



Pratiquer l'écoute sans être éponge

Guides Catholiques de Belgique

2 février 2019, *Christelle Lacour*



TABLE DES MATIERES

Chapitre I. Mandat et limites de l'écoutant	5
A. Ecouter	5
B. Mandat de l'écoutant	6
C. Difficultés à écouter.....	7
D. Messages risqués (Gordon).....	8
E. Mise en pratique.....	10
Chapitre II. Comprendre et accueillir le ressenti	11
A. Ecoute silencieuse	15
B. Mise en pratique.....	18
Chapitre III. Reformuler	19
A. Techniques de reformulation	19
B. Avantages et limites	20
C. Mise en pratique.....	22
Chapitre IV. Pratiquer l'écoute active	23
A. Technique d'écoute active	23
B. Avantages et limites	23
C. Mise en pratique.....	24
Chapitre V : Se protéger face aux tensions	27
A. Fenêtre de tolérance	27
B. Décharge et canalisation	27
C. Posture et gestuelle.....	29
D. Mise en pratique	31
Annexes	35
A. Liste d'émotions	35
B. Lexique d'émotions	36
C. Emoticônes	37
D. Freins et leviers à l'écoute.....	38
Bibliographie	41





CHAPITRE I. MANDAT ET LIMITES DE L'ÉCOUTANT

Si tu cherches à savoir, tu auras une explication ! Si tu cherches à écouter, tu iras vers la compréhension.
Inspiré de Jacques Salomé.

A. Ecouter

Ecouter vient du latin auscultare et signifie « entendre attentivement », mais aussi épier, obéir, croire. Dans la langue hongroise, le mot « Hallgatni » signifie tout à la fois écouter et se taire. Ecouter est donc une action qui implique une attention active : on ne décide pas d'entendre, mais on décide d'écouter. Ainsi, écouter implique de mettre de côté ses humeurs, son cadre de référence et ses a priori pour se plonger dans le vécu de l'autre. L'écoute repose sur la volonté (engagement), la patience (disponibilité intérieure et extérieure : temps, silence) et la curiosité (ouverture). Le but est d'accueillir la personne dans son vécu (émotions, besoins, souhaits). L'écoute est alors non directive, empathique.

Dans son Approche Centrée sur la Personne (ACP), Rogers définit l'**empathie** comme l'action mentale visant à comprendre ce que l'autre ressent, sans pour autant éprouver la même chose. L'empathie est une forme d'identification au ressenti de l'autre, afin de sortir de soi, de se décentrer vers l'autre, de le comprendre en se mettant « à sa place », comme si on était l'autre (tout en sachant intellectuellement qu'on est différent). Jean Artaud décrit l'empathie comme la tendance à comprendre l'autre de l'intérieur, à saisir les sentiments et les besoins et à s'assurer de cette compréhension sans jugement, conseil ou critique. Il s'agit donc de percevoir le cadre de référence de l'autre sans pour autant changer sa vision personnelle.

Lorsque j'écoute, je fais l'effort de traduire ce que ressent l'autre au-delà des mots, de la manière la plus concise et fidèle possible. En véritable **miroir**, l'écouter ne donne pas sa vision du problème (« Ton problème, c'est ... ») mais se fait l'écho du ressenti de l'autre. Pour augmenter l'efficacité de l'écoute, la **vérification** de notre compréhension du message de l'autre est la clé. Vérifier, c'est (in)valider la qualité de notre interprétation. C'est se définir un langage commun en questionnant si l'on parle la même « langue ».

Pour Rogers, les **contenus émotionnels** d'une situation sont plus importants que les contenus intellectuels. L'idée est de se polariser davantage sur ce que l'autre vit que sur ce qu'il dit : aller au-delà des faits et des opinions émises pour s'ouvrir à la façon dont l'autre ressent les choses avec ses tripes. Il s'agit de s'intéresser à l'autre (et à la manière dont il voit le problème) plus qu'au problème lui-même, et d'offrir des solutions pour sortir de l'impuissance à agir. Car écouter véritablement restitue la personne à elle-même et lui permet, dans un second temps, de faire face à la réalité de sa situation et de trouver elle-même une solution.



B. Mandat de l'écouter

L'**acceptation inconditionnelle** (aussi appelée « **neutralité bienveillante** ») consiste à accepter tout ce que dit l'écouter (jugements, idées, émotions, ...) sans juger, critiquer ni s'énerver. Cette posture est nécessaire à l'écoute réelle, authentique et efficace.

Dans l'écoute, j'offre le miroir empathique de ce que l'autre vit. Je ne m'improvise pas en sauveur, donneur de leçons, conseiller, et ne répercute pas la parole de l'écouter auprès des adultes. Une fois ses difficultés exprimées, l'écouter cherchera de manière autonome des solutions aux problèmes concrets que ces émotions suscitent éventuellement, ou éprouvera un soulagement libérateur pour continuer son chemin plus sereinement ...

Une bonne écoute suppose de créer un **espace de parole**, au sens propre comme au sens figuré, dans un contenant qui met l'écouter en confiance :

- Cadrage spatio-temporel :
 - prendre rendez-vous ou offrir une permanence d'écoute à un moment et un endroit défini ;
 - définir et respecter le temps imparti à l'écoute.
- Mandat de l'écouter :
 - accueillir le ressenti de façon inconditionnelle (non jugement), et laisser l'autre trouver lui-même des solutions à ses difficultés ;
 - respecter la confidentialité.
- Confort physique et sécurité psychologique de l'écouter :
 - préparer des dossiers ou du matériel : mouchoirs, de quoi écrire, balles anti-stress, punchingball, ... ;
 - laisser la porte ouverte ou la fermer, selon ce qui met en sécurité écouter et écouté ;
 - inviter à entrer : ouvrir complètement la porte et laisser l'espace pour entrer, saluer l'écouter en lui serrant la main et en lui souriant ;
 - féliciter ou remercier l'écouter pour sa démarche ;
 - veiller au confort physique : décor apaisant et sécurisant, niveau de bruit (lieu calme, hors de tout stimulus visuel, auditif, olfactif parasite), chaleur, lumière, choix entre plusieurs chaises, confort du siège, sièges à 45° pour laisser le choix du face à face ou de l'échange « de côté » ou de « ¾ », emplacement des WC, boisson, ...



C. Difficultés à écouter

Parmi les obstacles à l'écoute, relevons ceux-ci :

- L'intention de l'écouter peut être plutôt **défensive** (il prépare sa défense). Pour certains, écouter signifie se soumettre ou être d'accord, alors qu'en réalité il s'agit de prêter à l'autre de l'attention pour comprendre sa vision des choses (sans pour autant la partager). Utiliser l'écoute d'une manière artificielle, mécanique, sans intérêt réel, ne fonctionne pas et ne peut pas créer un climat de confiance. De la même manière, si écouté et écoutant n'ont pas le même pouvoir explicite (statut hiérarchique différent) ou implicite, il se peut que les intentions de l'écouter soient biaisées, voire mal comprises.
- L'état émotionnel de l'écouter : des **émotions** agréables ou désagréables peuvent parasiter l'écoute, l'écouter se centrant davantage sur ce qu'il ressent lui (et souhaiterait éventuellement exprimer) que sur ce que l'autre ressent. Cet état émotionnel peut amener l'écouter à préparer sa réponse pendant que l'autre parle ou à montrer des signes d'impatience : hochements de tête ou accusés de réception plus fréquents ou trop rapides, tapotements, détournement du regard, coupure de la parole, ...
- Les interprétations et **jugements** sur les propos de l'interlocuteur, liés à nos filtres inconscients (croyances) : déformation, approbation (« Oui, tu as raison ! ») ou désapprobation (« Non, c'est faux. Je ne suis pas d'accord. »), omissions d'idées-clés, mauvaise interprétation du langage corporel, ...
- Les **attentes de l'écouter** sont parfois démesurées, s'il considère que l'écouter est censé tout connaître, tout comprendre, voire tout solutionner. L'attribution d'un savoir ou d'un mandat de ce type déséquilibre la relation entre les personnes et rend l'écoute non jugeante difficile.
- La différence de vocabulaire, de langage ou de **cadre de référence** des interlocuteurs : l'incompréhension ou la divergence de définition de certains mots.
- Le décalage entre rapidité de la pensée et **débit** des paroles : le rythme moyen de la parole est de 140 mots par minute, alors qu'on peut traiter mentalement 800 mots/minute. Nous pensons donc plus vite que nous ne parlons.
- L'**environnement** : les bruits, l'agitation, la lumière, les odeurs, la chaleur, la présence d'autres personnes susceptibles d'entendre, ...
- L'état d'**urgence** ou de danger de la situation nécessite parfois d'agir plutôt que de prendre du temps pour tenter de comprendre l'autre.
- La **résonance** entre le ressenti de l'écouter et celui de l'écouter : difficile d'accueillir chez l'autre des ressentis que je n'accueille pas chez moi.



D. Messages risqués (Gordon)

En raison de nos apprentissages passés et parfois de notre ignorance des techniques efficaces de communication, nous utilisons des messages que l'on peut considérer comme risqués, c'est-à-dire bien acceptés quand la tension est basse, mais plus difficilement recevables par celui qui vit une situation problématique et qui est vulnérable, ressentant plus facilement ces messages comme dévalorisants ou agressants. Ces messages ne sont donc risqués que si l'autre est dans l'émotion et qu'il a besoin d'être écouté avant tout.

Si je ne sais pas si l'autre a besoin d'écoute ou pas, plusieurs options sont possibles :

- **Vérifier le langage non verbal** et paraverbal de l'interlocuteur. Après une réflexion de ma part (blague, solution, opinion, ...), je peux voir apparaître des expressions ou une voix exprimant de l'inconfort. Je peux alors questionner l'autre et/ou lui signifier que je me mets en posture d'écoute : « Tu ris nerveusement ? » ; « Oups, c'est pas le moment de faire une blague ? » ; « Ok, j'arrête, je t'écoute. » Même après la discussion, je peux revenir vers l'autre pour lui parler de cet échange : « Désolée, je t'ai interrompu pour raconter ma vie. Toi, t'étais pas bien. Je ne t'ai pas laissé finir ton histoire ... »
- **Questionner les attentes** : « Qu'attends-tu de moi ? » ; « Souhaites-tu que je t'écoute ? Tu veux mon avis, une solution ou que je te parle de mon expérience à ce sujet ? »
- **Pratiquer l'écoute active avant** de donner un conseil, une opinion ou de faire diversion.
- Choisir en conscience de dire ce que je souhaite, sans tenir compte du besoin éventuel d'écoute de l'autre, si par exemple mon objectif est de trouver rapidement une solution à un problème qui nous concerne tous les deux. Je peux **explicitier mon objectif**, afin d'être clair dans la manière dont je vais communiquer avec l'autre.

