens avec qui il voyage ;
dans le fond, il suggère sa propre insatisfaction.

La reformulation porte sur le fond implicite ou latent, avec délicatesse, car elle touche un domaine que l'écouté n'a peut-être pas encore pu ou voulu voir

⇒ ***l'écouté peut mettre le doigt sur un aspect latent qu'il n'a pas encore pu expliciter***

⇒ ***l'écouté peut, s'il le souhaite, avancer dans sa recherche***

COMMUNIQUER et S'AFFIRMER sans violence

Créée par Marshall ROSENBERG dans les années 1960, la Communication Non Violente propose un outil utilisable par tous pour établir des dialogues et des modes relationnels débarrassés de la peur et de l'agressivité, dans tous les contextes de la vie privée, familiale, sociale ou professionnelle. Il s'agit d'un processus en quatre étapes :

1. **QU'EST-CE QUI S'EST PASSÉ ?**
   Nommer LES FAITS
   Prendre en compte la diversité des perceptions
   Sortir ainsi des reproches et des jugements
2. **QU'EST-CE QUE CA M'A/T'A FAIT ?**
   Identifier et accueillir LES EMOTIONS
   les canaliser et en percevoir le message
3. **DE QUOI J'AI/TU AS BESOIN POUR ETRE BIEN ?**
   Décrypter les BESOINS vitaux
   qui se manifestent à travers nos émotions,
   en termes de satisfaction ou de manques
4. **QU'EST-CE QU'ON FAIT ?**
   Quelles DEMANDES exprimer à l'autre
   pour satisfaire nos besoins réciproques ?
   Quelles SOLUTIONS construire ensemble
   pour poursuivre la relation ?

© *Marc THOMAS*

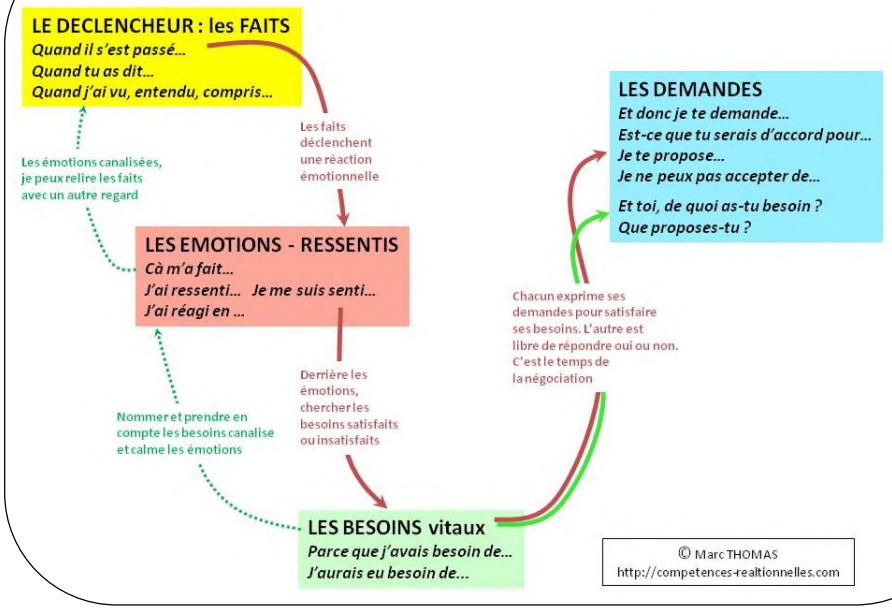
au « TU »
qui
reproche, juge, accuse…

= parler de L'AUTRE

= parler de SOI

= ensuite le dialogue

M'EXPRIMER et TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES avec la CNV



Bibliographie : Marshall ROSENBERG :
Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs, Initiation à la Communication non violente. Syros. Paris. 1999

Nous décrivons rarement **les faits** de manière objective :
- parce qu'il y a toujours une part d'**interprétation**, différente de l'interprétation de l'autre. Partager nos interprétations différentes permet d'enrichir notre perception et d'éviter les oppositions stériles qui voudraient prouver à l'autre que j'ai raison et qu'il a tort.
- parce que lorsque nous sommes au cœur de l'évènement, nos émotions et réactions apportent beaucoup de **subjectif** qui modifie la perception de la réalité

La plupart des difficultés relationnelles viennent du point 2 : ***Qu'est-ce que ça me/te fait ?***
- Ce sont nos réactions aux situations et la manière dont nous sommes « touchés » qui apparaissent en premier.
- Il est nécessaire de nommer et d'exprimer d'abord nos ressentis pour voir les faits avec objectivité.

