

L'ÉCOUTE ACTIVE

Le Service Ecoute de Sarigai

Depuis sa création en 1996 SARIGAI offre à ses membres un «Service Ecoute». Les bénévoles sont formés à l'écoute active et non pas à donner des conseils. Ces derniers, même s'ils sont bien intentionnés, ne sont souvent pas applicables pour le demandeur. Celui-ci doit lui-même trouver la réponse à ses questions, les bénévoles peuvent par contre le soutenir dans sa recherche et lui montrer des alternatives.

Le bénévoles du service sont disposés à tout entretien dans les domaines liés à l'homosexualité, telle que «Coming-Out» (jeunes ou plus âgés), questions de parents, relations affectives, mobbing/homophobie, dépression/tentative de suicide, VIH/SIDA et d'autres maladies sexuellement transmissibles, etc. Ce service est offert soit par la ligne téléphonique de l'écoute (079 610 59 37), ou sur rendez-vous à un endroit approprié pour un entretien ouvert en toute confidentialité.

L'écoute active est une attitude destinée à augmenter la qualité de l'écoute. Elle permet à l'interlocuteur de se sentir entendu et compris. Il s'agit ensuite de clarifier la situation de lui donner un feed-back positif, puis d l'accompagner, de le soutenir et de l'encourager dans son analyse et dans sa recherche, plutôt que de donner des conseils.

Dans cette introduction on présente d'abord les principes de base de l'écoute active et ensuite des propositions pour se préparer et comment structurer et mener un entretien.

Principes de base de l'écoute active (Source: Internet)

Distinguer entendre et écouter

Il faut commencer par bien distinguer les termes entendre et écouter. Entendre ne nécessite pas forcément d'attention: J'entends les bruits de la rue, j'entends ma voisine chanter. C'est simplement le sens de l'audition qui fonctionne. Par contre, écouter est un acte qui implique la volonté. Il engage l'attention de celui qui décide d'écouter: j'écoute les informations à la radio, j'écoute ma voisine qui chante.

Ecouter demande des efforts

L'écoute est une activité qui demande des d'efforts. Ce n'est pas si facile d'écouter réellement. Celui qui écoute n'est souvent pas concentré sur les paroles de l'autre, mais sur ce qu'il pourra bien lui répondre quand viendra son tour de parler (s'il attend son tour). Ainsi, il n'écoute plus vraiment son interlocuteur. Il se perd dans ses propres pensées.

L'écoute active consiste à écouter son interlocuteur avec attention et à lui retourner ce qu'il dit (**pensées**) et ressent (**sentiments**) **sans jugement**. Il s'agit de faire un reflet neutre de son propos plutôt que de donner son propre avis ou de juger.

Prenons un exemple :

- Paul: *Je n'ai pas été promu. J'ai travaillé d'arrache-pied et je n'ai même pas été remercié par mon chef.*
- Pierre: *Ne t'en fais pas. Il ne remercie jamais personne. Tu t'y feras.*
- André: *Ce n'est pas si grave. Tu seras promu à la prochaine occasion.*
- Jacques: *Tu devrais être content d'avoir un travail, plutôt que de te plaindre.*
- Thomas: *Tu es déçu de ne pas avoir été promu. Tu aurais au moins aimé être remercié pour tes efforts.*

Dans cette séquence, Paul exprime sa déception suite à sa non promotion. Pierre et André tentent eux de minimiser l'impact de ce qui est arrivé. C'est une réponse très courante. Elle se fonde probablement sur de bonnes intentions, mais elle ne favorise guère la communication. Quant à Jacques, il en profite pour essayer de culpabiliser Paul. Ces trois répliques ont en commun le message implicite suivant : « *Tu ne devrais pas ressentir ce que tu ressens !* ». C'est pour cela qu'elles ne favorisent pas l'ouverture ultérieure de Paul. Tout autre est la réponse de Thomas. Il ne juge pas. Il reflète la déception de Paul, sans lui dire comment il devrait réagir. Ainsi, Paul peut se sentir non seulement écouté, mais peut-être aussi compris.