Les messages risqués sont classés en trois catégories : **jugement** sur la personne, la situation ou son émotion, **solution** concrète ou **diversion** par rapport au vécu de l'interlocuteur. Prenons un exemple. Un collègue dit : « Hier soir, je m'apprête à quitter le boulot à 19h et mon chef me dit que les congés qu'il avait acceptés, c'est plus possible de les prendre. Ça m'a tellement énervé que j'ai rien répondu et je suis parti en claquant la porte ! »



Jugement	Solution	Diversions
<p>Moraliser, prêcher « Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas qu'on te fasse ! »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fait naître des sentiments de culpabilité ou d'obligation. • Peut inciter l'autre à s'ancrer dans sa position, à se défendre et se justifier (« Qui a dit ça ? »). • Indique à l'autre qu'on manque de confiance en lui et qu'on ne se fie pas à son sens des responsabilités. 	<p>Donner des ordres, commander « Arrête de t'énerver ! »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suscite la crainte, la soumission. • Incite à une épreuve de force. • Invite à la révolte, à la vengeance. 	<p>Rassurer, consoler « Ce n'est rien, dans une heure tu ne t'en souviendras déjà plus. »</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'autre se sent incompris. • Suscite de forts sentiments d'hostilité (« C'est facile à dire ! »). • Le message peut être compris comme : « Ce n'est pas bien de ressentir cela. »
<p>Juger, critiquer, blâmer « Tu devrais pourtant le savoir. »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amène l'autre à se sentir incompetent, stupide, incapable de se servir de son jugement. • Coupe la communication, car l'autre n'ose plus parler de peur d'être mal jugé ou d'être stoppé brutalement dans son expression. • L'autre peut s'identifier au jugement émis ou contre-attaquer. 	<p>Avertir, menacer « Si tu ne cesses pas de te plaindre, tu vas perdre toute ta crédibilité. »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peut susciter la crainte, la soumission. • Oblige à vérifier les conséquences annoncées. • Peut faire naître la rancœur, la colère, la révolte. 	<p>Enquêter, questionner « Qu'est-ce que tu faisais là à cette heure-là ? »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour éviter des critiques ou d'autres commentaires désobligeants, l'autre répond souvent à ces questions par des réponses évasives, des demi-vérités, des mensonges ou des banalités. • La personne devient parfois anxieuse ou craintive parce qu'elle ne sait pas où l'autre veut en venir. • Par ces questions l'autre amène souvent la personne à dévier de son véritable problème et à s'engager sur de fausses pistes.
<p>Complimenter, approuver « Pourtant tu es son meilleur employé. »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indique des exigences très fortes et une surveillance étroite de l'autre. • Peut être perçu comme du paternalisme ou comme une façon détournée d'obtenir un comportement précis. • Peut faire naître de l'anxiété lorsque l'image qu'a l'autre de lui-même ne correspond pas aux compliments. 	<p>Conseiller, donner des solutions « A ta place, j'irais régler mon problème à un échelon supérieur. »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sous-entend que l'autre est incapable de résoudre lui-même son problème. • Empêche l'autre de réfléchir à son problème, d'envisager des solutions et de les essayer. • Peut amener la dépendance ou la résistance. 	<p>Dévier, blaguer, esquiver « Si tu fais grève, c'est comme des vacances, non ?! » ou « C'est comme moi, ça me fait penser à un truc que j'ai vécu avec ma chef ... Pire ! ... »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suggère d'éviter les difficultés au lieu de les affronter. • Laisse croire que les problèmes de l'autre sont banals, insignifiants ou sans importance. • Invite la personne à ne pas se confier, à taire les difficultés qu'elle éprouve.
<p>Humilier, ridiculiser « T'es fier de jouer les syndiqués de service ? »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peut amener l'autre à se sentir rejeté, inférieur. • Peut détruire l'estime qu'a l'autre de lui-même. • Provoque souvent des ripostes verbales. 	<p>Argumenter, persuader par la logique « Une enquête montre que 50% des employés voient leurs congés modifiés par leur patron ! »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oblige l'autre à se défendre et à argumenter. • Amène souvent l'autre à se fermer et à devenir moins réceptif. • Pousse l'autre à se sentir inférieur et incompetent. 	
<p>Psychanalyser, diagnostiquer « Tu as toujours eu des problèmes avec l'autorité. »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ces réponses sont parfois menaçantes et frustrantes. • L'autre peut se sentir coincé, mis à nu ou incompris. • Coupe la communication par crainte d'incompréhension ou d'insinuation. 		



E. Mise en pratique

Emois et moi

- 1) Sur base de la liste d'émotions, chacun note au moins une situation qui le touche (agréable ou désagréable) :

.....
.....

- 2) Chaises en cercle (moins une chaise) : un écoutant au centre cite une situation qui le touche (en citant son émotion).

- 3) Yeux fermés pendant 15'', chacun se centre sur ce qu'il ressentirait dans cette situation.

- 4) Tous ceux qui ressentent la même émotion dans la situation changent de place les uns avec les autres. Les autres restent à leur place.

- 5) Et ainsi de suite jusqu'à ce que chacun soit allé au centre au moins une fois.

- 6) Comment avez-vous vécu l'activité ? Qu'avez-vous constaté ? Lien avec l'écoute ?

.....
.....
.....
.....

OK ou KO ?

- 1) L'animateur affiche au tableau les propos suivants : « On m'exploite ici ! C'est moi qui fais tout, et quand je demande de l'aide, y a plus personne ! » Sous la phrase, il dessine trois colonnes dont le titre reste vierge.

- 2) Sur post-it, les participants sont invités à écrire librement et le plus spontanément possible la ou les réponse(s) qu'ils auraient envie de donner à quelqu'un qui leur dit cela :

.....
.....

- 3) L'animateur trace au sol (à la craie) un continuum allant de « OK » (à recevoir) à « KO » (à recevoir). Il invite les participants à se tenir debout, en file, au centre du continuum.

- 4) Chacun lit son message (ou l'animateur lit les messages un à un) et les autres participants se déplacent physiquement vers « OK » ou « KO », plus ou moins fortement selon que le message qu'ils reçoivent en se mettant à la place de la jeune écoutée est agréable ou pas.

- 5) L'animateur colle les messages « KO » (si la majorité des écoutants se positionnent dans la zone « KO ») dans une des 3 colonnes.

- 6) Le formateur demande aux participants de trouver le titre qu'ils donneraient à chaque colonne, au vu des messages y inscrits.

- 7) Quels constats concernant les messages OK ou pas à recevoir si je suis dans l'émotion ? Des exemples quotidiens de ce type de messages ?

.....
.....
.....
.....



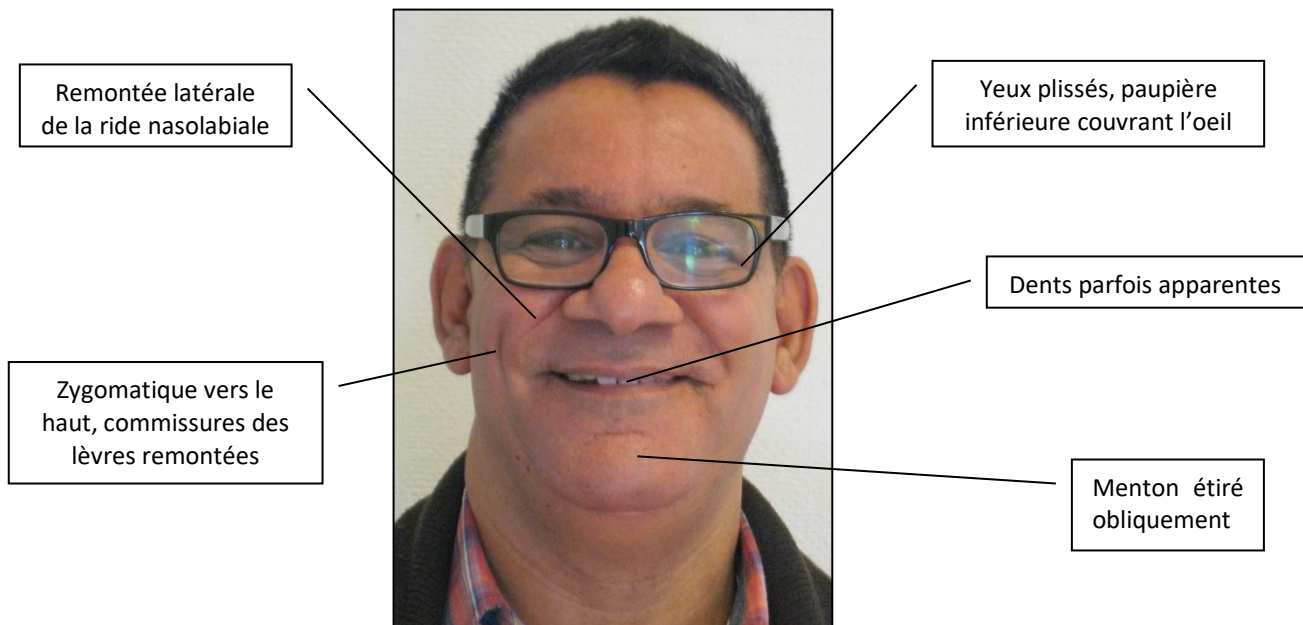
CHAPITRE II. COMPRENDRE ET ACCUEILLIR LE RESSENTI

A. Décodage du langage corporel

Dans les années '70, le psychologue Paul Ekman a catalogué les expressions émotionnelles en déterminant leur relation avec les muscles du visage. A partir de l'expression faciale des émotions dans différentes cultures, ce Professeur et son équipe de l'Université de Californie ont déterminé 7 émotions universelles : la joie, la peur, la colère, la tristesse, le dégoût, la surprise et le mépris.

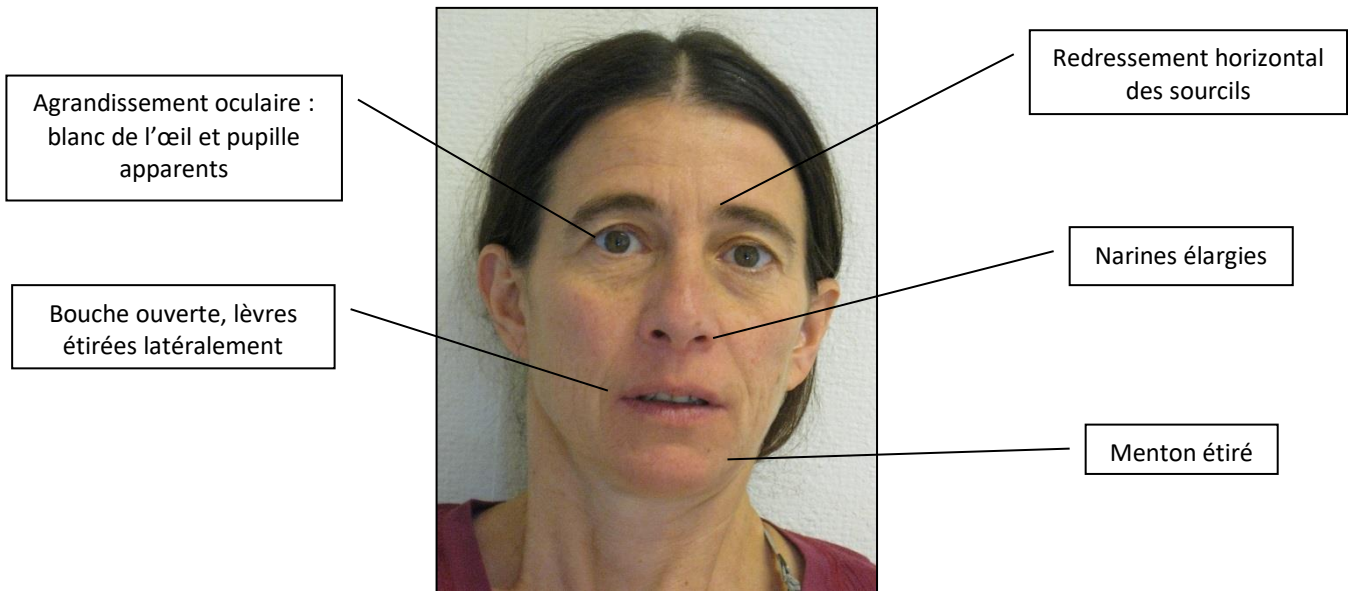
Toutefois, il faut rester prudent dans l'interprétation du non-verbal et vérifier les interprétations que j'en fais. Exemple : « Tu restes à distance. Est-ce que cette discussion te gêne ? » Réponses possibles : « Oui, un peu ... » ; « Non, je vois mieux de loin. » ; « Ah non, en fait j'ai froid et je préfère être près du radiateur. » ; « Non, c'est juste que je reste près de la porte, car je vais peut-être devoir sortir si je reçois le coup de fil urgent dont je t'ai parlé. » ; « J'ai peur des araignées et il y en a une à côté de ta chaise. » ; ... Chacun ayant un langage non verbal propre, il est intéressant d'observer quelqu'un longuement afin de déterminer sa *Baseline*, à savoir les indices non verbaux typiques de cette personne. Observer, écouter et renvoyer à l'interlocuteur les variations par rapport à sa « ligne de base » aide à saisir les moments-clés de son discours : diminution du débit de paroles, croisement soudain des bras et des jambes ou encore regard subitement brillant.

