

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

01

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 ?*

02

Utiliser la reformulation

Reflet : exactement les mêmes mots
Synthétique : synthétiser en quelques mots
Emotionnelle : nommer l'émotion perçue chez l'autre

03

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