

Sommaire:

- Nous avons reçu une bouche...
- Les 6 attitudes de bases de Porter
- Les formations
- Les 5 manières d'écouter
- A méditer

n° 8. janvier 2014

La newsletter
du parcours de
formation à la méthode

CRITERE

L'édito

« Nous avons reçu une bouche et deux oreilles
parce qu'il faut écouter deux fois plus qu'on ne parle. »

L'écoute active est un concept développé à partir des travaux du psychologue américain Carl Rogers, aussi nommée **écoute bienveillante**.

Elle consiste à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par l'interlocuteur en décodant la dimension affective généralement non verbalisée.

Il s'agit de reformuler les propos de son interlocuteur et de lui poser des questions pertinentes afin de l'accompagner et de le pousser plus profondément dans son processus de réflexion. L'écoute active n'est pas seulement la perception des besoins mais d'abord un comportement à adopter. On parle alors de l'empathie.

L'empathie est une notion désignant la « compréhension » des sentiments et des émotions d'un autre individu. Elle est donc différente des notions de sympathie, de compassion, d'altruisme.

La réponse empathique aux états affectifs d'autrui se produit sans que l'on ressente soi-même la même émotion ou même une émotion quelle qu'elle soit.

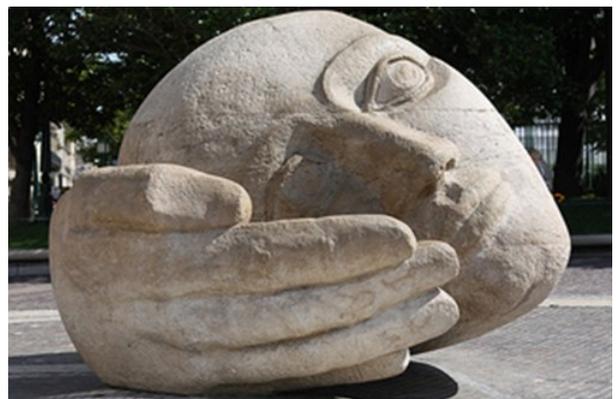
L'empathie se différencie de la contagion émotionnelle dans laquelle une personne éprouve le même état affectif qu'une autre sans conserver la distance entre soi et autrui comme il est observé dans l'empathie. Le fou rire est un exemple de contagion émotionnelle : un sentiment de gaieté est ressenti par les deux individus.

Les théories modernes distinguent également l'empathie de la sympathie qui, elle, comporte une dimension affective supplémentaire : alors que l'empathie repose sur une capacité de représentation de l'état mental d'autrui indépendamment de tout jugement de valeur, la sympathie repose sur une proximité affective avec qui en est l'objet et vise donc à améliorer son bien-être.

En cela elle se différencie de la compassion qui ne possède pas cette composante poussant à agir pour améliorer le sort d'autrui mais se résume à une affliction pour les souffrances d'autrui. Plusieurs exemples de formulations empathiques peuvent être développés. Un individu dit :- *Je n'aurais pas dû faire cela... Je ne l'ai pas fait volontairement* - Retour (effet miroir) au moyen de l'empathie : - *Vous vous sentez déçu...?*

L'enjeu n'est pas de parler mais de donner la parole à la personne dans la direction de ce qu'elle éprouve, de lui offrir un espace bienveillant dans lequel elle peut elle-même écouter la part déçue en elle. Ce qui compte le plus, ce n'est pas mon miroir de mots mais ma qualité de présence au vécu de l'autre (cela passe par mon regard, body langage, intonation...) Donc, plus mon intervention orale est brève et offrant la parole à l'autre, mieux c'est.

Bien que possédant une part non négligeable d'interprétation personnelle, les « retours empathiques » sont relativement « normés ». Ils tendent à témoigner à l'interlocuteur du centrage sur lui et restitue une dimension affective, en utilisant la reformulation. L'empathie, contrairement à la sympathie qui est spontanée, est une pratique relationnelle qui s'enseigne et s'apprend.

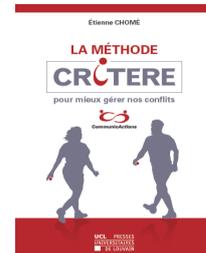


Les 6 attitudes de base de l'écouter selon Porter

Quelle est votre manière spontanée d'écouter ?