JOIE





PEUR

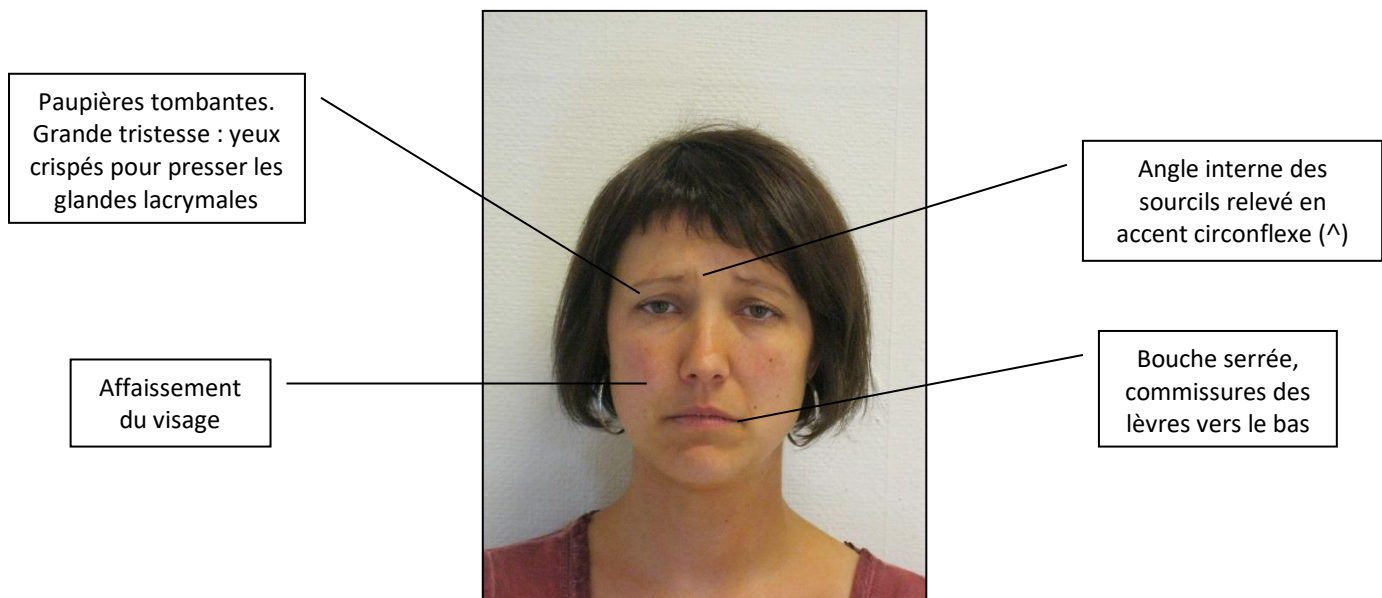


COLERE





TRISTESSE



Surprise : entièresité des sourcils et des paupières relevées, bouche grande ouverte avec maxillaire qui tombe, perte de tension musculaire entre les yeux et sur les côtés des yeux. Une grande surprise peut aller jusqu'à la découverte du blanc de l'œil. Une vraie expression de surprise dure maximum 1'' (émotion de transition), qui amène une autre émotion.

Dégoût : sourcils tirés vers le bas, nez plissé, lèvre supérieure tirée vers le haut, lèvres supérieures relâchées.

Mépris : yeux neutres ou fixes, commissure des lèvres tirées vers le haut et en arrière d'un côté uniquement (seule expression unilatérale). Redressement éventuel de la tête.

Honte : oscillation du regard de haut en bas, avec l'abaissement des paupières et l'orientation du regard vers le bas. Eventuel mordillement ou pincement des lèvres.

Au niveau de la **micro-observation**, l'attention se focalise sur les micro-comportements du visage : mouvements musculaires (tension de la mâchoire inférieure, plissement des yeux, froncement des sourcils) ; mouvements de la bouche (ouverture, pincement, rictus plus ou moins prononcé, sourire d'un ou des deux côtés) ; coloration de la peau (rougeur ou pâleur) ; mouvements des yeux (orientation, ouverture ou fermeture, soulèvement ou abaissement des paupières, rythme de clignement des yeux, ...). Si nous pouvons être conscients de nos macro-expressions, les micro-comportements n'en restent pas moins automatiques, inconscients et impossibles à maîtriser.



	SENSATION physique, tonicité	Fonction de l'EMOTION
TRISTESSE	Larmes, baisse de la tonicité générale et de la température corporelle, gorge nouée. Vers le bas : lèvres vers le bas, sourcils en accent circonflexe, yeux abaissés, épaules voûtées ou tombantes, bras ballants, diminution du volume de voix, ...	+ Effondrement tonique, détresse/SOS pour appeler les autres mammifères au secours - Dramatisation ou déni
PEUR	Accélération de la respiration, augmentation de la fréquence cardiaque et de la température dans le bas du corps, diminution de la température dans le haut du corps, pupilles dilatées, pâleur, gorge et/ou estomac noués. Vers l'arrière : sourcils relevés, yeux grands ouverts et paupières tendues, cou ou corps en retrait, commissures des lèvres tendant vers l'arrière, ouverture de la bouche, hésitations, ton plus aigu et une respiration avec apnées, ...	+ Mouvements de recul face au danger - Recul, contournement d'obstacle inhibé (voire angoisse) ou systématique
COLERE	Augmentation de la fréquence cardiaque, de la tension, du tonus musculaire dans le haut du corps (surtout dans les bras), crispation de la mâchoire, essoufflement, rougissement. Vers l'avant : sourcils froncés, yeux mi-clos, lèvres serrées, menton/bouche vers l'avant, poings serrés, buste, visage ou bras vers l'avant, débit verbal accéléré, montée sonore du ton, narines dilatées, gestes saccadés, ...	+ Mouvements pour mettre mes limites, marquer le territoire ou en gagner - Tonus de colère retenu ou suractivé (voire rage)
SURPRISE	Sursaut rapide (1 à 2"), entières des sourcils et des paupières relevées, bouche grande ouverte avec maxillaire qui tombe, perte de tension musculaire entre les yeux et sur les côtés des yeux, apnée soudaine, soulèvement du corps vers le haut. Une grande surprise peut aller jusqu'à la découverte du blanc de l'œil.	+ Corps en ouverture pour capter un maximum d'infos et réagir selon ce qui est adapté - Corps qui sursaute exagérément ou trop peu face à l'inconnu Hyper- ou hypo-vigilance
CURIOSITE	Sensations de préparation à des mouvements de recherche, de contact, de préhension, d'observation de la nouveauté.	+ Exploration de nouveaux territoires - Absence d'exploration ou « surexploration »
AMOUR	Sensations agréables dans les organes, chaleur en présence de l'autre, des autres < hormones de plaisir, ocytocine.	+ Attachement animal < liens sociaux pour survivre - (In)dépendance, détachement ou accrochage excessif
DEGOUT	Sourcils tirés vers le bas, nez plissé, lèvre supérieure tirée vers le haut, lèvres supérieures relâchées, recul du corps, surtout la tête et le tronc, éloignement ou détournement du corps sur le côté et/ou l'arrière, contraction de l'estomac, reflux dans l'œsophage lié à l'acidité.	+ Rejeter, vomir, mettre à distance le toxique - Ne pas éviter l'intoxication ou éviter le non toxique (voire le bénéfique)
JOIE	Détente musculaire, tension des zygomatiques, lèvres, joues, nez et yeux remontés, (sou)rire, torse bombé, gestes amples, bras en l'air, soulèvement du corps, sautillerment, ...	+ Sécurité, besoins satisfaits, motivation à recommencer - Absence de motivation à recommencer ou compulsion (recommencer de façon addictive, obsessionnelle)
MEPRIS	Yeux neutres ou fixes, commissure des lèvres tirées vers le haut et en arrière d'un côté uniquement (seule expression unilatérale). Redressement éventuel de la tête et du buste. Bruit typique du mépris : « Hhuh ! ».	Se montrer supérieur à l'autre, le dominer, le juger, critiquer par la posture
HONTE	Oscillation du regard de haut en bas, avec l'abaissement des paupières et l'orientation du regard vers le bas. Eventuel mordillement ou pincement des lèvres. Orientation du corps vers le bas, avec apparition éventuelle de gestes manipulateurs pour se rassurer (comme se chipoter les mains). Ton de voix plus bas.	Se mettre en position de faute, d'infériorité, se soumettre au regard, au jugement de l'autre

+ adapté : écologique, efficace



- inadapté : inhibé, en hypo- ou hyper-

B. Ecoute silencieuse

La meilleure façon d'être un récepteur consiste à montrer à l'autre que l'on s'intéresse à ce qu'il dit pour l'encourager à parler. A la suite de Carl Rogers, Thomas Gordon a défini l'**écoute passive** comme la capacité à recevoir simplement la parole de l'autre en intervenant un minimum, pour lui montrer que je suis à l'écoute et prêt à lui consacrer du temps. L'écoute passive consiste à recevoir l'autre en faisant silence et en adoptant une attitude active d'observation, de réceptivité. Cette écoute « flottante » est non interventionniste et conduit à capter tout l'impalpable, l'inconscient, le non-dit du discours.

Posture corporelle

Afin de canaliser mon émotion et de me rendre vraiment disponible pour écouter l'autre, le yoga propose la technique de l'**ancrage** :

- Je m'ancre debout : je mets les pieds parallèles à largeur de mes hanches, je plie légèrement les genoux, je me tiens droit et je respire profondément en imaginant que je suis un arbre et que des racines partent de mes pieds et entrent dans le sol.
- Je pratique l'ancrage assis, en faisant en sorte que les parties de mon corps touchent le plus possible la chaise et le sol : les bras et les jambes se décroisent, le dos est au fond du siège, les pieds à plat sur le sol et les mains posées sur les cuisses ou la table, le bureau. Je pense à respirer au niveau abdominal quelques fois.

Lorsque j'écoute quelqu'un dont les émotions me mettent en tension, je peux prendre la position du **sphinx**, assis en ancrage dans le sol et sur ma chaise, en tenant la tête droite et en déposant mes avant-bras et mes mains sur la table, le bureau ou mes cuisses. Comme le Sphinx, je montre un visage calme, le plus impassible possible. Lorsque le flot est passé, je laisse quelques secondes de silence et je réponds de manière très concise, en une phrase courte. Les personnes qui sont très émues sont en effet incapables d'écouter un discours long (le traitement de l'information est rendu difficile par la charge émotionnelle) et le silence aide la tension à retomber. En tant qu'écouter, je peux également mettre en contact les mains avec un **objet** tel qu'un verre d'eau, un bic, une table, ... afin de me contenir et de m'apaiser, pour mieux accueillir le ressenti de l'écouté.

Dans le même ordre d'idées, face à un ado très tendu, les neuroscientifiques conseillent la technique du **poisson froid**, qui consiste à rester le plus calme et le plus insensible possible. Concrètement, il s'agit de montrer peu d'affects et de garder le silence durant quelques secondes (en comptant jusque 5 dans sa tête par exemple), avant de répondre à l'écouté. La maîtrise de soi qui se dégage de cette posture fait retomber la charge émotionnelle, ne laissant dans l'air que l'écho des tensions exprimées dans les paroles. Le reflet de l'écouter aura ensuite d'autant plus de poids qu'il sera parvenu à garder un véritable silence (habité et non anxieux) et à masquer son (hyper)affectivité aux yeux de l'autre.

Quelques pistes concernant la **posture** à adopter dans la phase d'écoute silencieuse :

- Garder une posture stable (ancrage), une voix calme et un débit assez lent.



- Pratiquer la respiration abdominale profonde, qui aide à diminuer une tension émotionnelle qui pourrait entraver l'écoute.
- Eviter les signes de malaise : se gratter, faire bouger sa jambe, ouvrir et fermer un stylo, agiter les mains ou les pieds, faire deux choses en même temps, montrer des tics ou des manies, ...
- Adapter le contact visuel à l'interlocuteur : se mettre en face s'il est à l'aise et sur le côté s'il montre de la gêne face à mon regard ; détourner le regard à certains moments, surtout si l'interlocuteur semble mal à l'aise. S'il est difficile pour moi de fixer le regard de l'autre, je peux aussi me contenter de regarder la forme globale de son visage ou son front. Il est en effet quasi impossible pour mon interlocuteur de distinguer si je regarde ses yeux ou une autre partie de son visage.
- Montrer des gestes ouverts et/ou orientés légèrement vers l'écouté, signes d'ouverture, de confiance en soi, d'envie de communiquer.
- Hocher de la tête et/ou sourire quand l'écouté exprime une émotion. Mais ne pas hocher de la tête ni sourire trop souvent, trop longtemps ni au mauvais moment.