Pour résumer, l'écoute active n'est pas la simple répétition des mots employés par l'interlocuteur. Elle est plutôt le reflet de ses pensées et sentiments (vu et entendu par l'autre personne), sans jugement de valeur. Elle permet de minimiser le risque de malentendus tout en offrant un cadre sécurisant où l'autre peut s'exprimer sans peur d'être jugé.

Ecouter activement est une technique de communication difficile à intégrer, car elle va à l'encontre de nos habitudes quotidiennes.

L'écoute active est indispensable dans des situations d'entretien et dans toute activité de gestion de groupe ou d'équipe. Elle implique une réelle disponibilité à la parole de l'autre.

Les outils de l'écoute active sont l'art du **questionnement**, de la **reformulation** et de la **synthèse**.

Le questionnement

Le questionnement est un outil majeur de l'écoute active.

Il permet de **préciser**, de **clarifier**, **d'approfondir** le débat en cours, il **stimule** la pensée collective et favorise **le passage du latent au réfléchi**.

Par le questionnement, on peut retrouver trois niveaux d'informations complémentaires:

- Les faits:** Ce qui a été vu, entendu, expérimenté, ...
- L'émotion:** Ce qui a été ressenti, éprouvé, ...
- L'opinion:** Ce qui est pensé, réfléchi, estimé, jugé, moralisé, ...

Ce processus (1 les faits, 2 les émotions, 3 le réfléchi) dans son apparente simplicité est une excellente méthode d'approche pour comprendre la situation d'une autre personne.

La reformulation

La reformulation consiste à **redire** (complètement ou partiellement) ce qui a été exprimé par une personne en utilisant **sa terminologie (propre) exacte**.

Son but: indiquer que ce qui a été dit a été bien **compris** (on évite ainsi bien des malentendus); **valoriser** la pensée ou le témoignage de cette personne et **encourager** les autres interlocuteurs à réfléchir à cette parole.

Cette technique n'est pas "naturelle"; elle s'acquiert.

Faire des synthèses

Les synthèses permettent de marquer la **fin d'une séquence** de communication ou d'une étape de travail avant de passer à la suivante.

Il s'agit d'un **résumé** au cours duquel on met en **valeur** les idées, les **décisions**, ou les **contradictions** essentielles de la discussion ou du travail en cours.

La synthèse est un véritable exercice intellectuel. Comme pour une performance physique, il faut s'entraîner.

La pratique

a) Attention

- Nous ne sommes pas des spécialistes: Pour les cas pathologiques: envoyez-les au Service psycho-social, Av. Gén. Guisan 56 à Fribourg; Tél 026 460 1010; voir aussi liste à la fin de ce document. Le choix du psychiatre ou psychologue n'est pas facile: Il doit être disponible et le succès d'une thérapie dépend à la fois de lui mais aussi du patient. A mon avis cette relation/entente est plus importante que le fait que le médecin ou thérapeute soit lui-même homosexuel ou gay-friendly.

b) Votre attitude

- C'est vous qui dirigez (et terminez) l'entretien, et non pas lui !
- Gardez le contrôle de la situation !
- Si vous n'avancez pas, si vous ne vous sentez pas à l'aise, vous avez le droit de terminer l'entretien.
- Avoir une attitude ouverte (par ex. ne pas croiser les bras; mains sur la table, ...)
- Regarder votre interlocuteur dans les yeux;
- Respectez son intimité – mais protégez aussi la votre (restez neutre/stable).
- Faites des pauses; laissez lui le temps de réfléchir (et aussi à vous !)
- Laissez le lamenter - s'il en a besoin - mais pas trop longtemps.

c) Ecouter

- Laissez-le parler; ne lui coupez pas la parole;
- Ne pensez pas à autre chose;

SARIGAI: Introduction à l'Ecoute Active (18-10-07)

- ne faites pas autre chose pendant l'entretien;
- Concentrez-vous sur ce qu'il vous dit;
- Ne préparez pas votre réponse pendant qu'il parle;
- Enregistrez ce que vous avez entendu (ev.: faites des notes);
- Prenez au sérieux ce que vous entendez; montrez vos sentiments;
- Mettez vous à sa place; par ex. reproduisez ses sentiments en vous.

