



Comprendre et pratiquer l'écoute active

L'écoute active est une technique de communication mise au point par le psychologue américain Carl Rogers.

Elle est basée sur ces principes :

- **L'accueil** pour recevoir l'autre, être disponible, être dans la présence à l'autre;
- **Le respect** de la personne, de son rythme, de ses silences, de sa différence et de sa valeur unique, de sa capacité à prendre ses propres décisions;
- **L'empathie** pour entendre avec le cœur et ressentir les émotions de l'autre;

- **L'authenticité** pour rester en cohérence entre le ressenti et ce que je vais refléter à la personne;
- **La non-directivité** pour renforcer la confiance en soi de la personne et sa capacité de mieux lire en elle-même;
- On parle également d'**écoute bienveillante** permettant à la personne de se sentir comprise, plus autonome et capable de trouver par elle-même ses propres solutions.

Bonne lecture et bonne écoute.

Les Petits Frères

« Quand j'ai été écouté et entendu, je deviens capable de percevoir d'un œil nouveau mon monde intérieur et d'aller de l'avant. Il est étonnant de constater que des sentiments qui étaient parfaitement effrayants deviennent supportables dès que quelqu'un nous écoute. Il est stupéfiant de voir que des problèmes qui paraissent impossibles à résoudre deviennent solubles lorsque quelqu'un nous entend. »

Carl Rogers, psychologue humaniste, créateur de l'écoute active, *Le Développement de la personne*, InterEdition, 1966.



Bonnes pratiques

- Assurer une disponibilité complète et prendre le temps d'écouter attentivement;
- Créer un climat de confiance et de sécurité;
- Regarder la personne dans les yeux;
- Porter son attention sur le non verbal de la personne, le ton de sa voix, le rythme...;
- S'assurer de sa compréhension en posant des questions ouvertes. Par exemple, en lui demande ce qui la tracasse.
- Refléter à la personne les sentiments exprimés et les vérifier en reformulant ses propos. Par exemple, en employant la formule si je comprends bien vous me dites que...;
- Rester neutre et dialoguer sans jugement;
- Accueillir les silences;
- Respecter ses propres limites, s'écouter avec bienveillance sans se juger.



Attitudes à privilégier



- Gardez à l'esprit que votre écoute attentive et bienveillante fait toute la différence.
- Faites preuve de patience, de tolérance et de tact.
- Comme accompagnateur chez Les Petits Frères ou d'autres organismes, partagez vos observations : vos responsables peuvent vous offrir du recul et du soutien face aux situations rencontrées.
- Comme proche aidant, n'hésitez pas à consulter les organismes ou les professionnels pour obtenir un soutien adapté et créer un filet autour de vous.
- Restez à l'écoute de votre climat intérieur, de vos émotions et n'hésitez pas à consulter.



À éviter

- Interrompre la personne;
- Vouloir aller au-devant et/ou chercher des solutions à la place de la personne;
- Émettre des jugements;
- Prendre les sentiments de la personne aînée sur ses épaules.

Pour aller plus loin

Lignes d'écoute

Écoute Entraide : 514 278-2130 ou
Sans frais : 1 855 EN LIGNE (365 4463)

Secours-Amitié Estrie : 819 564-2323

En ligne

Les Défis des Filles Zen, *L'écoute active au quotidien 4 clés et un défi*, [vidéo]

<https://bit.ly/ecoute-active>

Lectures

SALOMÉ Jacques, *Si je m'écoutais... je m'entendrais*, Éd. de l'Homme, 1990.

FLOYD James, *Vers une meilleure écoute*, Éd. Saint-Yves, 1988.

EGAN Gérard, *Communication dans la relation d'aide*, Éd. Études Vivantes, Montréal. 1987.

ADLER Ronald B., TOWNE Neil, *Communications et interactions*. Éd. Études Vivantes. 1991.