Courtes interventions verbales

Qu'il s'agisse d'émotions classées dans la peur, la colère ou la tristesse, il est possible de compatir à la difficulté de l'interlocuteur. Le premier pas consiste à donner des **invitations** (chaleureuses) à parler : « Raconte-moi un peu. », « Aimerais-tu en parler ? », « Allez-y, je vous écoute. », « Dites-moi. »

Si l'écoute est dite passive, l'écoutant pourra tout de même employer de **courtes phrases** :

- L'écoutant peut manifester qu'il reçoit ce que l'autre dit en formulant des accusés de réception qui montrent son intérêt (à doser) : « Aah... » ; « Mmmh... » ; « Je te suis ... » ; « Ok, je comprends. » ; « Oui. » ; « D'accord. » ; « C'est intéressant. » ; « Je vois. » ; « Poursuivez. » ; ... Certaines recherches ont montré que le seul fait de dire « Mmmh... » au moment même où quelqu'un parle d'un sujet particulier l'amène à parler davantage de ce sujet. Sigman & al. (1976) ont découvert que le fait de dire « Mmmh... » au hasard, sans tenir compte de ce que l'autre dit, n'amène pas l'autre à parler davantage. Cela donnerait l'impression à l'autre que nous voulons bien l'écouter, mais que nous ne sommes pas intéressés par ce qu'il dit en particulier. Attention donc à doser les hochements de tête, les sourires et les relances : leur fréquence, longueur excessive ou leur survenue à un moment inopportun sont autant de signes possibles d'incongruence, et donc de non authenticité dans l'écoute.
- Au lieu de dire « Je n'ai rien compris à ce que tu viens de dire. », l'écoutant peut demander une clarification : « Je ne suis pas sûr d'avoir compris. Veux-tu répéter s'il te plaît ? » ou « Peux-tu m'en dire un peu plus sur ... ? »
- Sans s'excuser ni se justifier, il peut dire qu'il est désolé de ce qui arrive à l'autre.
- L'écoutant peut aussi relancer le non verbal en douceur : « Vous fronchez les sourcils ... »
- Il peut autoriser les larmes ou toute autre forme acceptable d'expression émotionnelle : « Allez-y, vous pouvez pleurer. »



Silence

Beaucoup d'entre nous ne se rendent pas toujours compte à quel point ils peuvent occuper le terrain et couper la parole, meubler, faire les questions et les réponses, ... autant d'attitudes qui ont comme dénominateur commun la **peur du silence**.

L'idéal est de laisser l'autre terminer son idée, en évitant de l'interrompre ou de finir ses phrases à sa place. En d'autres mots, il s'agit de faire des pauses pour laisser le temps à l'interlocuteur de se ressaisir et de rassembler ses idées : il faut du temps pour digérer une nouvelle qui déçoit, énerve ou inquiète. Même si accueillir un silence peut mettre mal à l'aise, ce choix comporte de nombreux **avantages**. Le silence permet de : recentrer l'attention (en cas de digression ou de distraction) ; laisser le temps à l'écouté de s'exprimer, de formuler ses pensées au plus juste ; insister, mettre l'emphase sur une idée (en faisant silence avant ou après l'expression de cette idée) ; s'écouter, gérer ses émotions et reprendre le fil de sa pensée. Nous parlons ici d'un **silence actif**, « habité », et non d'un silence passif, désintéressé ou signe de malaise. Par exemple, compter jusque 5 dans sa tête avant de répondre permet à l'écouté de laisser descendre l'émotion, de reprendre son souffle et éventuellement de continuer son récit, ou au contraire de l'arrêter.

Toutefois, il arrive que certaines personnes aient un tel débit de paroles qu'elles ne laissent pas d'espace pour la plus petite reformulation. Il sera alors parfois pertinent d'oser leur **couper la parole** pour placer une reformulation, afin de tenir compte des limites de la mémoire de l'écoutant.

Si l'écoute silencieuse dure trop longtemps, l'écouté risque de se sentir seul et peu soutenu dans son discours. Il va probablement commencer à chercher des signes d'une plus grande implication de ma part et tester ma qualité d'attention : « Tu comprends ce que je veux dire ? » ; « Tu es d'accord ? » ; « J'ai raison, n'est-ce pas ? » ; « Tu m'écoutes ? » Il est alors temps de sortir de la phase d'écoute totale et de commencer à reformuler.



C. Mise en pratique

Facetales experiment

Pour chaque expression faciale, les écoutants cochent l'émotion qu'ils pensent que la personne ressent, puis ils cochent si leur réponse est correcte ou pas (attendre au moins 10'' que chacun ait choisi sa réponse silencieusement).

1	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
2	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
3	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
4	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
5	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
6	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
7	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
8	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
9	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
10	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
11	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
12	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
13	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
14	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
15	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
16	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
17	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
18	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
19	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
20	Surprise	Joie	Colère	Peur	Tristesse	Dégoût	Mépris	Correct	Incorrect
								/20

<http://www.ipsp.ucl.ac.be/recherche/projets/FaceTales/fr/Accueil.htm>

Reflét

- 1) Tirer au sort une émotion de la liste et dire cette phrase dans l'émotion (le + naturellement possible, sans caricaturer) : « C'est pas vraiment un problème cette situation ... »
- 2) Les autres se syntonisent et décodent l'émotion de base en montrant le pouce vers le bas si c'est de la tristesse, le pouce vers le haut s'il s'agit de la joie, la main tremblante en cas de peur ou le poing serré s'ils détectent la colère.
- 3) Chacun se munit de sa liste d'émotions. 2 par 2 face à face : X choisit une émotion dans la liste et la mime de la façon la plus naturelle possible (sans se caricaturer). Pour s'aider, il peut dire une phrase comme « Les carottes sont cuites ! » Y émet une hypothèse sur l'émotion de X (émotion précise ou catégorie : peur, colère, joie, tristesse). Si le reflét de l'émotion est incorrect, X recommence et Y tente à nouveau de trouver l'émotion. Si l'hypothèse est encore incorrecte, X dit le sentiment qu'il a mimé.
- 4) Les rôles s'inversent : en disant la même phrase choisie, Y choisit une autre émotion et la mime, puis c'est au tour de X de la deviner.
- 5) X mime alors une seconde émotion au choix, et ainsi de suite pendant 5 minutes.
- 6) Facile/difficile ? A message verbal identique, quid du non verbal ??

.....

.....

.....



CHAPITRE III. REFORMULER

A. Techniques de reformulation

Reformuler signifie renvoyer à l'autre, avec mes propres mots, ce que j'ai compris de ses propos. Pour Thomas Gordon, reformuler consiste à redire à l'interlocuteur l'**essence** de ce qu'il vient de dire : « Donc, si je comprends bien ... » ; « Autrement dit ... » ; « En fait, vous pensez ... » ; « Ainsi, pour vous ... » ; « A ton avis, donc ... » ; « Donc, pour toi ... » L'essence du message (l'idée-clé) sera exprimée avec mes propres mots, histoire de vérifier si j'ai bien compris, sans pour autant extrapoler au-delà de ce qui est dit (garder le sens).

Une reformulation efficace intervient toutes les 5 à 10 phrases. L'essence du message est généralement située :

- En fin de discours, l'écouté passant parfois par des détours avant d'en arriver à ce qui le préoccupe véritablement. De plus, il reformule généralement ce qui est le plus signifiant pour lui à la fin de son discours.
- Dans les mots ou morceaux de phrases répétés plusieurs fois : l'écoutant a intérêt dans ce cas à redire tels quels les mots ou locutions verbales répétés.
- Dans les mots accompagnés d'une plus grande intensité émotionnelle : augmentation du volume de voix, larmes aux yeux sur certains mots, accélération des gestes, tremblements, hésitations, pauses, ...

Certains auteurs comme Anja Von Kanitz parlent de « paraphrase » comme de la technique qui consiste à répéter ou résumer avec ses propres mots ce que l'interlocuteur vient de dire. Cette stratégie est astucieuse, notamment lorsque l'attitude de l'autre fait émerger des émotions chez moi. Cela permet de gagner du temps, de canaliser mes émotions et de rassembler mes idées.

Comme la reformulation (ou paraphrase) est une interprétation de la réalité de l'autre :

- Il est utile de formuler cela sous forme d'interrogation, laissant à l'autre le soin d'informer ou de confirmer ce que j'ai compris de son discours : « Est-ce bien cela ? » ; « C'est juste ? ».
- Je peux aussi simplement terminer ma phrase par une intonation interrogative ou plisser les yeux pour montrer que je ne suis pas certain de ma reformulation.
- Si l'interlocuteur approuve la reformulation, il l'indiquera par exemple en disant : « Oui, tu as raison. » ; « Exactement. » ; « C'est ça. » ; « Tout à fait ». Ou il sourira ou hochera simplement de la tête.
- Si la reformulation ne correspond pas à ce qu'il voulait exprimer, il pourra corriger le malentendu, nuancer, ajuster.
- Toutefois, il est utile de prêter attention aux signes non-verbaux de désaccord, car certains n'osent pas dire que la reformulation n'est pas juste (hochement de la tête de gauche à droite, bouche vers l'avant, grattement, évitement du regard, ...). L'écoutant peut renvoyer



à l'écoté qu'il perçoit cette incongruence : « Non ? Tu fronces les sourcils ... J'ai mal compris ? Tu voulais dire autre chose ? »

Les **questions miroir** invitent l'interlocuteur à aller plus loin dans son discours. Il suffit de reprendre le dernier mot prononcé (puisqu'il s'agit souvent d'une reformulation de l'essentiel réalisée par l'écoté lui-même) : « J'ai trouvé cette remarque tout à fait inappropriée. » Question : « Inappropriée ? » Dans le même ordre d'idées, il est possible de reprendre une phrase, une queue de phrase ou de citer les derniers mots sur un ton interrogatif, car parfois l'essence du message arrive à la fin d'un flot d'explications ou de digressions. « (...) Bref, se faire des amis sur Facebook, c'est dangereux ... » Réponse : « Pour vous, c'est dangereux les amitiés sur Facebook ? »

Une **reformulation positive** peut consister à souligner les aspects positifs d'un message ou à traduire le message de l'autre en positif. Par exemple : « De toute façon, à l'école, il n'y a pas de place pour l'écoute. On ne fait que critiquer et dire ce qui ne va pas ! ». Reformulation positive : « C'est important pour toi l'écoute ? Et tu aimes bien quand les gens disent ce qui va bien ? »

B. Avantages et limites

Avantages

- Reformuler me donne un rôle plus actif lorsque quelqu'un m'expose un problème, un objectif. Cela me permet de créer ainsi un meilleur rapport.
- Reformuler permet de mémoriser en ponctuant le discours de quelqu'un, et d'éviter ainsi d'être noyé par un flot d'informations qui dépasse ma capacité de mémorisation.
- Reformuler permet de vérifier si j'ai compris ce que la personne m'a dit jusqu'ici. Cela clarifie et évite les erreurs et les malentendus (« Ah non, ce n'est pas du tout ce que je voulais dire ! »).
- Reformuler permet de valoriser et de mettre en relief, bref de synthétiser les points essentiels et d'éviter ainsi que la personne passe du coq à l'âne ou se perde dans la bataille. Cet outil fait la synthèse des idées essentielles et permet de revenir au sujet principal.
- Reformuler me permet d'offrir à la personne un reflet de ce qu'elle vient de dire, et ce reflet peut l'aider à affiner son message, à le préciser ou parfois à nuancer ou à réagir par contraste si ce n'est pas ce qu'elle voulait dire.
- Reformuler invite à aller plus loin, à approfondir son discours : « Voilà, c'est ça ... Et ... »
- La reformulation aide l'autre à prendre du recul par rapport à ce qu'il dit et à diminuer sa tension intérieure.
- Même si ma reformulation est incorrecte, cela donne à mon interlocuteur la sensation que j'essaie vraiment de le comprendre.
- La reformulation permet de rester dans une certaine neutralité bienveillante car elle amène un détachement émotionnel face à autrui.



Limites

- Il est important de calibrer ma reformulation sur l'interlocuteur : une reformulation trop mécanique et rigide est parfois le plus sûr moyen de briser le rapport. A éviter donc : le mot à mot artificiel, sauf pour les répétitions lors desquelles l'écouté est en émotion.
- Comme tous les autres outils de communication, la reformulation peut être utilisée pour manipuler et arriver à mes fins, si elle consiste à déformer le message de l'autre à mon avantage.
- La reformulation peut passer pour de l'ironie si le ton que j'utilise et le non verbal que je montre sont dubitatifs. Adopter un ton de reproche en incongruence avec mes mots fera également passer une autre intention que celle de comprendre l'autre. Un ton trop compatissant peut aussi bloquer l'interlocuteur. Et l'ajout de certains mots comme « Ah bon ? » ou « A ce point-là ? » peut marquer un étonnement ou une incompréhension face au vécu de l'autre.
- Cette technique est à éviter si je ne le sens pas ou si le contenu est inintéressant à reformuler.
- La reformulation écho est à éviter si l'interlocuteur semble fragile ou peu à l'écoute de lui-même.
- Les questions-miroir sont à utiliser avec parcimonie, car elles donnent vite l'impression de s'étonner faussement à chaque fin de phrase, de ne pas chercher vraiment à comprendre l'autre, voire d'être ironique ou critique.