Nos réactions émotionnelles ne sont que la manifestation de ***besoins vitaux*** satisfaits ou insatisfaits.
- Découvrir nos besoins cachés sous nos émotions permet de canaliser ces émotions et d'en découvrir l'origine. La bonne question à me poser : « Qu'est-ce qui est important pour moi ? »
- Ces besoins sont presque toujours légitimes quand ils parlent vraiment de nous.
- Il s'agit toujours de dire : *« J'ai besoin de… »* (= mon besoin) et jamais : *« j'ai besoin que tu… »* (qui n'exprime pas mon besoin mais ma demande ou mon exigence envers l'autre)

Quand les besoins sont exprimés, il est possible d'exprimer des ***demandes*** ou de chercher les ***solutions*** pour satisfaire ces besoins.
- Trouver les solutions pour satisfaire mon besoin est de ma responsabilité
- Je ne peux pas forcer l'autre à répondre à mon besoin, sinon je le soumets à mon besoin
- Je peux négocier avec l'autre et chercher les compromis qui permettront de solutionner le problème ou de préserver la relation
- C'est alors le temps de la négociation avec l'autre, chacun restant libre de dire oui ou de dire non mais pouvant accepter la recherche de compromis.

Des pistes pour RESTAURER LE DIALOGUE

Le temps de l'ECOUTE RECIPROQUE, de la COMPREHENSION
« Explique moi ton positionnement, je ne comprends pas
… sans vouloir convaincre, sans chercher de solution…

Comment vois-tu la situation ? Et moi voici ce que j'ai vu…

Qu'est-ce que ça te fait ? Et moi ça m'a fait…

De quoi as-tu besoin pour être bien ? Et moi, j'ai besoin de…

Quelles sont tes demandes ? Que proposes-tu ? Voici mes demandes… et mes propositions…

Négocier, c'est construire ensemble un compromis

Marc THOMAS – http://competences-relationnelles.com/ocean-indien/ Aumôneries Prisons-Hôpitaux Grand Est NANCY - juillet 2022

Ecouter... QUOI ?

1. **Que DIT-IL ?** *(ce qu'il dit = ce que j'entends et comprends ! Attention à mes interprétations !)*
   - *il décrit une situation :* des FAITS... et ses INTERPRETATIONS
   - *il exprime des idées :* OPINIONS, convictions... ses VALEURS
   - *il manifeste des émotions :* des RESSENTIS, des BESOINS (in)satisfaits
   - *il demande quelque chose :* son DESIR, son ATTENTE
2. **Qu'est-ce que CA LUI FAIT ?** *(c'est LE CŒUR de ce qu'il a besoin de dire !)*
   - *il manifeste des émotions* souvent de façon non verbale
   - *ces émotions sont* toujours LEGITIMES (sauf la violence)
   - *il traite et calme ses émotions grâce à :*
     - mon ECOUTE EMPATHIQUE
     - *qui lui permet de* « METTRE DES MOTS SUR SES MAUX »
3. **De quoi a-t-il BESOIN pour être bien ?** *(je peux comprendre car j'ai les mêmes besoins !)*
   - UN BESOIN (IN)SATISFAIT *est à l'origine de ses émotions*
   - *Il s'agit des* BESOINS FONDAMENTAUX *de tout être humain*
     (survie, sécurité, appartenance, reconnaissance, épanouissement)
   - LUI SEUL SAIT *de quoi il a besoin !*
4. **Quelles sont les SOLUTIONS ?** *(jamais de conseils avant ce 4ème point ! L'accompagner dans SA recherche de solutions)*
   - *Comment* SATISFAIRE SES BESOINS ?
   - SES DEMANDES *du début sont-elles toujours les mêmes ?*
   - *Quelles* SOLUTIONS *lui paraissent les meilleures ?*
   - *Qu'est qui est* POSSIBLE *aujourd'hui ?*

Ecouter... COMMENT ?

1. **La CONGRUENCE** *(le contraire de « incongru »)*

   « Plus l'écoutant est lui-même dans la relation, sans masque professionnel ni façade personnelle, plus il est probable que le client changera et grandira de manière constructive. » *(Carl ROGERS)*

   il s'agit de la similarité, de la cohérence, de l'harmonie entre :
   - ce que je ressens *- ce que* je comprends *- ce que* je dis et manifeste

2. **Le REGARD POSITIF INCONDITIONNEL**

   « Lorsque l'écoutant éprouve une attitude positive et d'acceptation face à tout ce que le client est en ce moment (peu importe ce qu'il est à ce moment-là), il est vraisemblable qu'un mouvement ou changement thérapeutique se produira. »