*Conseiller ? Juger ? Soutenir ? Enquêter ? Interpréter ?
Manifester de la compréhension intellectuelle et affective ?*

Vous pouvez relire les avantages et les risques de chacune de ces attitudes dans le livre C-R-I-T-E-R-E p.242



Nos formations début 2014

Retrouvez toutes nos infos sur : www.communications.eu

Belgique :

- Bruxelles : le vendredi en journée. Contact : r.defoucauld@gmail.com
- Bruxelles : le vendredi matin à partir de janvier. Contact : constance.vdhoeven@gmail.com
- Bruxelles : le jeudi en soirée. Contact : chome@communications.org
- Libramont : le lundi de 19h30 à 22h. Contact : anne.francard@communications.eu
- Namur : le samedi de 10h à 12h30. Contact : anne.francard@communications.eu

France :

- Antony (92) : le mercredi soir et vendredi journée. Contact : florence.peltier@yahoo.fr
- Courbevoie/Asnières (92) : Contact : anso.courtot@gmail.com
- Noisy le Roi (78) : le lundi soir. Contact : nathaliedelagarde@free.fr
- Paris : le vendredi en journée. Contact : florence.peltier@yahoo.fr

- Annecy : en journée. Contact : ghislaine.paul@live.fr
- Bayonne/Pau/Bordeaux : Contact : michelle2prevaux@hotmail.com
- Grenoble : en journée. Contact : ghislaine.paul@live.fr
- Lyon : le samedi en journée ou le vendredi soir. Contact : tdemuizon@free.fr
- Lyon : en journée. Contact : ghislaine.paul@live.fr
- Nancy : Contact : sophiemeurisse@orange.fr
- Nantes : en journée. Contact : ghislaine.paul@live.fr
- Nice Sophia Antipolis : le mardi en journée. Contact : benedicte.dantes@davila.fr
- Nice Valbonne : le samedi matin. Contact : jchverzat@yahoo.fr
- Toulouse : ghislaine.paul@live.fr
- Saint Jean de Luz : Contact : chantal@alegera.fr
- Riom : Contact : sophiemeurisse@orange.fr

Genève, Zurich : Contact : ghislaine.paul@live.fr

Munich : Contact : florence.berranger@free.fr

Barcelone : En français et en espagnol. Contact : roll.christine@gmail.com

Londres :

- Le mardi en journée ou le jeudi matin. Contact : mchugonnard@yahoo.fr
- Le jeudi matin ou le vendredi matin. Contact : c.mouchel@sky.com

Les 5 manières d'écouter : De l'écoute passive à l'écoute active

A revoir dans le livre de la Méthode C-R-I-T-E-R-E p.249 à p.254

Vivre une écoute centrée sur la personne et non sur le problème

L'écoute passive :

Je suis **centré sur la personne** par mes expressions, je m'intéresse à lui. Je me synchronise avec ses gestes, son souffle, sa voix.

Les accusés de réception :

« Oui », « Mmm... », « Ah bon », « Vraiment », « Je vois », « Je comprends », sont d'autant de confirmations qui disent : « je suis présent à ce que tu dis »

Les invitations à parler :

Elles respectent la liberté de ne pas parler. « Si ça te dis, j'ai le temps de t'écouter », « Aimerais-tu parler de cela ? », « Veux tu en parler plus à ce propos ? », « Ça m'intéresse de savoir ce que tu penses », « Tu n'as pas l'air en forme ? »

Les reformulations :

La clarification : « Si je comprends bien... »

Le résumé : « Tu veux dire par là que... »

La transformation sans interprétation : « En d'autres termes... »

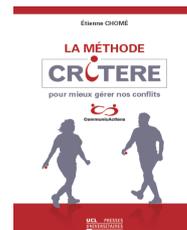
La reformulation centrée sur le vécu de l'autre : « Tu as l'air inquiet ». Elle se limite à peu de mots pour laisser l'écouté trouver lui-même ce qu'il veut exprimer.

En cas de JRE, l'écoute active à travers 3 questions :

O : « Veux tu parler de... ? »

S+B : « Es-tu...parce que tu as besoin de... ? »

D : « Aimerais-tu que je... ? »



Écouter...



Écouter est peut-être le plus beau cadeau que nous puissions faire à quelqu'un ...

C'est lui dire: tu es important pour moi, tu es intéressant, je suis heureux que tu sois là.

Écouter, c'est commencer par se taire... Avez-vous remarqué combien les dialogues sont remplis d'expressions de ce genre :

« C'est comme moi quand... » Ou bien : « Ça me rappelle ce qui m'est arrivé,... »

Bien souvent, ce que l'autre dit n'est qu'une occasion de parler de soi.

Écouter, c'est commencer par arrêter son petit cinéma intérieur, son monologue portatif, pour se laisser transformer par l'autre.

C'est accepter que l'autre entre en nous même comme il entrerait dans notre maison et s'y installerait un instant, s'asseyant dans notre fauteuil et prenant ses aises.