C. Mise en pratique

Pour ou contre ?

- 1) Sur un morceau de papier, les écoutants en herbe inscrivent une croyance, qu'ils pensent que les autres ne partagent pas forcément (pas de croyances consensuelles) : « Je crois ... » ou « Je pense ... » :

.....
.....

- 2) Ils forment une file debout, face à l'animateur. Pour chaque croyance, chacun se positionne corporellement de part et d'autre d'une ligne définie : par exemple à gauche de la ligne que forme la file s'ils sont d'accord avec la croyance, à droite de la ligne s'ils ne sont pas d'accord.

- 3) Le formateur désigne de temps à autre des binômes qui s'opposent sur un thème. Il leur donne le morceau de papier sur lequel la croyance est écrite et leur demande de se souvenir avec qui ils discuteront de cela dans la suite de l'exercice.

- 4) L'activité du baromètre humain des croyances se poursuit avec les autres croyances, jusqu'à ce qu'elles aient été toutes citées.

- 5) Les duos formés s'asseyent par 2. Le premier explique son point de vue par rapport à la croyance reçue sur papier. Le second pratique l'écoute silencieuse syntonique (sans donner son avis), puis reformule l'essence du message de l'autre, sans aucun jugement. L'autre dit si la reformulation lui convient, et réexplique ce qu'il a voulu dire si ce n'est pas le cas, et ce jusqu'à ce que le reformulateur lui fasse une reformulation qu'il accepte.

- 6) Les rôles s'inversent, sans qu'aucun débat d'aucune sorte n'ait lieu.

- 7) Quelques reformulations sont choisies (sans explication du contexte) et les écoutants sont invités à reformuler de manière de plus en plus synthétique (compter les mots à chaque fois : « 16 mots. Qui dit mieux ? »).

- 8) Comment s'est passée la reformulation ? Qu'apporte-t-elle ? Quels en sont les avantages et limites ?

.....
.....
.....
.....



CHAPITRE IV. PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

A. Technique d'écoute active

Lorsque les émotions sont décodées, il est utile de les accueillir et de les reconnaître afin de permettre leur gestion. Les émotions peuvent être agréables ou désagréables et c'est la manière de les gérer qui peut être constructive ou destructrice. Nommer l'émotion est déjà un moyen d'en décharger partiellement la tension (exemple : « Vous vous sentez triste ? »).

L'**écoute active** consiste à écouter l'autre en s'assurant qu'on le comprend bien dans son vécu émotionnel. Selon Thomas Gordon, l'écoute active suppose :

- a) une reformulation du contenu verbal (l'essence du message) ;
- b) une hypothèse sur l'émotion (décodage du non verbal), donc sous forme interrogative ;
- c) une correction ou une confirmation par l'autre.

Ainsi, si l'autre me dit : « A quoi bon essayer de changer les choses ici : ça ne sert à rien !! », je peux répondre en écoute active : « Tu es découragé de ne pas pouvoir changer les choses ? C'est ça ? » ou « Tu as l'impression que rien ne change et ça t'énerve ? », selon le décodage que je fais de l'émotion de mon interlocuteur.

Il est utile de **se synchroniser verbalement**, donc de repérer le champ sémantique de l'interlocuteur et d'adapter son vocabulaire au sien. L'expression orale est en effet révélatrice tant de l'appartenance sociale que professionnelle. Si l'autre montre qu'il ne comprend pas où je veux en venir, c'est peut-être que je n'ai pas bien saisi son cadre de référence. Il s'agit alors d'entrer dans son univers en reprenant certains des mots, des expressions, des tournures de phrases qu'il emploie.

B. Avantages et limites

L'écoute active permet ...	A ne pas utiliser si ...
<ul style="list-style-type: none">• De réduire les pertes d'information au décodage.• D'installer la confiance en évitant le jugement.• De communiquer sur l'affectif, le vécu émotionnel : j'autorise l'autre à ressentir ce qu'il ressent plutôt que de le juger, lui donner une solution ou faire diversion.• De diminuer la tension émotionnelle de l'autre et de prévenir les conflits en montrant que je tente de comprendre et que j'accueille son vécu.• D'aider l'autre à y voir plus clair et à trouver lui-même des solutions.	<ul style="list-style-type: none">• Je veux manipuler.• Je joue les perroquets.• Je n'ai pas confiance dans les ressources de l'autre pour trouver des solutions lui-même.• Le moment n'est pas opportun : manque de temps, difficultés émotionnelles personnelles, indisponibilité, ...



Quand il y a incongruence verbal/non verbal, c'est le **langage non verbal** qui dit la vérité la plupart du temps : il est très difficile à contrôler. En cas d'incongruence entre deux messages verbaux ou deux messages non verbaux, c'est malheureusement souvent le **message négatif** (que je veux cacher à l'autre) qui dit la vérité. C'est en tout cas le message corporel qui sera pris en compte pour le reflet émotionnel, et non les mots énoncés par l'écouté.

C. Mise en pratique

Listening

1) Après l'extrait vidéo, chacun note ce qui, selon lui, met le jeune en émotion, et de quelle émotion il s'agit. La vidéo est passée 2 fois (1x sans le son, 1x avec le son) :

.....
.....
.....

2) Par équipe de 3, les écoutants partagent leurs notes pendant 4' et se mettent d'accord sur une formulation en écoute active. Dans chaque trio, un reformulateur est désigné.

3) La vidéo est à nouveau montrée, et le reformulateur de chaque trio propose l'écoute active de son équipe, si possible en syntonie avec le jeune.

4) Après chaque écoute active : que pensez-vous de cette formulation ? Qu'est-ce qui est ok ou pas ok ? Quid des messages envoyés par le papa de la fillette dans la vidéo ?

.....
.....
.....
.....

Mimit

1) Chacun choisit une photo de mimique correspondant à une émotion qu'il a du mal à supporter chez les enfants ou les parents. La photo est cachée.

2) Sans citer l'émotion (qui est indiquée au dos de la photo), X évoque une situation où un enfant ou un parent a exprimé cette émotion. Y décode en syntonie, en exprimant ses sensations, émotions et envies de mouvement : « Tu te sens ... ? Tu es ... ? Et ça te (rend) ... ? » + « Je sens une tension ... une envie de bouger comme ça ... ».

3) X cite l'émotion et partage son ressenti dans cette émotion.

4) Les rôles s'inversent.

5) Quelles émotions ai-je du mal à sentir ? Lesquelles sentai-je facilement, préférentiellement ? Quelles émotions sont inter-dites ou survalorisées ?

.....
.....
.....



Ambassadeur

- 1) Chacun se munit de sa liste d'émotions et note sur une feuille séparée en 2 phrases une souffrance qui lui a été racontée (enfant ou parent). L'émotion principale de ce vécu est écrite en toutes lettres sous les 2 phrases.
- 2) L'animateur recueille les situations écrites.
- 3) Par sous-groupe de 3 à 5 écoutants (5 équipes maximum), un ambassadeur est désigné. Cet ambassadeur vient écouter une réplique jouée par l'animateur et la rapporte à son équipe, qui se met d'accord sur une réponse commune en écoute active.
- 4) Si la réponse en écoute active est correcte, une nouvelle réplique est proposée. Si elle est incorrecte, des retours/questions sont proposés et l'ambassadeur retourne dans son équipe pour trouver une autre réponse en écoute active.
- 5) Dès qu'une équipe a répondu à toutes les souffrances exposées, elle peut inventer un cri de ralliement ou de victoire joyeux qu'elle exprime devant les autres équipes.
- 6) Quid de l'écoute active : technique, avantages, limites ? Points de vigilance ? Comment la rendre fluide, naturelle, efficace ?

.....

.....

.....

Double ligne

- 1) 2 lignes de chaises sont placées face à face, avec un léger décalage des paires de chaises, décalage facilitant l'écoute. Les écoutants s'asseyant sur une ligne de chaises, les écoutés sur la ligne lui faisant face. Entre chaque tour, les écoutés se déplacent d'une chaise sur la ligne.
- 2) Face à face, l'un exprime une situation vécue (en 30 secondes et sans dire son émotion), l'autre : 1) donne un message risqué ou se met en dystonie ; 2) écoute de manière syntonique (avec invitation à parler) ; 3) reformule ; 4) pratique l'écoute active.
- 3) Après chaque « écoute », l'écouté met le pouce vers le haut si la réaction de l'écoutant est ok, et le pouce vers le bas si elle est KO (ou le pouce à l'horizontale si la réaction est bof).
- 4) Le nombre de pouces vers le bas et de pouces à l'horizontale est compté par l'animateur, qui le note sur affiche face au n° de chaque « écoute ».
- 5) Un constat est dressé des réactions qui sont les plus/les moins ok.
- 6) Quelles différences entre les façons d'écouter ? Qu'est-ce que je préfère et apprécie moins ? Quid de l'efficacité ?

.....

.....

.....

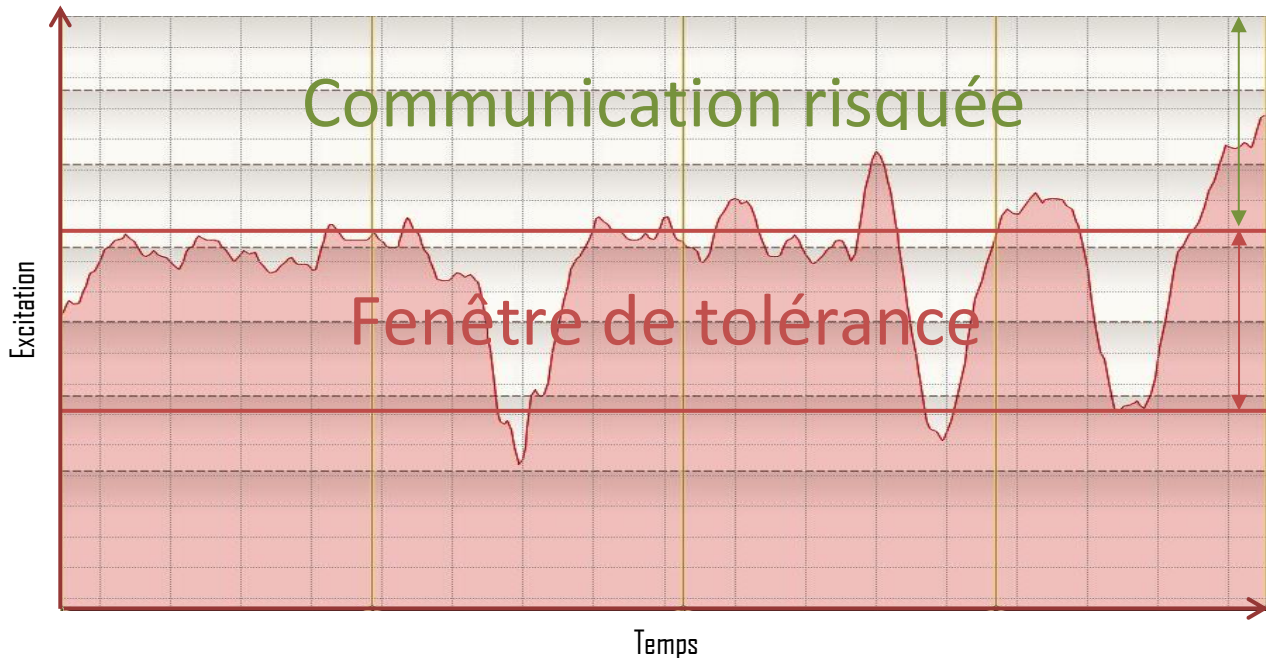
.....





CHAPITRE V : SE PROTEGER FACE AUX TENSIONS

A. FENETRE DE TOLERANCE



La « fenêtre de tolérance » (Siegel, 1999) renvoie à une zone de stimulations émotionnelles optimale pour le bien-être et le fonctionnement courant. Quand la stimulation se produit dans cette fenêtre, l'information reçue des environnements à la fois externe et interne peut être intégrée, assimilée. Au contraire, si la tension émotionnelle est trop grande, le cortex préfrontal, siège de la réflexion et du raisonnement, est déconnecté, ce qui rend difficile voire impossible la clarification et l'expression acceptable de ce que je souhaite.