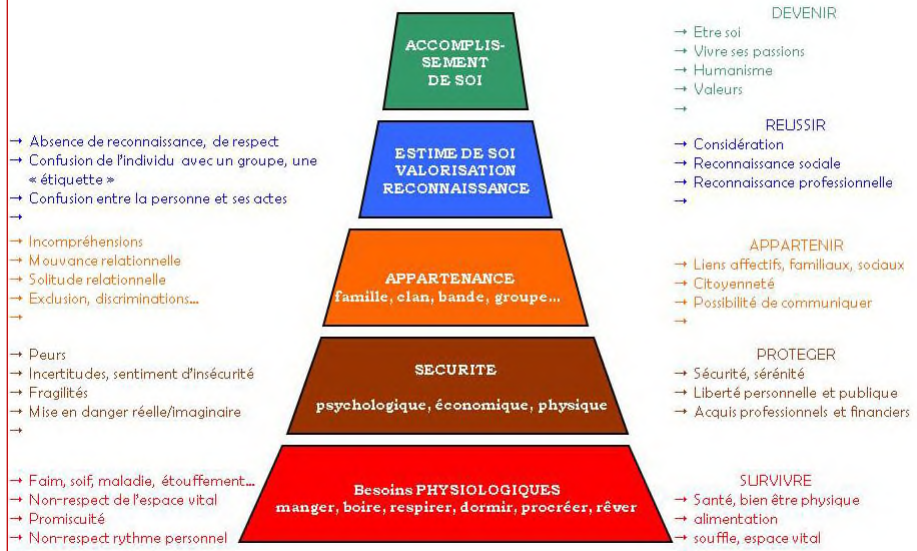
   *il s'agit d'*accepter l'autre tel qu'il est dans l'instant, *avec ses émotions*
   •sans jugement, *sans volonté de le changer...*
   •*pour que, par mon acceptation,* il change de lui-même

3. **L'EMPATHIE**

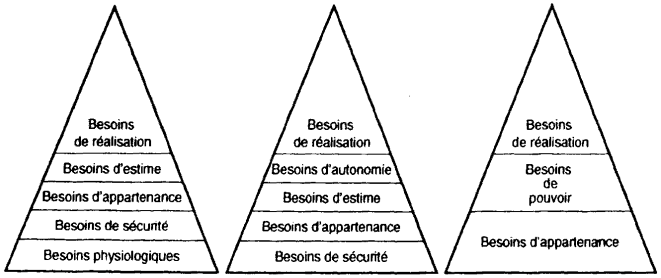
   « Ressentir l'univers particulier du client comme si c'était le sien propre, mais sans jamais oublier la restriction qu'implique le 'comme si' ». *(Carl ROGERS)*

   il s'agit de :
   •entrer délicatement dans le monde de l'autre *(ses représentations, ses ressentis...)*
   •*tout en restant à* sa place d'écoutant *(la juste distance)*
   •*pour* clarifier et rendre conscientes les significations *de ce qu'il vit*

« Pyramide DE MASLOW » : les BESOINS HUMAINS



© Marc THOMAS - http://competences-relationnelles.com



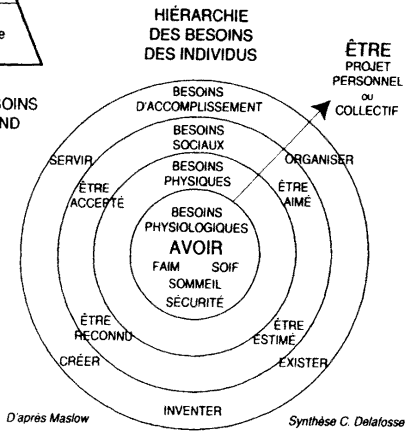
LA PYRAMIDE DES BESOINS SELON MASLOW | LA PYRAMIDE DES BESOINS SELON PORTER | LA PYRAMIDE DES BESOINS SELON MAC CLELLAND

Extrait de N. AUBERT (dir.) : *Diriger et motiver. Art et pratique du management.* Editions d'Organisation. Paris. 2ème édition 2003. p.20-21.

« Nos besoins ont plus besoin d'être reconnus que satisfaits... »

« Reconnaître les besoins de l'autre, même s'ils sont différents des nôtres, fonde son identité et son altérité. »

Thomas d'ANSEMBOURG : *Etre heureux, ce n'est pas nécessairement confortable.* Ed. de l'Homme. Montréal. 2004. p.69



Passage de la dimension la plus égocentrée et matérialiste de l'Avoir à la dimension dynamique et philosophique ouverte sur la Vie

Extrait du livre :
***Marc THOMAS* : Devenir humain** (2ème édition. 2016)
En vente auprès de l'auteur :
mthomas@competences-relationnelles.com

Ecouter ou chercher des solutions ?

Dans des formations à l'écoute, je propose souvent aux participants ce petit jeu : quelqu'un que vous connaissez vient vous dire : *"Ma voiture est en panne, sans doute à cause des bougies. Je suis contrarié. Je vais consulter mon garagiste. Si seulement j'étais expert en mécanique".*

Et je demande aux participants : *"Que répondriez-vous spontanément à cette personne ?"* Et voici quelques-unes des réponses fréquentes : *"Veux-tu que je regarde d'où vient la panne ?"* ou *"Je connais quelqu'un qui est mécanicien et te réparera ça !"* ou *"Tu as raison, va chez le garagiste !"* ou *"Je peux t'emmener quelque part"* ou *"Je n'y connais rien mécanique je ne peux pas t'aider"* ou *"moi non plus je ne suis pas expert en mécanique..."* ou *"Ne t'inquiète pas, ce n'est pas si grave !"*

En analysant ces réponses spontanées, nous constatons qu'elles sont toutes gentilles et veulent aider la personne... mais aussi que **ces réponses parlent d'abord de nous** : ce que nous pouvons faire pour lui, ce que nous ferions à sa place...

