

L'écoute empathique : quelques repères

1. Les fonctions de l'écoute empathique

- accueillir la personne écoutée sans jugements, ni diagnostics, ni projets pour elle. L'accueillir dans sa différence, comme différente de soi.
- l'aider à développer son récit, à clarifier comment elle a vécu une situation donnée, à faire de l'ordre dans ce qui est important et ce qui l'est moins pour elle, etc...
- lui permettre une démarche d'auto-empathie : l'aider (grâce à la reformulation) à mettre des mots sur ce qu'elle ressent, et à repérer les enjeux pour elle (besoins, valeurs, idéaux, etc... touchés dans la situation donnée)
- offrir un « drain émotionnel » : accueillir les émotions fortes, les laisser sortir telles qu'elles se présentent, faire ainsi descendre la tension
- offrir une reconnaissance concrète, par les gestes ou par les mots, du vécu de la personne écoutée (ex. « ça c'est quelque chose qui t'a vraiment agacé... »)
- Aider à mettre de l'ordre et à avancer, grâce à des essais de synthèse reprenant sentiments et besoins, exprimés ou non (ex : si j'ai bien entendu, tu as passé par.... Et ... et maintenant tu ... c'est ça ou bien... ???)
- permettre (le drainage terminé...) une prise de recul, une analyse de la situation plus distancée
- enfin (et si nécessaire – vérifier !), brancher la personne sur ses ressources propres et sa créativité, afin qu'elle élabore des pistes positives, des idées de solutions, des nouveaux chemins à prendre, etc...

2. Sur quoi se concentrer lorsque j'écoute ?

- **Pas sur les faits ! sur le VECU**

L'écoute empathique ne s'intéresse aucunement à la **réalité objective, aux faits**. Elle ne se centre que sur le **vécu subjectif des événements**.

Ce positionnement centré sur la personne et son vécu est aussi du médiateur, qui se distancie ainsi de l'arbitre ou du juge.

- **Pas uniquement sur les mots : le CORPS communique**

L'écoute empathique s'intéresse à l'ensemble de ce qui est **communiqué**, à la conjonction des messages

- verbal (mots)
- infra-verbal (ton, hésitations...)
- non verbal (gestes signifiants)

Ainsi les mots cachent parfois ce que le reste de la communication révèle :

« *C'était très surprenant* » dit avec une moue de dégoût :

Essai de reformulation : « tu aimerais bien être polie, mais... est-ce que je me trompe, tu as trouvé ça franchement immangeable ? ».

- **Sur ce que VOILENT et DÉ-VOILENT les mots**

Il faut parfois écouter « sous » les mots le message caché :

« *J'aurais pu le ...tuer* ».

Essai de reformulation : « le tuer... tu étais tellement en colère, c'est ça ? et tu as peur de ce que tu pourrais faire dans ces moments-là ??? »

- **Pas sur mes compétences : sur celles de la personne que j'écoute**

Si je maîtrise parfaitement la parole, si mes reformulations sont claires, précises et transmises avec assurance, cela peut complexer l'autre (« décidément je suis nulle, je ne sais pas m'exprimer, je communique mal »), l'agacer (« c'est quoi ce psy qui m'envoie des diagnostics à la pelle »), l'influencer (« Mais bien sûr, c'est ça que je dois ressentir... »).

Il vaut donc mieux tâtonner, mettre les pieds dans le plat, essayer même maladroitement, avec humilité, ce qui laisse à l'écouté toute sa compétence pour réajuster, corriger, faire le point en lui et pour l'écoutant.

Ce qui importe, c'est de montrer à l'autre mon **désir** de comprendre, non ma **capacité** de comprendre !