

ATELIER

PAX CHRISTI

Découvrir l'écoute active



MOTS CLEFS

- Empathie
- Gestion des conflits
- Vivre ensemble

1h30

PUBLIC

- Collégiens
- Lycéens
- Enseignants

www.paxchristi.fr

Notre pédagogie

Pax Christi est engagé depuis sa création en 1946 dans la construction et le développement d'**une culture de paix**.

Les conflits interpersonnels découlent bien souvent d'un manque d'écoute de l'autre et de soi-même. Qu'il s'agisse du milieu familial, scolaire ou professionnel - qui sont tous des lieux d'apprentissage de la relation à l'autre et à soi, il est encore trop peu répandu de former les enfants, les jeunes et les adultes aux bienfaits de l'écoute active.

Dans sa mission d'éducation à la paix, Pax Christi recherche activement à sensibiliser sur l'importance de prendre soin des relations interpersonnelles pour prévenir les conflits et encourager la construction d'une société plus fraternelle et solidaire.

L'objectif de cet atelier est donc d'initier les participants à la méthode de l'écoute active, outil indispensable pour faire face défis relationnels qui peuvent se présenter en collectivité.



Déroulement

LES ÉTAPES

Pour atteindre l'objectif, Pax Christi vous propose un déroulement d'atelier en 3 étapes progressives, permettant aux participants de découvrir ce qu'est l'écoute active, pour ensuite pouvoir la mettre en pratique et distinguer le rôle de la personne écoutée, de l'écoutant et de l'observateur.



①

Découvrir
l'écoute active



②

Apprendre à
écouter et
reformuler



③

Apprendre à
observer

FONDEMENT PRATIQUE

Tous les ateliers proposés sont issus d'une collaboration entre les commissions "non-violence" et "dialogue & éducation à la paix" de Pax Christi. Ils sont le résultat d'une mise à disposition d'une expérience pratique de plus d'une vingtaine d'années réalisée auprès de groupes de jeunes et d'interventions dans les établissements scolaires.

EXPERTISE

- ✓ Pratique de la communication bienveillante
- ✓ Développement des compétences psychosociales
- ✓ Accompagnement du monde éducatif

DÉCOUVRIR L'ÉCOUTE ACTIVE



Activité



Principes et posture

A partir des fiches "Qu'est-ce que l'écoute active?" et "Pour une écoute active réussie", laisser un temps d'appropriation personnel aux participants (cf. page suivante).

Réflexion individuelle

Chaque participant prend le temps de noter ce qui le rejoint, ce qu'il pratique spontanément, ce qu'il découvre de nouveau, ce qui le surprend et ce qui lui semble plus difficile.

Partage

En plénière, inviter les participants à partager sur ces différents points de réflexion et à poser leurs questions.

FICHE "QU'EST-CE QUE L'ÉCOUTE ACTIVE ?"

Cette fiche "Qu'est-ce que l'écoute active?" a été créée pour cet atelier. Elle a pour objectif d'aider les enfants à comprendre ce concept.

QU'EST-CE QUE L'ÉCOUTE ACTIVE ?

L'écoute active - appelée aussi écoute bienveillante - est une technique d'accompagnement développée dans les travaux du psychologue et humaniste américain **Carl Rogers** (1902-1987).

Ce concept est fondé sur le principe que l'être humain possède en lui-même les ressources nécessaires à son développement et la capacité à vouloir s'investir dans un développement constructif pour lui-même.

Une écoute active ne va pas se contenter d'écouter attentivement ce que dit l'autre, elle va aussi prendre en compte l'attitude de l'autre (langage non-verbal), **sa posture**, le **ton de sa voix**, ses **émotions** (colère, peur, enthousiasme, tristesse) pour tenter de mieux comprendre le ressenti de la personne écoutée et favoriser l'empathie.

Une écoute active ne fait pas qu'écouter l'autre, elle a recours aussi à la **reformulation**, pour que celui qui écoute soit assuré d'avoir bien compris de quoi il s'agit et ce qui est important pour l'autre. Dans une écoute active, la personne qui écoute est animée d'un fort désir de comprendre l'autre, en le laissant s'exprimer sans lui faire obstacle. L'écouter accompagne l'autre à mieux s'exprimer sur ce qu'il raconte sans interférer et donner son avis.

FICHE "POUR UNE ECOUTE ACTIVE REUSSIE"

La fiche "Astuces pour une écoute active réussie" a été créée pour la tenue de cet atelier. Elle comporte 5 conseils pour ajuster sa posture et améliorer la qualité de l'écoute des participants.

ASTUCE 1 : ESTIMER LA RENCONTRE

Chaque rencontre est importante car elle offre la possibilité d'ouvrir un espace de dialogue. La rencontre, qui doit être désirée par les deux personnes, ouvre un chemin de transformation.