B. DECHARGE ET CANALISATION

Si l'autre est en tension, la discussion sera difficile, voire contreproductive ... Que faire alors pour apaiser la situation, me protéger et en même temps rester en lien avec l'autre (si c'est encore souhaitable) ? L'idéal est de se mettre en position à la fois solide et ouverte. Face à un médié stressé, le premier mot d'ordre est de **rester calme**. Je suis attentif à :

- **Respirer** profondément au niveau abdominal.
- **M'ancrer** : maintenir le dos droit, les épaules droites, le menton relevé.
- Mettre **en contact les mains avec un objet** tel qu'un verre d'eau, un bic, une table, ... afin de se contenir et de s'apaiser.
- **Visualiser** une vitre pare-balles, un bouclier, une bulle de protection, une épée, ...
- Me répéter une **phrase intérieure** salvatrice : « Je suis à ma place. » ; « Je suis indestructible. » ; « Je suis fort ! » ; « Ouf, t'es énervé toi. » ; « T'as pas le droit !!! » ; ...



- Effectuer, avant ou après la médiation, l'un ou l'autre exercice rapide de **décharge** de mes tensions, si possible en dehors du regard de l'interlocuteur (bûcheron, tension/détente, cri de guerre, ...).

La visualisation et la répétition de phrases-clés peuvent aider à transformer la peur en colère. La colère est plus expansive, elle permet de nous attaquer au problème et d'éviter la panique. Puisque peur et colère sont toutes deux génératrices d'adrénaline, hormone qui amène à l'action (par la fuite ou l'attaque), il est possible de basculer de l'une à l'autre. Dans certains cas pourtant, il y a inhibition de l'action de l'adrénaline sur le corps, ce qui amène la personne à se figer, à rester prostrée, comme incapable de réagir. Dans ce cas également, il est possible de visualiser et mentaliser des images mentales ou des phrases encourageantes, afin de sortir de l'inaction.

Plusieurs exercices permettent de décharger les tensions. Inspirés du yoga notamment, ils consistent généralement à contracter et relâcher certaines parties du corps, ou encore à effectuer des mouvements énergiques en criant. Voici deux exemples d'activités cathartiques, qui facilitent la diminution du stress :

- **Bûcheron** : debout avec les jambes écartées à largeur des hanches, inspirer en levant les bras au-dessous de la tête. Puis expirer en prenant une hache imaginaire sur le sol. Ensuite inspirer en soulevant la hache fictive au-dessus de la tête. Et enfin expirer en coupant du bois et en hurlant le plus fort possible (« Haaahhh !! »).
- **Tension/détente** : contractez une partie du corps en comptant jusqu'à 10 (les muscles peuvent trembler). Puis relâchez-la en expirant et savourez la détente ressentie. Recommencez l'exercice avec les jambes, puis les fesses, les épaules, le cou, ... Mettez un maximum de muscles en tension en même temps et relâchez-les en une fois.

Afin de canaliser mon émotion, le yoga propose aussi la technique de l'**ancrage** :

- Je m'ancre debout : je mets les pieds parallèles à largeur de mes hanches, je plie légèrement les genoux, je me tiens droit et je respire profondément en imaginant que je suis un arbre et que des racines partent de mes pieds et entrent dans le sol.
- Je pratique l'ancrage assis : les bras et jambes se décroisent, le dos est au fond du siège, les pieds à plat sur le sol et les mains posées sur les cuisses ou la table. Je pense à respirer au niveau abdominal quelques fois.

Lorsque je me trouve devant quelqu'un totalement hors de lui, je peux prendre la position du **sphinx**, assis en ancrage dans le sol et sur ma chaise, en tenant la tête droite et en déposant mes avant-bras sur la table, le bureau ou mes cuisses. Comme le Sphinx, je montre un visage calme, le plus impassible possible. Lorsque le flot est passé, je laisse quelques secondes de silence et je choisis les propos que j'exprime, si possible de manière très concise, en une phrase courte. Les personnes qui sont en grand stress sont en effet incapables d'écouter un discours long (le traitement de l'information est rendu difficile) et le silence aide la tension à retomber et à garder la maîtrise de soi.

Dans le même ordre d'idées, face à un individu dominant, dont l'agressivité est utilisée pour avoir de l'emprise, les neuroscientifiques conseillent la technique du **poisson froid**, qui consiste à rester le plus calme et le plus insensible possible. Il n'est en effet pas toujours



opportun de donner une réponse ingénieuse du tac au tac. Concrètement, il s'agit de montrer peu d'affects et de garder le silence durant quelques secondes (en comptant jusque 5 dans sa tête par exemple), avant de répondre à l'agresseur. La maîtrise de soi qui se dégage de cette posture peut décontenancer l'agresseur, ne laissant dans l'air que l'écho de ses paroles agressives. Les propos de l'agressé auront d'autant plus de poids qu'il sera parvenu à garder un véritable silence (habité et non anxieux) et à masquer son (hyper)affectivité aux yeux de l'autre.

Pour post-poser la réponse, il est parfois plus simple d'imaginer une **vitre blindée**, de la forme que je souhaite, qui descend peu à peu devant le visage du moqueur. Je peux appuyer à un endroit de mon corps (pousser sur l'index avec le pouce par exemple) pour activer la vitre blindée, puis répondre à l'autre.

Comme l'explique David Servan-Schreiber, quand l'inspiration et l'expiration sont superficielles et ne font intervenir que la cage thoracique, elles peuvent favoriser l'anxiété et nous rendre plus sensibles aux agressions. A l'inverse, une respiration lente et profonde fera jouer le diaphragme qui fait sortir et rentrer l'abdomen avec le va-et-vient du souffle jusqu'au fond des poumons : mains à plat sur les hanches, les pouces s'écartent des doigts à chaque inspiration. Le système parasympathique domine et bloque les effets anxiogènes du système sympathique : la tension du corps se relâche un peu plus à chaque expiration. C'est l'une des portes d'entrée de la méditation et de tous les états transcendants. Peur, colère et désirs inutiles s'évanouissent sous la douceur de ce souffle que beaucoup disent sacré.

Des exercices de **cohérence cardiaque** permettent, en comptant un certain temps sur l'inspiration et sur l'expiration, d'amener différentes formes de stimulations corporelles, donc émotionnelles : apaisement et détente (5'' d'inspiration et 5'' d'expiration), stimulation de l'énergie (7'' d'inspiration et 3'' d'expiration), ou déstress (3'' d'inspiration et 7'' d'expiration).

Il est possible aussi de pratiquer les **7 vagues** :

- Fermer les paupières en posant délicatement les index sur la ligne des cils.
- Avec les pouces, fermer les oreilles.
- Inspirer profondément (par le ventre) et expirer sept fois.
- Après avoir inspiré et expiré, retirer doucement les mains et ouvrir les yeux.

C. POSTURE ET GESTUELLE

1) Bulle de sécurité

Chacun de nous possède une **bulle de sécurité** plus ou moins grande. Cette bulle est la distance à laquelle nous nous sentons en confiance dans la discussion avec l'autre. Si la taille de cette bulle varie selon l'intimité et le type de relation, elle augmente sensiblement en cas d'agressivité, le « territoire » qu'elle représente étant alors étendu pour mettre l'autre à distance.

En dehors des métiers où la contention est utilisée face aux personnes en crise, ces données sur la bulle de sécurité nous apprend qu'il est **déconseillé de toucher une personne agressive**



ou de s'en rapprocher, même dans l'intention louable de tenter de le calmer avec douceur. Les policiers le font d'ailleurs naturellement face à des suspects potentiellement dangereux. Au lieu de cela, il est possible de :

- créer son espace pour mieux réfléchir, quitte à reculer d'un pas, à faire un pas de côté, à se lever, ... ;
- mettre un obstacle entre agresseur et agressé (une table, la voiture, une porte, ...) ;
- s'éloigner lentement sans tourner le dos et en restant dans la pièce ;
- ouvrir une porte ou se rapprocher d'une porte ouverte ;
- partir en cas de danger.

2) Posture solide et ouverte

En cas de malaise ou d'agressivité, le **face à face** augmente le rythme cardiaque. Selon le degré de confort des interlocuteurs durant la discussion, je peux ainsi me mettre face à l'autre, ou de côté (**de ¾ ou côte à côte**). Les personnes assises côte à côte se parlent souvent en ne tournant que la tête. La conversation prend une tournure plus personnelle si je tourne légèrement le torse vers l'interlocuteur.

Si je suis assis et que je me trouve dans une situation où je souhaite **me défendre**, il peut être utile de **me lever**. Être debout et actif, tout en faisant directement face à l'autre, permet d'accentuer mon assurance.

Une fois la tension interne au moins partiellement gérée, il s'agit d'alterner le **maintien du lien avec la mise à distance** de l'autre et une gestuelle non menaçante, voire apaisante pour l'interlocuteur. Selon l'effet que je souhaite donner, je peux choisir de me synchroniser, donc d'adopter la même gestuelle que l'interlocuteur (si je suis en accord avec ses propos ou que je les écoute sans partager son point de vue) ou de me désynchroniser (pour indiquer une position différente). Je peux aussi montrer une gestuelle ouverte ou fermée, **selon mon degré d'accord et l'impact que je veux donner** :

- Montrer des **signes d'écoute**, si j'ai envie de comprendre le message de l'autre : inclinaison de la tête, hochement de tête en fin de phrase, onomatopées (« Mmmh ! »), regard dans les yeux, ...
- Reproduire partiellement la colère (sourcils froncés, bouche en avant, léger haussement de ton, ...), afin de se mettre en empathie avec le ressenti de l'interlocuteur (**synchronisation**).
- Se **désynchroniser** en partie ou totalement avec le corps, afin de l'inviter à se synchroniser à moi :
 - 1) garder un ton de voix bas (en commençant éventuellement par hausser le ton au même volume que l'interlocuteur, afin de le conduire vers le volume souhaité) ;
 - 2) effectuer des gestes plus lents et plus ramassés, calmes, contrôlés et vifs à la fois : gestes appuyés des mains à une hauteur comprise entre la bouche et le nombril, mouvements arrondis et amples des mains (ni trop statiques, ni trop agités) ;
 - 3) s'asseoir, en espérant que l'autre fasse de même (il est plus difficile de s'énerver assis) ;
 - 4) ralentir le débit de paroles (les personnes en colère sont incapables de traiter des réponses avec un débit rapide) ;
 - 5) sourire légèrement (sans ironie) lorsque je suis d'accord avec certains propos ou que je souhaite montrer de la compréhension.



- Me désynchroniser face à une personne qui a une attitude d'opposition à mon égard, en montrant une gestuelle de **fermeture** (reculer ma chaise, croiser les bras, fermer le capuchon de mon stylo, fermer ma veste, ...). Lorsque je voudrai, à un moment, la rendre mieux disposée à mon égard, je peux adopter une position plus ouverte, avancer ma chaise, ouvrir les bras, enlever lentement le capuchon de mon stylo, ouvrir ma veste, ...

3) Regard non menaçant

La tendance à **regarder par terre ou en l'air** révèle un manque de confiance en soi ou un sentiment de déférence à l'égard du vis-à-vis. Par ailleurs, le regarder **trop fixement** risque de le mettre mal à l'aise.

En situation d'agressivité, je peux garder le **contact visuel, surtout quand l'autre me parle, sans pour autant fixer** l'autre de manière prolongée. Le regard peut être un peu détourné **sur les côtés** (plutôt que vers le haut ou le bas), particulièrement quand je réponds à l'agresseur.

S'il est **difficile de regarder** l'autre **dans les yeux**, je peux regarder la forme globale de son visage, entre les yeux ou son front : il est quasi impossible pour l'interlocuteur de distinguer si je regarde ses yeux ou une autre partie de son visage.

4) Voix calme et posée

La voix est calme, posée, sincère, le **débit** est **plus lent** et l'**articulation plus grande** que d'habitude, en marquant des pauses au besoin. Un moyen de ralentir le débit consiste à laisser un **silence, en comptant mentalement jusqu'à 5 pendant une profonde inspiration**, avant d'entamer la phrase suivante. Autre astuce : le simple fait de **prononcer chaque mot** distinctement régularise le débit verbal, l'articulation, le volume sonore et le timbre.

