



L'écoute active

C'est quoi

Elle se base sur "L'EFFET" (ce qui se vit) et pas sur "LES FAITS" (ce qui se dit)

Elle se centre non pas sur la situation qui pose problème mais sur la personne qui vit la situation

C'est un processus de décodage des sentiments qu'éprouve l'autre et la vérification de ceux-ci.

Conséquences de l'utilisation de ce message

Dans l'immédiat

L'autre se sent écouté, compris, accepté et peut faire baisser sa température émotionnelle.

A moyen terme

Il permet à l'autre d'entrevoir de nouvelles façons de voir, d'adopter de nouvelles attitudes

A long terme

Il favorise une relation plus étroite, chaleureuse et intime. Il permet à l'autre de s'exprimer, de devenir plus conscient de ses propres sentiments, d'être plus ouvert, d'envisager ses situations insatisfaisantes et de les résoudre lui-même (autonomie). Enfin l'autre devient plus réceptif à notre propre opinion ou nos situations qui nous posent problème.

Conditions d'efficience

1. Je ne vis pas, moi, une situation insatisfaisante.
2. L'autre est demandeur
3. Je ne m'approprie pas le vécu de l'autre
4. Je suis sûre que l'autre a ses solutions et les ressources pour les découvrir
(je ne donne pas de solutions pour l'autre)

NB : d'autres réponses peuvent aussi stimuler l'expression de l'autre

Le silence (on donne une place à l'autre), dire "je vois", "oui je comprends" pour montrer qu'on est là et disponible et l'invitation au dialogue : "et si on prenait le temps", "viens on en parle", "...."



Les obstacles à la communication

Messages cachés et conséquences

1. Les messages de "solution"

C'est quand je donne des ordres, commande, avertis, menace, moralise, prêche, argumente, persuade par la logique, conseille, donne des solutions

Les messages cachés (ce qu'entend l'autre) : "tu es trop stupide pour savoir comment m'aider", "c'est moi qui décide", "je suis le patron, l'autorité".

Les conséquences sur l'autre : Rancune, agressivité, relation faussée à l'avenir
Ces messages n'énoncent jamais ce que j'éprouve, alors l'autre imagine. Comme c'est souvent négatif, alors envie de contrarier, de se révolter ou de se venger

2. Les messages de "critique"

C'est quand je juge, critique, blâme, humilie, ridiculise, analyse, diagnostique, enquête, questionne

Les messages cachés (ce qu'entend l'autre) : "je ne vauds pas grand-chose"

Les conséquences sur l'autre : Soit l'autre a une bonne image de soi, alors il n'en tient pas compte ou ne se tracasse pas puisqu'il ne tient pas à la relation
Soit l'autre a une mauvaise image de soi (elle est renforcée) et donc se défend ou accuse un autre

3. Les messages "indirects" ou "d'évitement"

C'est quand je dévie, blague, esquive

Les messages cachés (ce qu'entend l'autre) : "c'est trop risqué d'être honnête avec toi"

Les conséquences sur l'autre : L'autre est peut-être très peu atteint si il ne tient pas à une relation d'honnêteté ou a le sentiment de la non authenticité et se sent manipulé.

Conclusion

Les messages "cachés", "sous-entendus" ne respectent pas les droits et les besoins de l'autre (et en particulier des adolescents). Sa bonne image de soi quand il entend "Tu n'es vraiment pas sérieux", son droit à la confiance quand il entend "Je ne te fais pas confiance", son droit à l'optimisme quand il entend "Tu n'es pas capable de ..." ou encore son droit à la différence quand il entend "je ne t'accepte pas tel que tu es".

De +, ce type des messages bloque la communication, endommage la relation fait surgir d'autres comportements encore + négatifs (défense, résistance, rancune,...) et accroît le sentiment de dévalorisation et de dépendance.