Mais au fait, pourquoi cette personne vient-elle nous dire cela ? **Qu'est-ce qui la contrarie ? De quoi a-t-elle besoin ?** En relisant ce qu'elle nous dit, nous constatons qu'il n'y a pas de précisions, ni de demande précise. Alors généralement, chacun y va de son **interprétation** : *"il a peur que la réparation coûte cher"... "il est contrarié parce qu'il ne sait pas d'où vient la panne... ou parce qu'il est en train de rater un rendez-vous important... ou parce qu'il a oublié son téléphone et ne peut pas appeler son garagiste... ou encore il a seulement besoin de parler, il se sent nul de ne pas pouvoir se sortir tout seul de cette situation..."* Mais toutes ces interprétations ne parlent encore une fois que de nous, et rien de ce qu'il nous a dit ne nous permet de vérifier qu'elles sont justes !

Alors qu'est-ce qui contrarie cette personne ? de quoi a-t-elle besoin ? Force est de constater qu'il ne nous l'a pas dit... Et nous, **nous avons tous une solution à lui donner, sans rien savoir de ce qui le contrarie vraiment et de ce dont il a besoin !!!** Cette solution proposée parle d'abord de nous, de ce que nous savons ou pouvons faire pour lui… Certes **nous avons été gentils avec lui, mais nous ne l'avons pas écouté !**

Cette attitude est si fréquente quand nous voulons aider l'autre ! Avec toute notre bonne volonté **nous lui proposons nos propres solutions, sans prendre le temps d'accueillir ce qui le contrarie et ses besoins.** Ou bien avec générosité, nous nous préoccupons de ce que nous pouvons faire pour lui plutôt que de nous préoccuper d'abord de sa contrariété à lui et de sa demande. Nous croyons l'apaiser et le rassurer en lui disant : *"Ne t'inquiète pas, ce n'est pas grave"* sans savoir si c'est grave pour lui ni qu'est-ce qui est grave.

La bonne solution est simple : elle consiste à **lâcher notre réflexe de trouver tout de suite la solution** : comment trouverions-nous la bonne solution tant que nous ne connaissons pas ce qui fait problème pour lui ? Il s'agit de **se "décentrer" en accueillant l'autre tel qu'il est**, en écoutant vraiment ce qu'il dit et pas seulement ce que nous entendons, en lui demandant les précisions nécessaires au lieu de nous lancer dans nos interprétations. Et pour ce faire, deux questions toutes simples et fondamentales :

- ***"Qu'est-ce qui te contrarie ? qu'est-ce que ça te fait ?"*** La plupart du temps en effet, nos difficultés ne viennent pas de ce qui s'est passé mais de la manière dont nous avons réagi : les faits ne sont que des déclencheurs de nos réactions. Et devant le même fait, l'un va réagir avec humour, l'autre avec inquiétude, un troisième avec agressivité... Même si la réaction émotionnelle de l'autre vous surprend et vous paraît démesurée, accueillez-là sans la prendre sur vous, laissez-le mettre ses mots sur sa contrariété : il n'y a pas encore de solution trouvée, mais il est déjà apaisé et rassuré parce qu'il a pu vider son trop plein d'émotion ! Il va pouvoir regarder le problème avec une meilleure distance, il va être plus apte à trouver la bonne solution...

- ***"De quoi as-tu besoin ?"*** Lui seul sait de quoi il a vraiment besoin. Et c'est ce besoin insatisfait qui a déclenché sa réaction et sa contrariété. Souvent il ne réussira à nommer ce besoin que lorsqu'il aura pu "vider" cette contrariété. Une fois son vrai besoin exprimé, vous aurez alors tout loisir de chercher avec lui la manière de satisfaire son besoin... Et si vous-même n'avez pas la capacité ou la possibilité de répondre à ce besoin, vous pourrez alors lui proposer de transmettre le relais à une personne disponible ou compétente...

Essayez ces deux questions... Essayez de vous "décentrer" de cette manière : vous verrez que vous y gagnerez en compréhension et en efficacité. Et que l'autre sera tellement fier d'avoir retrouvé ses moyens, grâce à votre accueil !

Carl ROGERS (le grand psychologue américain du développement centré sur la personne et de l'empathie) parlait de **l'écoute centrée sur soi** où j'interprète tout à partir de mes points de repère à moi, où je n'écoute pas vraiment l'autre tellement je suis préoccupé par ce que je peux faire pour lui... Dans cette écoute centrée sur moi, je me pose souvent en sauveur, soumettant l'autre à emprunter mes propres chemins pour sortir de ses problèmes... ou bien je fuis car j'ai trop peur de ne pas savoir, de ne pas pouvoir, de ne pas vouloir...

Carl ROGERS prônait au contraire **l'écoute centrée sur l'autre** où je me "décentre" vers l'autre, dans une attitude d'écoute et d'accueil de ce qu'il vit, de la manière dont il le vit, et où je cherche à accompagner l'autre à la découverte de ses ressources propres, pour qu'il soit acteur de la solution de son problème...