- Montrez de l'intérêt, d'**empathie** mais pas de la **compassion** (pas de **pitié**).

d) Posez des questions

- Demandez des compléments et des clarifications; clarifiez les sous-entendus;
- Posez des questions ouvertes auxquelles on ne peut pas répondre que par un simple «**OUI**» ou «**NON**» (*Quelles sont vos sentiments ? et non-pas: Etes-vous malade ?*)
- Essayez de lire entre les lignes, pour découvrir des questions qui sont dans l'air, mais que le demandeur n'ose pas aborder; là il faut être très subtil !!!

e) Récapitulez

- Récapitulez et reformulez en termes positives;
- Faites des résumés de ce que vous avez entendu et compris;
- Eviter les termes négatifs: problèmes, difficultés, peine, maladie, souffrance, etc.
- Donnez un feed-back positif; encouragez-le; «*Vous avez bien fait de ...* »;
- Ne le culpabilisez pas; ne le jugez pas; on a tous droit à l'erreur !
- mais encouragez-le dans son analyse et dans sa recherche de solutions !
- Donnez la préférence au message «**Moi ...**» par rapport au «**Tu ...**» !
- Pas de contradiction entre le verbal et le non-verbal (par ex: gestes, attitude, ...)

f) Ne donnez pas de conseils

- Réfléchissez bien si vous voulez impliquer votre propre situation;
- Il vaut mieux de séparer votre «cas» du sien; protégez vous !
- Eviter de donner des conseils: «*t'as qu'à faire ...* », ou «*il faut faire comme ça ...* »
- Guidez le vers des «portes ouvertes» (qu'il n'a peut-être pas vu);
- C'est à lui de trouver sa solution et le chemin pour y arriver.

Se préparation pour l'entretien

- Planifier la durée de l'entretien: max 1 h; (après on risque de tourner sur place);
- Restez calme et non stressé, reposé; videz la tête avant l'entretien;
- Assurez la confidentialité et la sécurité;

SARIGAI: Introduction à l'Ecoute Active (18-10-07)

- Donnez lui l'assurance que vous avez le temps et que vous êtes là pour lui;
- Choisissez un endroit calme ou vous n'êtes pas dérangé par d'autres personnes;
- Pas de bruit de fond, musique, etc. (aux entretiens téléphoniques).

La structure d'un entretien

La situation de base

Ceci est la base de l'entretien:

- Introduction; se présenter; but de l'entretien; Temps à disposition;
- ce que vous pouvez (ou ne pouvez pas) faire pour lui;
 - Lui dire où sont vos limites, (par ex) je ne suis pas psy, ni médecin, ...
 - «*Je ne peux pas résoudre vos problèmes, mais je peux vous aider (guider), encourage dans l'analyse et dans la recherche de solutions*», ...
- Quelle est la situation du demandeur en ce moment ?
 - Quelle est la raison pour avoir demandé cet entretien ?
 - Qu'est-ce qu'il attend de cet entretien ?
 - Se trouve-t-il dans une situation sans issue ? De quoi a-t-il peur ?
 - Se sent-il en insécurité ? bloqué ? découragé ? déprimé ? ...
 - Analyser la situation actuelle avec les circonstances;
 - Demandez des compléments et des clarifications; clarifiez les sous-entendus;
 - Faites un résumé, une récapitulation (avec vos mots) de ce vous avez entendu.
- Dans beaucoup des cas le demandeur a déjà fait un certain travail d'analyse, il essaye de formuler ce qui lui fait mal, il a trouvé certaines des causes: donnez-lui un feed-back positif sur le travail qu'il a déjà fait et encouragez-le à continuer !

Déterminer l'objectif (ou les objectifs)

Dans une deuxième phase, nous essayons de:

- Déterminer le ou les objectifs à atteindre; qu'est-ce qu'on veut changer ?
- Sont ces objectifs réalistes et réalisables ? Pourquoi ces objectifs ? Alternatives ?
- Quelles sont les conditions nécessaires pour réussir ? (et pour y arriver)
- Quels sont les obstacles à franchir, les difficultés qui pourront l'empêcher à y arriver ?

