

Écouter avec empathie

Contenu

L'écoute empathique est centrée sur les sentiments de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice. Elle est la base d'une communication authentique. Pour accéder à une écoute empathique, la reformulation des sentiments est centrale:

- D'une part, la reformulation a une vertu extrêmement apaisante pour la personne écoutée.
- D'autre part, les sentiments sont de précieux indicateurs des besoins qui les suscitent. La prise en compte des besoins est la base indispensable à la résolution des conflits relationnels.

Cette formation intègre des exercices par paires ou en groupe qui permettent de travailler, à partir de situations vécues par les participant·e·s, le savoir être et les savoir-faire permettant d'entrer dans une écoute empathique et de faire des reformulations pertinentes. Un aspect important de la formation est aussi d'apprendre repérer ce que cachent nos jugements sur nous-mêmes et sur autrui.

Avec des personnes travaillant dans le domaine des soins ou des enseignant·e·s par exemple, la formation peut traiter des questions suivantes :

- Comment écouter (même de manière non-verbale, «derrière les mots») les problèmes d'un·e patient·e par rapport à sa situation ou d'un·e élève à la source de son mal-être ou de ses comportements dérangeants ?
- Comment repérer ses propres jugements sur les patient·e·s, sur les élèves ou sur les collègues, comment «remonter» aux sources de jugement à l'intérieur de soi-même, et que faire de ces découvertes ?

Remarque

Pour accéder davantage à une communication authentique, l'écoute empathique peut être complétée par une formation à la communication non-violente.

Durée de la formation

Une formation sur l'écoute empathique dure au moins une journée. Elle peut être combinée avec des journées d'échange et de perfectionnement après quelque temps.