Maintenant, comprenez-vous pourquoi je préfère remplacer le mot "**aider**" par le mot "**accompagner**" ?

Marc THOMAS, Consultant formateur en « Compétences relationnelles »
mars 2017
Ecrire à l'auteur : mthomas@competences-relationnelles.com

PARLER EN « JE »

DANS LES TENSIONS RELATIONNELLES ET LES CONFLITS, NOUS PARLONS EN « TU » :
nous parlons toujours de l'autre pour le juger, l'accuser, lui dire ce qu'il doit faire…
« Le TU tue » (GORDON)

EN LANGUE FRANCAISE, NOS EDUCATEURS NOUS ONT APPRIS A NE PAS DIRE : *« Moi, je… »*
Ce « moi je » est un moi qui veut imposer son point de vue :
« Moi, je suis le meilleur, moi j'ai raison… » Sous-entendu : *« Toi tu ne vaux rien ou tu te trompes »*

IL S'AGIT ICI DE PARLER EN JE, POUR POUVOIR DIRE SANS VIOLENCE :

- ce que je pense
- ce que je ressens
- ce dont j'ai besoin
- ce que je demande
- ce que je refuse
- etc.

Ce JE là évite le jugement sur l'autre et toute accusation. Il permet de dire mon accord ou mon désaccord et de m'affirmer sans violence

IL S'AGIT AUSSI DE DISTINGUER LA PERSONNE ET LES ACTES :

- jamais de jugement sur la personne, jamais de tu qui accuse la personne
- mais il est toujours possible de dénoncer les actes posés

La justice en pays démocratique cherche d'abord à établir les faits avant de porter son jugement.
Cette justice ne juge pas la personne ('comme méchante, ou autre), mais elle établit la responsabilité d'une personne dans un acte délictueux.

TU ***Jugement-accusation***	**JE** **Affirmation de soi sans agressivité**
Cette soupe est mauvaise	Je n'aime pas cette soupe
C'est moche	Ce n'est pas mon goût
Il n'y a rien de bien à la télévision	Les programmes de ce soir ne me conviennent pas
La société est pourrie	Je ne me sens pas bien dans cette société
Elle m'énerve !	Je m'énerve quand elle fait ceci ou cela
Tu es insupportable	Je ne supporte pas (tes cris, ton retard…)
Tu as tort	Je ne suis pas d'accord avec toi
Tu ne m'écoutes jamais	J'ai besoin de te parler, quand es-tu disponible ?
Tu devrais réfléchir avant de parler	De mon point de vue, cette question demande plus de réflexion
Tu dois faire ce que je te dis	Je te demande de faire cela (et je n'ai pas d'autre choix à te donner)

Les trois temps du message « JE » dans une situation de confrontation

Décrire LE COMPORTEMENT sans juger, sans étiquette	**Expliquer LES EFFETS SUR MOI** Temps, énergie, argent…	**Exprimer MES RESSENTIS** Le + important, le + difficile
Les actions et comportements de l'autre observables et précis	• Ce que je perds temps, énergie, argent… • Ce que ça m'oblige à faire ce que ça m'empêche de faire • Les conséquences précises, incontestables	• Ce que j'éprouve • précisément • authentiquement
Quand tu me parles pendant que je suis au téléphone	*je ne peux pas bien entendre et comprendre ce que dit la personne*	*ça me dérange vraiment et je suis ennuyé*
Je n'ai pas été prévenu que la réunion était annulée	*j'ai perdu une heure pour m'y rendre*	*j'étais vraiment furieux*

d'après l'approche de Thomas GORDON, présentée par EXPRIT - 2012

S'EXERCER A PARLER en « JE »

1. LES FAITS : qu'est ce qui s'est passé ? Comment ça s'est passé ?

C'est le temps de dire ce que j'ai perçu et d'exprimer mon point de vue simplement ce que j'ai vu et entendu, sans jugement ni reproche

- c'était où ? quand ?
- avec qui ?
- Quand tu as dit… Quant tu as fait… Quand j'ai vu ou entendu… *(des faits observables !)*
- ……..

2. MES RESSENTIS : qu'est-ce que ça m'a fait ?

C'est le temps de prendre conscience de ce que je ressens

- Ca m'a fait… J'ai ressenti… Je me suis senti…
  (nommer une émotion, pas un jugement ni une réflexion)
- Quelle est l'émotion qui m'a empêché de réagir ou m'a fait exploser ?
  (colère, haine, peur, honte, jalousie, tristesse…)
- ……..

3. MES BESOINS : de quoi j'aurais eu besoin pour être bien ?

C'est le temps de trouver ma source et d'exprimer le besoin insatisfait qui s'est manifesté par mes ressentis

- Ce qui est important pour moi, c'est… (en parlant de moi et pas de l'autre)
- J'aurais eu besoin de… J'ai besoin de (= MON besoin)
  et non pas : « J'aurais eu besoin que tu… »
  (qui n'exprime pas mon besoin, mais ma demande ou mon exigence sur lui)
- ……..

