

# L'écoute empathique

*Accueillir pleinement les sensations, émotions et pensées exprimées par l'autre.*

*Empathie = capacité à imaginer, à comprendre et à ressentir ce que l'autre vit en son for intérieur. Tenter d'accéder à la réalité, la perception de l'autre tout en le différenciant de ce que l'on vit soi-même.*

## Les objectifs

Créer ou maintenir un bon climat relationnel  
S'ouvrir à la vision du monde des autres  
Aider la personne à exprimer et clarifier ce qu'elle pense et ressent

## Les conditions

Le désir d'améliorer la qualité relationnelle avec la personne  
La disponibilité  
L'accueil de ce que l'autre vit et ressent, sans pour autant y adhérer

## Le Processus

### 1. Poser des questions de clarification et des questions ouvertes\*

Que s'est-il passé ? Qui a fait quoi ?

Quand ? Où ? Comment ? Avec qui ?

Comment t'es-tu senti ?

Comment l'autre a réagi ?

Qu'est-ce qui te fait dire ça ? C'est-à-dire ?

Qu'entends-tu par... ?

Que veux-tu maintenant ?

### 2. Utiliser la reformulation :

Reflét – exactement les mêmes mots

Synthétique – synthétiser en quelques mots

Emotionnelle – nommer l'émotion perçue chez l'autre

### 3. Demander ce dont la personne a besoin, en quoi je peux l'aider ;

proposer son avis, si la personne le demande ;

partager son expérience si utile