En clair, un langage corporel face à la tension émotionnelle des médiés est congruent, pour autant qu'il ne montre pas trop d'affects positifs ou négatifs, ni en mode éponge, ni en mode autruche. Ce « juste milieu » est certainement l'un des plus grands défis à relever si je souhaite améliorer les échanges houleux entre médiés.

D. MISE EN PRATIQUE

Décharge

- 1) Répartis dans la pièce, les participants se mettent en posture de colère : respirer de plus en plus vite, s'avancer, contracter les parties du corps (mains en poings serrés), sourcils froncés, mâchoires serrées, ... Ils pensent à une situation qui les met très en colère et la repassent en boucle dans leur tête. Puis ils se frôlent et enfin se bousculent ...
- 2) Les exercices de décharge et canalisation suivants sont réalisés : bûcheron, gorille, chewing-gum, coup de poing, décharge croisée, 7 vagues, cohérence cardiaque.
- 3) Qu'ai-je découvert concernant mes sensations, pensées, émotions en cas de colère ? Quid de l'effet des exercices de décharge ?



.....
.....
.....
.....

Zenitude

1) Tous les participants sont debout en 2 lignes face à face. Très énervé, je reproche à mon vis-à-vis de prendre parti dans la médiation et de désservir mes intérêts. Il répond une phrase identique à chaque fois, en modifiant sa posture : vers l'avant, en retrait (recul et buste de travers, regard fuyant), vers le bas. Phrase de réponse :

.....
.....

2) A la fin, l'interlocuteur répond calmement la même phrase dans la posture suivante : se tenir droit, ferme sur les pieds, détendre le visage, arborer un très léger sourire, baisser les épaules, garder la tête haute (droite) et penser à respirer au niveau abdominal. Il peut se mettre en pleine conscience, à l'écoute de ses sensations pendant l'ancrage. Avec un autre interlocuteur, un second ancrage est pratiqué avec syntonie.

3) Toujours face à un autre participant, je pratique l'ancrage assis, en faisant en sorte que les parties de mon corps touchent le plus possible la chaise et le sol : les bras et les jambes se décroisent, le dos est au fond du siège, les pieds à plat sur le sol et les mains posées sur les cuisses ou la table. Je pense à respirer au niveau abdominal quelques fois. Toujours en ancrage assis, je regarde mon vis-à-vis et je lui dis : « Je ne suis pas d'accord. » Je change de posture (vers l'avant en signe de colère, vers l'arrière en signe de peur, vers le bas en signe de découragement, ...) et je redis à chaque fois à mon interlocuteur « Je ne suis pas d'accord. » avec le même visage et la même voix.

4) Comment me suis-je senti dans ces différentes postures ? Comment l'échange s'est-il déroulé ? Comment me protéger face au flux émotionnel de l'autre ? Quid de l'accueil syntonique ?

.....
.....
.....
.....

Blindé

1) Chacun note sur étiquette une réplique qu'il a reçue en animation et qui l'a mis en tension (ou qu'il n'aimerait pas recevoir) :

.....
.....

2) X envoie la vanne qu'il a notée à Y, qui répond spontanément puis répond : en se mettant en posture de victoire et en regardant entre les yeux ; en pratiquant le poisson froid ; en imaginant une vitre blindée ; en faisant le sphinx ; en se mettant en posture de victoire + vitre blindée ou poisson froid (selon sa préférence).



3) Quid des différences de réponses entre les réactions spontanées et après techniques de protection ? Si les réponses sont les mêmes, comment sont-elles incarnées ? Quelles nouvelles réponses émergent ?

.....
.....
.....
.....

Drill

- 1) Drill par 2 face à face : X imite un jeune qui dit une réplique hyperaffectée à Y. Entre des silences de 10'', X répète 3 fois sa réplique au total.
- 2) Y répond ce qu'il souhaite après ces stratégies : se protéger (ancrage, vitre blindée, posture de la victoire, regard entre les yeux, respiration abdominale, poisson froid, sphinx) ; se protéger, se mettre en syntonie ; se protéger, pratiquer la pleine conscience, se mettre en syntonie et renvoyer une hypothèse sur ce que l'autre sent (2x).
- 3) Quid des tactiques de protection et apaisement et de leurs effets ?

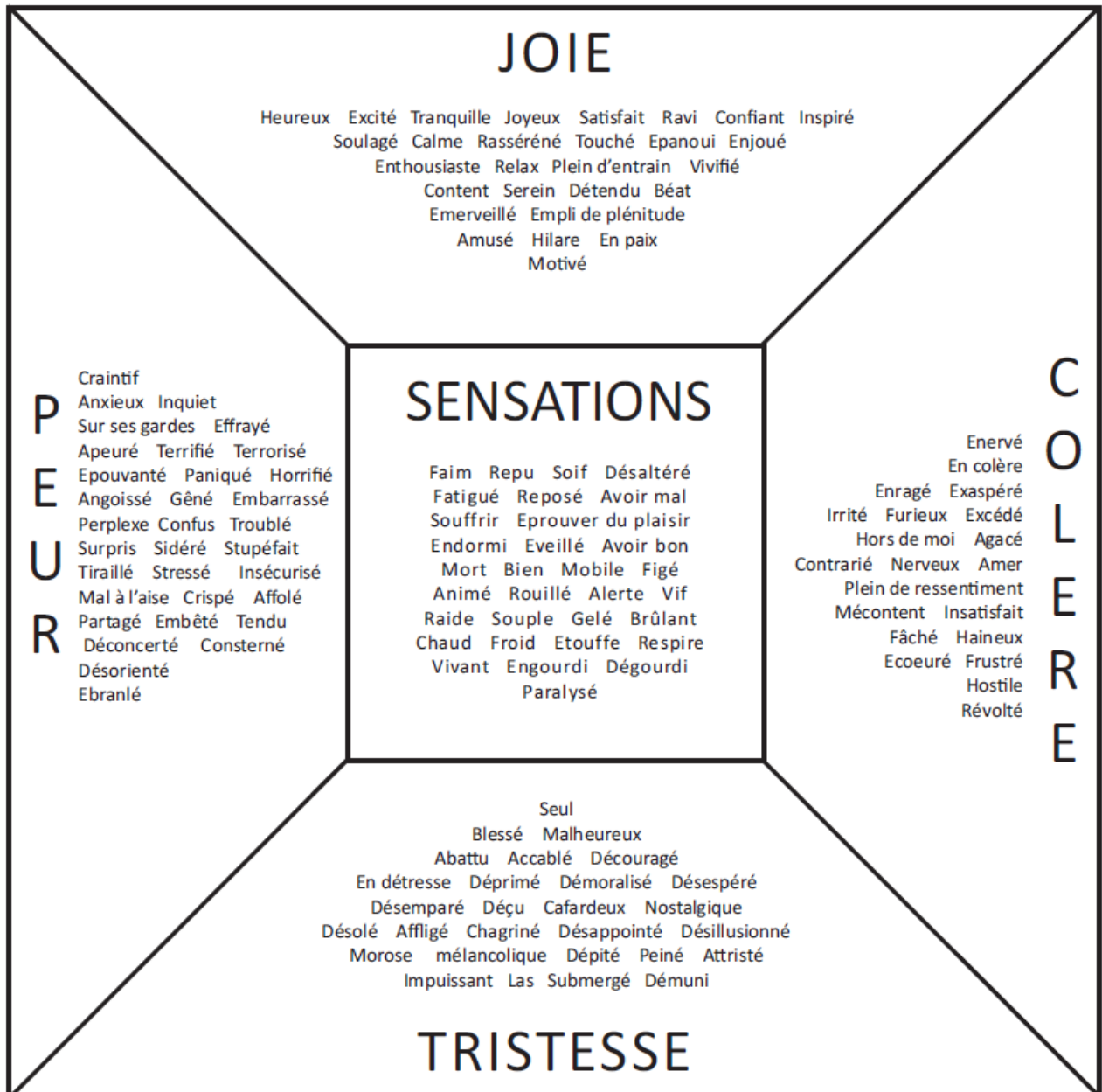
.....
.....
.....
.....





ANNEXES

A. Liste d'émotions



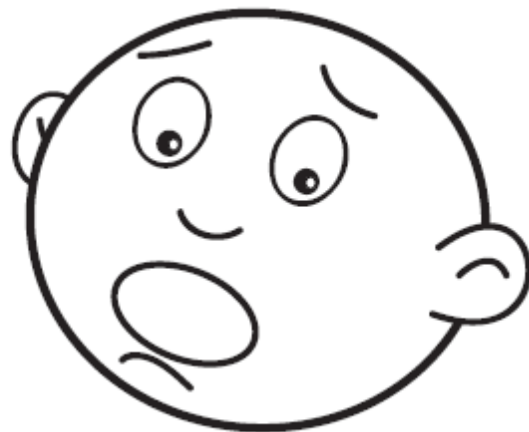
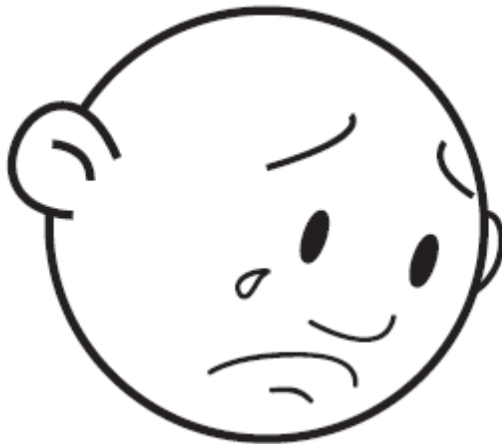


B. Lexique d'émotions

Rasséréné	Rassuré et serein.
Enjoué	Qui manifeste une gaieté légère, de la bonne humeur.
Vivifié	Rempli de vitalité et d'énergie.
Serein	Calme, paisible.
Béat	Satisfait de façon exagérée, par admiration ou étonnement.
Empli de plénitude	Complètement épanoui.
Hilare	Exprimant une gaieté riante.
Apeuré	Qui a peur.
Epouvanté	Affolé, alarmé.
Horriifié	Envahi d'un sentiment d'horreur, terrorisé.
Perplexe	Qui ne sait que faire ou penser : hésitant, indécis.
Confus	Embrouillé : qui manque de clarté (en ce qui concerne les opérations de l'esprit). Ou embarrassé, honteux.
Troublé	Déséquilibré, gêné, perturbé.
Sidéré	Abasourdi, stupéfait, choqué.
Tirailé	Déchiré, écartelé, partagé.
Déconcerté	Décontenancé, désemparé.
Consterné	Jeté dans un abattement profond.
Ebranlé	Secoué, bouleversé.
Accablé	Très découragé, abattu, affligé.
Désemparé	Déconcerté, troublé au point de ne plus savoir quoi faire.
Cafardeux	Qui a le cafard, qui a des idées noires.
Nostalgique	Qui pense au passé, mélancolique.
Affligé	Accablé d'un malheur, très triste.
Désappointé	Déçu, dépité.
Désillusionné	Blasé, dégoûté, désabusé, désenchanté.
Morose	Qui est d'une humeur chagrine, maussade, sombre.
Mélancolique	Qui pense au passé, nostalgique.
Dépité	Désabusé, déçu.
Las	Éreinté, fatigué, pompé.
Submergé	Envahi, débordé.
Démuni	Impuissant, sans moyen d'action, fragilisé.
Dégoûté	Écœuré, saturé ou blasé, découragé.
Exaspéré	Très irrité.
Excédé	Énervé, dont on dépasse les limites.
Amer	Déçu, écœuré, voire plein de rancœur.
Plein de ressentiment	Plein d'animosité, d'hostilité et de rancune.
Haineux	Qui exprime de la haine.
Écœuré	Dégoûté ou indigné, révolté.
Frustré	Privé de la satisfaction d'un besoin.
Hostile	Opposé à, très en colère contre quelque chose ou quelqu'un.