4. MES DEMANDES ou LES SOLUTIONS POSSIBLES : qu'est-ce qu'on fait ?

C'est le temps de la négociation et de la recherche de solutions

- (Pour satisfaire mon besoin), je te demande… serais-tu d'accord pour…
- Je propose… Et toi que proposes-tu ?
- Et toi quel est ton besoin ?
- ……..

Marc THOMAS – http://competences-relationnelles.com/ocean-indien/ Aumôneries Prisons-Hôpitaux Grand Est NANCY - juillet 2022

Les caractéristiques d'une approche centrée sur la personne

par Carl ROGERS (1962)

Ce que Carl ROGERS écrit à propos de l'entretien dans la relation d'aide avec un thérapeute peut aussi s'appliquer à toute relation humaine…

« Qu'est-ce que j'entends par Approche Centrée sur la Personne ? C'est l'expression du thème de toute ma vie professionnelle qui s'est clarifié au cours de mon expérience, de mes interactions avec les autres au fil de ma recherche. Je souris en pensant aux diverses étiquettes que je lui ai données au long de ma carrière : counseling[1] non-directif, thérapie centrée sur le client, enseignement centré sur l'élève, leadership centré sur le groupe. Les champs d'application s'étant multipliés et diversifiés, l'étiquette d'Approche Centrée sur la Personne me semble celle qui la décrit le mieux.

L'hypothèse centrale de cette approche peut être brièvement résumée :

L'individu possède en lui-même des ressources considérables pour se comprendre, se percevoir différemment, changer ses attitudes fondamentales et son comportement vis-à-vis de lui-même. Mais seul un climat bien définissable, fait d'attitudes psychologiques facilitatrices, peut lui permettre d'accéder à ses ressources.

Il y a **trois conditions requises pour qu'un climat soit favorable à la croissance de l'individu**, qu'il s'agisse d'une relation client-thérapeute, parent-enfant, leader-groupe, enseignant-enseigné, administrateur-administré. Ces conditions sont, en fait, applicables partout où le développement de la personne est en jeu. J'ai décrit ces conditions dans des ouvrages précédents. Je n'en présente ici qu'un bref résumé mais la description s'applique à toutes les relations mentionnées ci-dessus.

A la première on peut donner le nom D'AUTHENTICITE, DE REEL OU DE CONGRUENCE. Plus le thérapeute est lui-même dans la relation, sans masque professionnel ni façade personnelle, plus il est probable que le client changera et grandira de manière constructive. Cela signifie que le thérapeute « est » ouvertement les sentiments et les attitudes qui circulent en lui au moment présent. C'est le terme transparent qui fait le mieux saisir la saveur de cette condition : le thérapeute se fait transparent pour le client.

Le client peut complètement voir ce qu'est le thérapeute dans la relation ; il n'y a en lui aucune réserve que le client puisse ressentir. Par ailleurs le thérapeute prend conscience de l'expérience intérieure qu'il est en train de faire. Il peut la vivre dans la relation et la communiquer s'il le juge opportun. Il y a donc une grande similarité, ou congruence, entre ce qui est ressenti au niveau viscéral, ce qui est présent à la conscience, et ce qui est manifesté au client.

La seconde attitude qui est essentielle à la création d'un climat de changement est l'acceptation, l'attention, l'estime – ce que j'ai appelé **LE REGARD POSITIF INCONDITIONNEL**. Lorsque le thérapeute éprouve une attitude positive et d'acceptation face à tout ce que le client est en ce moment, peu importe ce qu'il est à ce moment-là, il est vraisemblable qu'un mouvement ou changement thérapeutique se produira. Le thérapeute est désireux que le client soit le sentiment immédiat qu'il éprouve au moment même, quel que soit ce sentiment : confusion, ressentiment, crainte, colère, amour ou orgueil. Cette attention de la part du thérapeute n'est pas possessive. L'estime qu'il a pour son client est plutôt totale que conditionnelle.

Le troisième aspect facilitateur de la relation est LA COMPREHENSION EMPATHIQUE. Cela signifie que le thérapeute ressent avec justesse les sentiments et les significations de ce dont le client est en train de faire l'expérience. Cela signifie aussi que le thérapeute lui communique cette compréhension. Quand il est au mieux de son fonctionnement, le thérapeute est tellement à l'intérieur du monde de l'autre que non seulement il peut clarifier les significations de ce dont le client a pris conscience mais aussi de celles qui se situent juste au dessous du niveau de la prise de conscience. Ce type d'écoute sensible et actif est extrêmement rare dans nos vies. Nous pensons écouter mais notre écoute est rarement assortie d'une compréhension réelle, d'une véritable empathie. Pourtant une écoute de ce type très particulier est l'une des plus puissantes forces de changement que je connaisse.