Planifier la mise en pratique

Si les objectifs sont clairs, nous allons:

- Chercher ensemble le(s) chemin(s) pour atteindre les objectifs;
 - Essayez de guider le demandeur sur un chemin orienté vers un but, plutôt que de trouver une issue d'une situation pénible;

SARIGAI: Introduction à l'Ecoute Active (18-10-07)

- Guidez-le «Avez-vous pensé à telle ou telle possibilité ?» «Là, il y a une porte» etc.
- Le chemin le plus court n'est pas toujours le plus facile ou le meilleur.

- b) C'est au demandeur de le trouver, de prendre des décisions et de le parcourir jusqu'au bout; vous pouvez l'aider.

- c) Qui pourrait l'aider (l'accompagner) pour atteindre ses objectifs ? (médecin, psy, ami(s), famille, ...)

- d) Il est utile de définir des étapes et des objectifs intermédiaires (calendrier), car des petits pas sont plus faciles qu'un seul grand pas;
 - Ces objectifs intermédiaires donnent en plus la possibilité de faire une pause, de prendre le souffle et jeter un regard sur le chemin parcouru, ...
 - Le fait d'avoir atteint des objectifs intermédiaires donne le courage de continuer et rassure qu'on ait choisi la bonne route.

- e) Dans beaucoup des cas le demandeur a déjà fait un certain travail pour chercher des issues et des solutions. Il attend qu'on lui donne un feed-back positif sur le travail qu'il a déjà fait et qu'on l'encourage à continuer.

Terminer l'entretien

Cette dernière phase de l'entretien est aussi utile pour vous:

- a) Sortir de l'intimité dans laquelle vous étiez pendant l'entretien pour recréer la distance entre le demandeur et vous, donc «remonter à la surface».

- b) Recevoir un «feed-back» de l'interlocuteur:
 - Demandez-lui comment se sent-il maintenant, après cet entretien;
 - Si l'entretien était utile pour lui, s'il lui a ouvert des pistes, des solutions;
 - S'il voit mieux où il va aller et comment et quand il va faire quoi;
 - S'il se sent débloqué, rassuré;
 - S'il a la confiance en soi, la force et la certitude d'atteindre ces objectifs.

- c) Qu'est-ce que vous allez faire en premier ? Quand ? Comment ?
 - Engagez-le par des promesses: «Je compte sur vous ...» ...

- d) S'il souhaite reprendre cet entretien à une date ultérieure pour faire le point de la situation, pour analyser le chemin parcouru et éventuellement pour discuter de la suite.

- e) Rassurez-le de la confidentialité de ce que vous avez entendu;
 - remercier pour la confiance.

- e) ev. « Debriefing » avec un ou les autre(s) membre(s) du service (en gardant la confidentialité et l'anonymat); pour vous décharger, ...

Fribourg, le 4 octobre 2007/HV

SARIGAI: Introduction à l'Ecoute Active (18-10-07)

Antola Miriam, Dr. médecin spécialiste FMH psychiatrie et psychothérapie, rue de Locarno 1, 1700 Fribourg
Telefon * 026 321 18 17

Balasova Vera, spéc. FMH en Psychiatrie et Psychothérapie, rue de Locarno 9, 1700 Fribourg
Telefon * 026 321 36 20

Barrett Regula, Dr méd. spéc. FMH psychiatrie et psychothérapie; av. des Vanils 3, 1700 Fribourg
Telefon 026 321 14 05

Besson Corinne, Dr méd. spéc. FMH psychiatrie et psychothérapie, bd de Pérolles 57, 1700 Fribourg
Telefon * 026 425 82 42

Blümle Esther (-Stamm), Dr méd. spéc. FMH, rue Frédéric-Chaillet 7, 1700 Fribourg
Telefon * 026 322 78 42

Deblaise Peter, Dr méd. spec. FMH, bd de Pérolles 3, 1700 Fribourg
Telefon 026 322 98 90

Dupont-Willemin Alexandre, méd. spéc. FMH psychiatrie, rue de Locarno 1, 1700 Fribourg
Telefon * 026 321 51 71

Dupont-Willemin Sophie, médecin spéc. FMH psychiatrie, rue de Locarno 1, 1700 Fribourg
Telefon * 026 321 11 14