C. Emoticônes





D. Freins et leviers à l'écoute

Freins	Leviers
Il y a des parasites dans l'environnement : bruits, agitation, présence d'autres personnes susceptibles d'entendre, chaleur pas ok, odeurs, ...	(Co-)choisir un endroit calme, avec lumière, chaleur, odeurs ok, sièges confortables, ...
Écouté et écoutant ne se comprennent pas (cadre de référence différent).	- Clarifier : « Peux-tu répéter ? » ; « Que veux-tu dire ? » - Reformuler en utilisant le vocabulaire et les tournures de phrases de l'écouté.
Le débit de paroles est trop rapide/lent.	Ajuster le débit de paroles à la mémoire et aux capacités de traitement de l'information (stop toutes les 5 à 10 phrases).
Il y a peu de tension émotionnelle chez l'écouté.	Ne pas pratiquer l'écoute active.
Il y a urgence ou danger.	Agir au lieu/avant d'écouter.
L'interlocuteur monologue.	- Cesser l'écoute. - L'interrompre pour reformuler.
L'interlocuteur passe du coq à l'âne.	Reformuler pour revenir au sujet principal.
L'interlocuteur me noie dans ses paroles.	- Poser des questions fermées. - Couper pour reformuler et synthétiser l'essentiel.
L'interlocuteur est dans l'émotion.	- Laisser du silence. - Dire : « Je comprends ... ». - Autoriser l'expression émotionnelle (si elle est ok pour moi) : « Vous pouvez pleurer. » - Reformuler pour mettre une distance, favoriser le détachement émotionnel. - Postposer la discussion si trop d'émotions.
L'interlocuteur exprime beaucoup de colère.	- Alternier syntonie et dystonie (calme et distance). - Décontenancer. - Souligner idées ok en phrases simples/lentes. - Reformuler essence après diarrhée verbale. - Post-poser la discussion. - Après coup : écouter, questionner.
L'écouté se demande si je l'écoute ou si je le comprends : « Tu m'écoutes ? » ; « Tu comprends ? » ; « T'es d'accord ? » ; « Tu vois ce que je veux dire ? ».	- Me syntoniser et montrer des gestes d'écoute. - Lui demander de clarifier ce qui lui fait penser que je ne l'écoute pas, que je ne le comprends pas. - Lui demander comment je pourrais faire pour qu'il se sente compris. - Changer de technique d'écoute : passer de l'écoute passive à la reformulation par exemple.
L'écouté attend de moi une solution ou mon approbation.	Clarifier mon mandat : j'écoute et il cherche une solution. Je ne donne pas mon avis, j'accueille les ressentis.
L'écouté semble mal à l'aise avec le regard dans les yeux.	- Me mettre sur le côté. - Détourner le regard de temps à autre.
L'interlocuteur ne dit rien ou n'a pas envie de parler.	- L'inviter à parler. - Laisser du silence (écoute passive). - Préciser que je reste disponible au cas où. - Le laisser seul.
L'interlocuteur est fragile et/ou a peu de conscience émotionnelle (pas à l'écoute de lui-même, mal à l'aise avec les émotions, dans le déni, ...).	- Privilégier les questions ouvertes ou l'écoute passive. - Éviter les questions-miroir, voire la reformulation classique et l'écoute active.



L'écouté est incongruent : il dit une chose et montre autre chose.	<ul style="list-style-type: none">- Relever l'incongruence : « Tu dis ... et tu montres ... »- Questionner sur le sens de cette contradiction.- Emettre une hypothèse sur le message caché.
Je trouve l'émotion de l'autre insupportable : j'en suis coupé ou je suis hyper touché par cette émotion.	<ul style="list-style-type: none">- Accueillir mon hyper- ou hypo-sensibilité en dédramatisant (« Oh c'est encore mon vieux truc où j'ai du mal avec la tristesse. » ou « C'est pas plus grave que ça ! »).- Déléguer le soin de se mettre en syntonie à un co-écoutant ou un autre écoutant.
Je coupe la parole, fais de la lecture de pensées, corrige les erreurs du récit, pose plusieurs questions à la suite, ...	<ul style="list-style-type: none">- Laisser l'autre trouver ses propres mots quand il hésite (« Euh ... Mmmh ... »).- Compter jusqu'à 5 mentalement après la fin de la dernière phrase.- Poser une question à la fois.
Je fais (je suis tentée de faire) une reformulation robot.	Pour reformuler, utiliser mes propres mots pour résumer le message.
Je manipule dans ma reformulation (déformer le message à mon avantage, ironiser) ou je pose des questions orientées.	<ul style="list-style-type: none">- Stopper les éventuelles questions-miroir.- Poser de vraies questions.- Questionner ma neutralité bienveillante (+ choisir).
Je ne sais pas quoi répondre à l'autre.	<ul style="list-style-type: none">- Pratiquer l'écoute passive (silence).- Reformuler, pour gagner du temps.
Je ne suis pas d'accord (≠ de valeurs).	<ul style="list-style-type: none">- Continuer à écouter, sans pour autant être OK.- Reformuler sans approuver ni désapprouver (« J'entends que pour toi c'est ... »).
Je ne suis pas disponible : émotions personnelles, malaise, signes d'impatience, incongruence, gestes de fermeture, reformulation vraiment 'à côté', ...	<ul style="list-style-type: none">- M'ancrer, respirer, m'asseoir, ...- Le dire : « Je ne suis pas disponible ... parce que ... »- Proposer une solution (autre moment, autre personne, autre moyen).- Refuser en boucle (disque rayé) : « Pas maintenant, s'il vous plaît. » ; « Désolé, pas possible. »





BIBLIOGRAPHIE

- Agnese P., Lefeuvre J. & Karpman S. (2014). **Déjouer les pièges de la manipulation et de la mauvaise foi**. Editions InterEditions, Paris.
- Artaud J. (2011). **L'écoute. Attitudes et techniques**. Editions Chronique sociale, Lyon.
- Blanc Y. (1997). **L'écoute**. Editions Morisset, Paris.
- Boisvert J.-M. & Beaudry M. (1979). **S'affirmer et communiquer**. Editions de l'Homme, Montréal.
- Bowlby J. (2014). **Amour et rupture : les destins du lien affectif**. Editions Albin Michel, Paris.
- Burgoon J., Buller D. & Woodall W. (1996). **Nonverbal Communication : The Unspoken Dialogue**. Editions McGraw-Hill, New-York.
- Chabot D. & Chabot M. (2005). **Pédagogie émotionnelle. Ressentir pour apprendre**. Editions Trafford, Victoria.
- Chartrand T.L. & Bargh J.A. (1999). **The chameleon effect : the perception-behavior link and social interaction**. Journal of Personality and Social Psychology, vol. 76 (6), pp. 893-910.
- Chartrand T.L. & Bargh J.A. (1999). **The chameleon effect : the perception-behavior link and social interaction**. Journal of Personality and Social Psychology, vol. 76 (6), p. 893-910.
- Cherret de La Boissière A. & Delabroy C. (2010). **Positivez vos émotions au travail**. Editions ESF, Paris.
- Conein B. (2004b). **Communautés épistémiques et réseaux cognitifs : coopération et cognition distribuée**. Revue d'économie politique, 113, 141-159.
- Damasio A. (2010). **L'autre moi-même. Les nouvelles cartes du cerveau, de la conscience et des émotions**. Editions Odile Jacob, Paris.
- Devienne E. (2012). **Savoir écouter. Une compétence au cœur du management**. Editions Eyrolles, Paris.
- Dubos V. (2000). **Les émotions, comment s'en faire des alliées avec les outils de la PNL ?** Editions ESF, Paris.
- Ekman P. (2007). **Emotions Revealed : Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life**. Editions Owl Books, New-York.
- Ekman P. (2014). **Je sais que vous mentez ! L'art de détecter ceux qui vous trompent**. Editions Michel Lafon, Paris.
- Ekman P. & Davidson R.J. (1994). **The nature of emotion : fundamental questions**. Editions Oxford, New York.
- Faulx D. & Danse C. (2015). **Comment favoriser l'apprentissage et la formation des adultes ?** Editions De Boeck, Bruxelles.
- Feldman D. & Pes J.-P. (2002). **L'écoute. Les bonnes stratégies pour mieux écouter et se faire écouter**. Editions Jouvence, Saint-Julien-en-Genevois.
- Fischetti M., Curran J.P. & Wessberg H.W. (1977). **Sense of timing : a skill deficit in heterosexual-socially anxious males**. Behavior Modification, vol. 1, pp. 179-194.
- Freud S. (1916). **Introduction à la psychanalyse**. Éditions Payot, Paris.
- Goleman D., Boyatzis R. & Mc Kee A. (2004). **L'intelligence émotionnelle au travail**. Editions Village Mondial, Paris.
- Gottman J. & Levenson, R.W., (2002). **A Two-Factor Model for Predicting When a Couple Will Divorce- Exploratory Analyses Using 14-Year Longitudinal Data**. Family Process, 41 (1), p. 83-96.
- Grancher J. (2004). **ABC du management**. Editions Jacques Grancher, Paris.



- Kotsou I. (2012). **Intelligence émotionnelle et management. Comprendre et utiliser la force des émotions.** Editions De Boeck, Bruxelles.
- Kourilsky-Belliard F. (1999). **Du désir au plaisir de changer.** Editions Dunod, Paris.
- Kochtoianz K. (1954). **Le réflexe conditionnel.** In Œuvres choisies, Editions en langues étrangères, Moscou, pp. 258-284, reprise et traduction d'un article de Pavlov dans la Grande Encyclopédie Médicale (1934).
- Laborit (1979). **L'inhibition de l'action. Biologie, physiologie, psychologie, sociologie.** Editions Elsevier Masson, Issy-les-Moulineaux.
- Lerminiaux J. (2010). **Psychothérapie et grammaire.** Editions Clin d'œil, Wavre.
- Lerminiaux J. (2013). **Image mentale et fantasme.** Editions Clin d'œil, Wavre.
- Lerminiaux J. (2013). **Repenser l'objet matériel, l'objet vivant, l'objet psychique.** Editions Clin d'œil, Wavre.
- Levine P. (2014). **Guérir par-delà les mots. Comment le corps dissipe traumatisme et restaure le bien-être.** Interéditions, Paris.
- Mac Lean P. (1978). **Les trois cerveaux de l'homme.** Editions Robert Laffont, Paris.
- Maisonneuve M.-C. (2008). **Maman, papa, j'y arrive pas ! Comprendre et agir sur les causes physiologiques des difficultés scolaires et comportementales de son enfant.** Editions Quintessence, Aubagne.
- Maslow A. (2008). **Devenir le meilleur de soi-même. Besoins fondamentaux, motivation et personnalité.** Editions Eyrolles, Paris.
- Masgutova S. (2004). **Integration of Dynamic and Postural Reflexes Into the Whole Body Movement Systems.** Édition Warsaw, Warszawa.
- Mehrabian A. (1981). **Silent messages : implicit communication of emotions and attitudes.** Editions Belmont, Wadsworth.
- Petitcollin C. (2012). **Savoir écouter, ça s'apprend. Techniques simples et concrètes pour bien communiquer.** Editions Jouvence, Saint-Julien-en-Genevois.
- Philippot P. (2011). **Emotion et psychothérapie.** Editions Mardaga, Wavre.
- Pratiquer l'écoute active** (2010). Editions Demos, Paris.
- Ransford E. (2007). **La nouvelle physique de l'esprit. Pour une nouvelle science de la matière.** Editions Le Temps Présent, Paris.
- Ras P. (2009). **L'art d'écouter. L'Approche Centrée sur la Personne.** Editions Jouvence, Saint-Julien-en-Genevois.
- Resnais A. (1979). **Mon oncle d'Amérique.** Palme d'Or à Cannes.
- Rimé B. (2005). **Le partage social des émotions.** Editions Presses Universitaires de France, Paris.
- Rogers C. (2001). **L'approche centrée sur la personne.** Editions Randin, Lausanne.
- Rosenthal R. (1977). **The PONS Test : Measuring sensitivity to nonverbal cues.** In McReynolds P. (Ed.). Advances in psychological assessment. Jossey-Bass, San Francisco.
- Siegmán A.W. (1976). **Do noncontingent interviewer Mm-hmms facilitate interview productivity ?** Journal of Consulting and Clinical Psychology, vol. 44, pp. 171-182.
- Sinigaglia C. (2007). **Les neurones miroirs.** Edition Odile Jacob, Paris.
- Taubes I. (septembre 2005). **Nos émotions nous mentent.** Psychologies, p. 62-65.
- Université de Paix (2005). **Jeux coopératifs pour bâtir la Paix.** Editions Chronique sociale, Lyon.
- Vanesse A. (2008). **Ecouter l'autre. Tant de choses à dire.** Editions Chronique Sociale, Lyon.
- WDR (2011). **Le cerveau et ses automatismes.** Documentaire en 2 parties, Arte, Allemagne.
- Zammatteo N. (2014). **L'impact des émotions sur l'ADN.** Editions Quintessence, Toulouse.