Comment le climat que je viens de décrire peut-il être facteur de changement ? Brièvement je dirai que lorsque les personnes sont acceptées et estimées, elles ont tendance à être davantage bienveillantes vis-à-vis d'elles-mêmes. Lorsque les personnes sont entendues avec empathie elles peuvent écouter avec plus de justesse le flot de leurs experiencings[2] internes. Dans la mesure où une personne comprend et estime son propre soi, le soi devient plus congruent avec les experiencings. La personne devient plus réelle, plus authentique. Ces tendances, réciproques des attitudes du thérapeute, permettent à la personne d'être un acteur encore plus efficace dans l'accomplissement de son propre développement. A être vraie et totalement elle-même la personne jouit d'une plus grande liberté.

[1] Le terme counseling est couramment utilisé par Rogers en lieu et place de psychothérapie.

[2] Experiencing: terme qui n'a pas d'équivalent lexical en français. Il signifie une expérience interne qui est en train de se faire.

L'ACCEPTATION INCONDITIONNELLE POSITIVE

(Ce qui est dit ici du thérapeute peut s'appliquer à toute personne qui accueille et écoute, même en dehors d'une thérapie)

« La seconde attitude qui est essentielle à la création d'un climat de changement est **l'acceptation, l'attention, l'estime** – ce que j'ai appelé **le regard positif inconditionnel**. Lorsque le thérapeute éprouve une attitude positive et d'acceptation face à tout ce que le client est en ce moment, peu importe ce qu'il est à ce moment-là, il est vraisemblable qu'un mouvement ou changement thérapeutique se produira. Le thérapeute est désireux que le client soit le sentiment immédiat qu'il éprouve au moment même, quel que soit ce sentiment : confusion, ressentiment, crainte, colère, amour ou orgueil. Cette attention de la part du thérapeute n'est pas possessive. L'estime qu'il a pour son client est plutôt totale que conditionnelle. » (Carl ROGERS)

L'acceptation inconditionnelle positive revient à un renoncement à une position « active » face au problème de l'autre ; à un respect complet de ce qui veut se dire en lui, fut-ce sous la forme de symptôme, de rêves, de fantasmes, d'émotions ou de sensations ; à une reconnaissance et une contention des tendances opposées et contradictoires ; à une confiance dans le fait que la sagesse issue de ses profondeurs finira par manifester ce qui est sa voie personnelle.
Tout ceci favorise un lâcher-prise qui est parfois surprenant.

Extrait de : Chantal et Jean-Marc HARIOT, Hervé de LASSUS : *Parler, écouter : un bonheur réciproque. Les Groupes d'Entraide Psychologiques (GEP). Ed. Le Souffle d'Or. 2004)*

Prendre soin, ce n'est pas prendre en charge

Prendre soin, c'est aider l'autre à vivre ce qu'il a à vivre, ce n'est pas l'en empêcher, ce n'est pas tenter de lui faire faire l'économie d'une souffrance qui se trouve sur son chemin en la minimisant («C'est pas si grave, n'y pense plus, viens te distraire») ou en la prenant soi-même en charge («C'est ma faute, j'aurais pas dû, je vais faire ceci ou cela à sa place»), c'est l'aider à entrer dans sa difficulté, à pénétrer sa souffrance pour pouvoir en sortir, conscient que ce chemin lui appartient et que personne d'autre que lui ne peut le parcourir.

Prendre soin, c'est apporter toute notre attention à la faculté de guérir de sa souffrance ou de résoudre sa difficulté qui est en l'autre plutôt qu'apporter un remède. C'est avoir confiance que l'autre dispose souvent de toutes les ressources nécessaires pour s'en sortir, s'il parvient à s'écouter ou à être écouté *au bon endroit.* Cela suppose que nous ayons acquis cette confiance et cette estime pour nous-mêmes. Comment pourrions-nous avoir confiance dans la capacité d'être de l'autre si nous n'avons pas acquis confiance dans la nôtre?

Le risque, en prenant l'autre en charge, est de ne pas avoir conscience que ce n'est pas de lui dont nous prenons soin mais de nous, de notre image de bon saint-bernard, de sauveur et souvent de notre besoin de reconnaissance, de notre bonne conscience. S'il y a risque, c'est que comme nous nous occupons de nous-mêmes, alors que nous croyons nous occuper de l'autre, notre attitude ne soit pas appropriée, pas adéquate, et qu'elle entretienne les deux dans la frustration, la confusion ou la dépendance.

Extrait de : Thomas D'ANSEMBOURG : *Cessez d'être gentil, soyez vrai. Etre avec les autres en restant soi-même.* Editions de l'Homme. Québec. 2001

Jésus traversait la ville de Jéricho. Or, il y avait un homme du nom de Zachée ; il était le chef des collecteurs d'impôts, et c'était quelqu'un de riche. Il cherchait à voir qui était Jésus, mais il n'y arrivait pas à cause de la foule, car il était de petite taille. Il courut donc en avant et grimpa sur un sycomore pour voir Jésus qui devait passer par là. Arrivé à cet endroit, Jésus leva les yeux et l'interpella : « Zachée, descends vite : aujourd'hui il faut que j'aille demeurer dans ta maison. » Vite, il descendit, et reçut Jésus avec joie. Voyant cela, tous récriminaient : « Il est allé loger chez un pécheur. » Mais Zachée, s'avançant, dit au Seigneur : « Voilà, Seigneur : je fais don aux pauvres de la moitié de mes biens, et si j'ai fait du tort à quelqu'un, je vais lui rendre quatre fois plus. » Alors Jésus dit à son sujet : « Aujourd'hui, le salut est arrivé pour cette maison, car lui aussi est un fils d'Abraham. En effet, le Fils de l'homme est venu chercher et sauver ce qui était perdu. »