Felder Celia, Dr méd. FMH, rue Jacques-Vogt 3, 1700 Fribourg
Telefon * 026 322 23 01

Gobat Uehlinger Catherine, Dr méd. spéc. FMH, rte du Jura 12A, 1700 Fribourg
Telefon * 026 424 16 29

Hohl Jacques, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 13, 1700 Fribourg
Telefon * 026 322 60 90

Juvet Philippe, Dr méd. spéc. FMH psychiatrie et psychothérapie médecin-directeur du Service psycho-social, av. du Général-Guisan 56, 1700 Fribourg
Telefon * 026 460 10 10

Kaufmann Christophe, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 57, 1700 Fribourg
Telefon 026 425 82 22

Kohler Albert, Dr méd. spéc. FMH, rue des Pilettes 1, 1700 Fribourg
Telefon 026 323 12 14

Lavenex Patrick, Dr méd. spéc. FMH médecin adjoint du Service psycho-social, av. du Général-Guisan 56, 1700 Fribourg
Telefon * 026 460 10 10

Maret Angélique, Dr. méd. spéc. FMH français/anglais/allemand, rue du Simplon 8, 1700 Fribourg
Telefon * 026 322 52 08

Marmier Annie, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 57, 1700 Fribourg
Telefon 026 425 82 25

Matimbe Feliciano, Dr. méd. spéc. FMH psychiatrie et psychothérapie, rue de Romont 20, 1700 Fribourg
Telefon 026 322 39 22

Misteli Daniel, Dr méd. spéc. FMH, rue de Lausanne 11, 1700 Fribourg
Telefon * 026 322 78 77

Pauchard Denis, Dr. méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 14, 1700 Fribourg
Telefon 026 323 15 55

Perron Jean-Marc, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 57, 1700 Fribourg
Telefon * 026 425 82 28

Pitchon Elie, Dr méd. FMH, rue du Temple 5, 1700 Fribourg
Telefon 026 322 78 92

Porges Predrag, Dr méd. spéc. / Facharzt FMH, rte de Beaumont 9, 1700 Fribourg
Telefon 026 424 71 24

Richard Eveline, Dr méd. spéc. FMH psychiatrie et psychothérapie, bd de Pérolles 57, 1700 Fribourg
Telefon 026 425 82 40

Rosenow Gottfried, Dr méd. spéc. FMH; Dr med. Spez. FMH, ch. des Lilas 3, 1700 Fribourg

SARIGAI: Introduction à l'Ecoute Active (18-10-07)

Telefon 026 322 04 54

Schmidt Michel, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 6, 1700 Fribourg
Telefon * 026 323 23 39

Schuwey Dominique, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 2, 1700 Fribourg
Telefon 026 322 58 08

Sekulic Alexandre, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 12, 1700 Fribourg
Telefon 026 322 31 81

Sekulic Bistra, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 12, 1700 Fribourg
Telefon 026 322 31 81

Siffert Nasso, Dr méd. spéc. FMH, bd de Pérolles 10, 1700 Fribourg
Telefon * 026 341 91 81

Simeonova Sonja, Dr méd. spéc. FMH, rte du Comptoir 13, 1700 Fribourg
Telefon * 026 422 19 93

Tesarik Milan, Dr méd. spéc. FMH, rue de Romont 35, 1700 Fribourg
Telefon 026 341 09 71

Uehlinger Claude, Dr méd. spéc. FMH médecin-sous-directeur du Service psycho-social, av. du Général-Guisan 56,
1700 Fribourg
Telefon * 026 460 10 10

Uehlinger Claude, Dr méd. spéc. FMH, rte du Jura 12A, 1700 Fribourg
Telefon * 026 424 16 29

Wyss Luc, Dr. Med. FMH Eidg. Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie psychosomatische, soziale und regulative
Medizin; Dr méd. Psychiatrie et Psychothérapie FMH Psychothérapie déléguée sel FMH-CSCM Médecine psychosomatique
SAGEM, SATH Médecine orthomoléculaire et Thermographie de régulation DAGRM, rue de Romont 20, 1700 Fribourg
Telefon 026 322 39 22; E-Mail docteur.wyss@bluewin.ch; E-Mail * lucwyss@hotmail.com