

L'écoute

Il faut apprendre à dissocier sont vécues à celui de son patient, bien se connaître, connaître ses limites, ses peurs, ces craintes.

Il faut s'écouter soi-même, avant d'écouter les autres.

Il va falloir réfléchir, se poser des questions.

- centralisation sur la situation : c'est sur le discours, le contenu, ce qui est dit, ce qui en ressort, la teneur du discours, des éléments récurrents.
- centralisation sur la personne : entendre le discours, comment elle parle, les gestes, manifestation corporelle, le ressenti de ce que la personne éprouve.
- centralisation de soi : quand j'écoute cette personne, qu'est-ce que j'éprouve ? qu'est-ce que je ressens ?

L'écoute n'est pas simple.

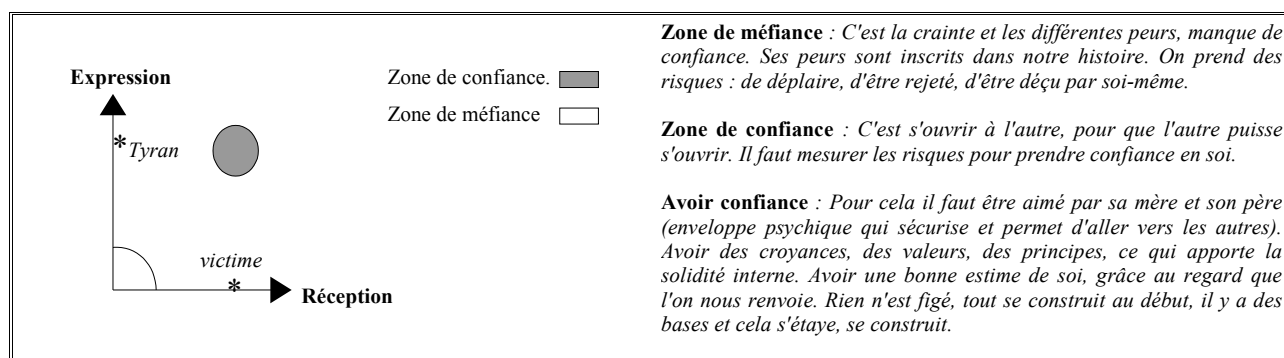
- Il faut qu'il y ait une demande (la percevoir) verbaliser ou implicite (des signes, qui signale un besoin d'écoute).
- Il faut qu'il y ait une ouverture mutuelle, s'ouvrir à l'autre, l'accueillir, si on veut un échange.
- Disponibilité de notre part pour l'écoute, c'est être honnête vis-à-vis de la personne qui est demandeuse, mais aussi vis-à-vis de l'équipe par rapport au travail.
Disponibilité psychique (abstraction des problèmes, attitude de non défense (se protéger contre la violence, en prenant du recul, en relativisant...)). C'est aussi mettre des limites dans les actes et les propos qui sont tenus.
- Attitude à avoir, attitude de Mr Porteur (attitude qui bloque ou facilite les échanges) cela sera vu en deuxième année.

Objectif

- Aider l'autre, permettre qu'il aille mieux.
- Le reconnaître, l'entendre tel qu'il est, l'accepter ce qui va lui permettre d'évoluer, de changer et qu'il puisse trouver des stratégies qui lui appartiennent.
- Ces communiquer avec l'autre.

La communication c'est quoi ?

C'est exprimer et recevoir un message, écouter.



Comment communiquez-vous ?

- < - Communication être dans l'expression (beaucoup parlé sans s'écouter soi-même).
- \$ - Communication séduction (identification à l'autre).
- * - Communication empathie (j'exprime et je reçois des choses).
- O - Communication émotion, réception (intérioriser).

Constat de cette violence

On communique mal, on n'emploie pas forcément les bons mots et les bons termes, donc on écoute mal.

On a appris avec la société, notre histoire personnelle, a communiqué de manière violente.