Extrait de l'Evangile selon Saint Luc 19, 1-10

EVALUATION DE FORMATION

❶ Quel est votre degré d'accord ou de désaccord avec les appréciations suivantes

		😀	😗	🤒	😣	**Commentaires**
1	La formation répond à mes attentes					
2	Les objectifs annoncés ont été atteints					
3	Les exposés sont clairs et compréhensibles					
4	L'interaction théorie/pratique est intéressante					
5	Les acquis me paraissent utilisables dans mon activité professionnelle					
6	La formation m'a apporté un enrichissement personnel					
7	La durée de la formation est adaptée au contenu					
8	La documentation est suffisante					

- **Qu'est-ce que j'ai APPRIS ?**

- **Qu'est-ce que j'ai APPRÉCIÉ ?**

- **Qu'est ce qui m'a MANQUÉ ?**

- **A quoi ça peut me SERVIR ?**

- **De quoi j'ai BESOIN ?** (pour continuer mon évolution)

- **Et encore…**

CONTINUER A SE FORMER A L'ECOUTE ACTIVE

Exclusivement réservé aux participants de la formation - **Ne pas reproduire ni transférer**

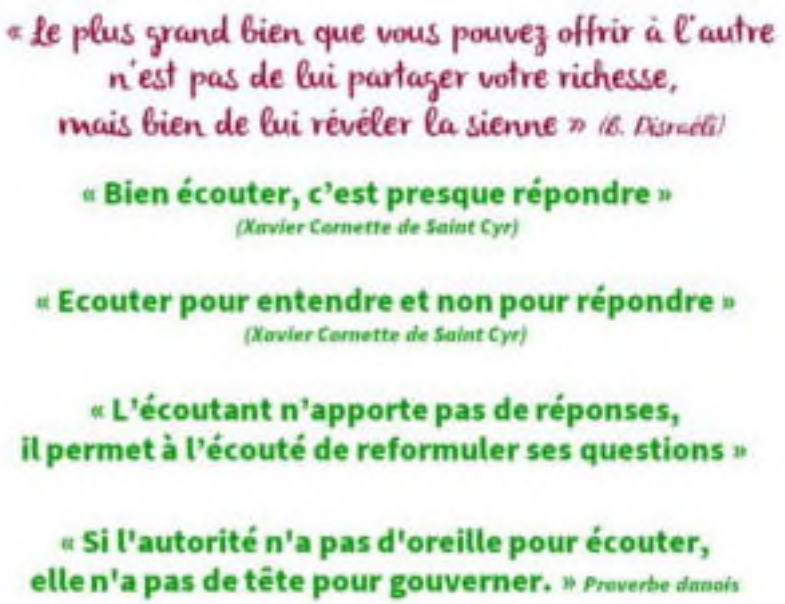
AUDIOS pour se former

1. Simplement accueillir et écouter
2. Accompagner l'autre dans son univers à lui
3. Faut-il donner des réponses et des conseils ?
4. Écouter sans prendre sur moi
5. Écouter les émotions jusqu'aux besoins
6. Accompagner : des jugements sur l'autre à la libération de soi

D'autres audios sur l'écoute :

- Pourquoi apprendre à écouter ?
- Écouter, simplement écouter
- Écouter sans juger l'autre
- Clés pour une meilleure écoute
- Écouter à la juste distance
- Que faire quand on a l'impression de ne pas être écouté ?

TEXTES de référence



Carl ROGERS

- Accompagner cette autre personne
- Une approche centrée sur la personne
- Ecouter
- Etre entendu
- Ne pas pouvoir entendre

Marc THOMAS

- Ecouter-vraiment
- Ecouter sa musique intérieure
- Ecouter plus loin
- Ecoute active
- Comment aider ? Comment écouter ?
- Si tu veux aider, ne donne pas de conseils
- « C'est mon être intérieur »
- L'écoutant est une sage femme

voir aussi plusieurs textes d'écoute et d'accompagnement

Autres auteurs

- Rejoindre pour accompagner par Sören KIERKEGAARD
- Simplement écouter, par un anonyme indien

OUTILS pour se former

Ces « outils » et exercices ne sont pas exhaustifs mais sont proposés à titre d'exemple.
Si vous les utilisez pour une formation, ils sont soumis à droit d'auteur :
*merci de **contacter Marc Thomas** pour obtenir les conditions de l'autorisation d'utiliser.*

- Attitudes d'écoute selon Porter
- Ecouter quoi – Ecouter comment ?
- Reformulation
- Questions dans l'entretien
- Ecoute : grilles analyse
- Observation ou jugement ? 1-Exercice 2-Corrigé