Autrefois, l'éducation ne permettait pas à l'enfant de s'exprimer, il avait juste le droit d'écouter et surtout de ne pas répondre, personne que l'on retrouve dans la zone de méfiance.

Si on est sujets de violence, on doit réagir, en ne tolérant pas cette situation.

Certains mots entraînent des maux (problème).

Pourquoi ?

On nous a appris à faire des choses, mais pas à être soi-même, et verbalisé ce que l'on ressent.

On nous a appris à écouter, mais pas à nous écouter nous-mêmes.

Communication non-violente

C'est une approche de mieux communiquer et de mieux écouter.

H. Domergue dit :

- «Le mental : tout ce qui relève de l'éducation.
- Les sentiments : les émotions, lié à notre éducation, notre histoire, notre culture, (Repérer les émotions et les sentiments de la personne qui nous aide à aller vers ses besoins).
- Les besoins physiologique et secondaire : aimé, plaire, être entouré, de discuter...
- La demande.»

On doit tenir compte de ces différentes parties pour être dans une bonne écoute.

Les outils pour communiquer, écouter

Prendre la personne dans sa globalité et avoir une communication non violente.

C'est une écoute, une démarche particulière.

- Écoute passive : je me tais, pour écouter l'autre jusqu'au bout de son discours. Le silence permet de prendre conscience de ce qu'il se passe.
- Messages d'accueil : ponctuations qui accompagnent le dialogue verbal où nous. C'est être chaleureux et témoigné de l'intérêt, que l'on porte à la personne écouté.
- Les invitations chaleureuses : mettre en confiance l'autre et montrer que l'on envie d'être là, de lui consacrer du temps, mais aussi faire attention aux questions, leur contenu peuvent fermer le dialogue.
- L'écoute active : c'est une écoute particulière où on reformule à des moments donnés et où l'on fait des renvois à effet miroir.

Se centrer sur trois niveaux :

- Centralisation sur la situation.
- Centralisation sur la personne.
- Centralisation de soi.

Il n'est pas question de résoudre un problème, mais de faire réfléchir la personne aux solutions, impliquer l'autre dans cette démarche.

Elle permet de reformuler les propos de l'autre aussi fidèlement que possible, je lui permets de s'entendre. Ce qui lui permet d'aller plus loin dans son discours et en parallèle de bien vérifier, si je n'ai pas filtré ou sélectionner des informations. Elle permet aussi à l'autre d'exprimer son ressenti, son émotion, c'est l'état cathartique émotionnelle.

Ça lui permet d'être entendu et reconnu dans sa globalité, elle stimule la communication.

- Les obstacles à l'écoute :
 - Le bruit environnant.
 - La résonance positive ou négative.
 - La sélection de ce qui nous est dit.
 - Désir, attente sur l'autre, qu'il prenne conscience...

- Les conditions à l'écoute.
 - Croire en l'autre, le montrer et le lui dire.
 - Motiver, impliqué et un vrai désir d'être à l'écoute et présent à l'écoute.
 - Avoir des compétences, des connaissances, nécessité de qualités humaines (être authentique avec soi, être soi-même), état de congruence.
 - Respecter le caractère confidentiel de l'autre.
 - Connaître ses limites personnelles.

- Qu'est-ce que ça va lui apporter ?
 - Bien-être.
 - Soulagement.
 - Confiance (en lui, envers les autres, dans ses projets de vie).
 - De se sentir exister en tant qu'individu.
 - Confort.
 - Sérénité.
 - Ce sentir accepter, malgré une souffrance, une maladie, un handicap...

Conclusion

L'écoute active pour C. Rogers, c'est un langage de l'empathie, pour T. Gordon qui est un disciple de C. Rogers, l'écoute active c'est un langage efficace.

Il n'est pas question de changer l'autre, on ne peut que changer notre regard sur l'autre et finalement on se rencontre que cela va permettre à l'autre de changer.