ASTUCE 2 : FAIRE LE CHOIX D'ECOUTER

L'écoute est un choix qui engage notre volonté. On peut décider consciemment de se mettre à l'écoute de l'autre ou de se fermer.

ASTUCE 3 : ECOUTER ATTENTIVEMENT ET RESTER OUVERT

L'écoute est plus difficile que ce qu'il n'y paraît. Pour ne pas entendre ce que je souhaite entendre mais bien laisser un espace pour accueillir ce que l'autre souhaite me transmettre cela demande un effort d'ouverture et de concentration.

ASTUCE 4 : RESTER CALME

Rester calme permet de mieux saisir l'enjeu de la conversation et donne à l'autre la possibilité de s'exprimer en toute liberté.

ASTUCE 5 : RESTER NEUTRE

Ecouter en mettant de côté ses jugements sur la situation ou les sentiments évoqué(e)s, pour permettre de ne pas détourner la conversation vers mes propres ressentis, besoins ou désirs.

APPRENDRE À ÉCOUTER ET À REFORMULER



Activité



Conseils pour mieux écouter

A partir de la fiche "Astuces pour se mettre à l'écoute", laisser un temps d'appropriation personnel aux participants (cf. page suivante).

Mise en pratique

En binôme, les participants se racontent à tour de rôle un conflit auquel ils ont assisté. L'écouter a pour mission de reformuler ce qu'il a entendu le plus fidèlement possible. Cet exercice peut être réalisé plusieurs fois en changeant de binôme. Les "écoutants" peuvent prendre appui sur la fiche "Des clefs pour reformuler" (cf. page suivante)

Partage

En plénière, inviter les participants à partager sur les facilités ou difficultés qu'ils ont rencontré en réalisant l'exercice.

FICHE "ASTUCES POUR SE METTRE A L'ECOUTE"

La fiche conseil "Astuces pour se mettre à l'écoute" met l'attention sur 3 conseils pour disposer les participants à une meilleure écoute active.

- **Ecouter, ça s'apprend !**

Dans une société submergée d'informations et d'opinions, **on peut entendre sans vraiment écouter**. L'écoute active s'apprend et se pratique. Lorsqu'elle est pratiquée avec persévérance, elle peut ouvrir de nouvelles perspectives pour aider à transformer les relations.

- **Parfois il est bon de se taire !**

Comme son nom l'indique, l'écoute active n'est en rien un acte passif. Le fait de ne pas parler ne signifie pas que la personne qui écoute ne fait rien. Bien au contraire, **sa présence et son attitude d'écoute influence la personne qui se confie** et lui offre un plus grand espace pour développer sa propre analyse de la situation. Le langage corporel et non verbal joue un rôle important dans ce temps d'échange.

- **Accepter de faire de la place à l'autre !**

Dans la plupart des échanges, les personnes écoutent l'autre en se référant d'abord à elles-mêmes (leur opinion, leur ressenti, leur jugement, ce qu'elles auraient fait à la place de l'autre). L'écoute active requiert de **se mettre en retrait** pour laisser un espace neutre à celui qui se confie et lui poser des questions pour l'accompagner dans ses questionnements propres.

FICHE "DES CLEFS POUR REFORMULER"

La fiche "Apprendre à reformuler" a été créée pour la tenue de cet atelier. Elle comporte 5 conseils pour ajuster sa posture et améliorer la qualité de l'écoute des participants.

ASTUCE 1 : PRENDRE L'ESSENTIEL

A l'aide de phrases courtes, reprendre l'essentiel de ce qui a été raconté (faits, opinions et émotions exprimées, ressentis et attitudes)

ASTUCE 2 : RESTER FOCALISE SUR LA PERSONNE

S'efforcer de n'émettre aucun jugement, rester factuel, rester objectif et lucide.

ASTUCE 3 :

ARRIVER A DEGAGER CE QUI EST IMPORTANT POUR L'AUTRE

Faire prendre conscience à l'autre de ce qui est central dans ce qui est exprimé pour l'aider à aller plus loin dans ses réflexions (suggérer et questionner sans pour autant rentrer dans l'interprétation).

ASTUCE 4 : SE MONTRER EMPATHIQUE

Comprendre ce qu'éprouve l'autre, sans être intrusif. Communiquer sur ce qui se dégage de son discours mais en laissant de côté ses propres émotions.

APPRENDRE À OBSERVER



Activité



Le rôle de l'observateur

A partir de la "fiche de l'observateur", laisser un temps d'appropriation personnel aux participants (cf. page suivante).

Mise en pratique

En trinôme, les participants reproduisent l'exercice précédent avec un écoutant, un écouté, un observateur.

L'exercice peut être répété plusieurs fois en interchangeant les rôles.

Partage

En plénière, inviter les participants à partager sur les facilités ou difficultés qu'ils ont rencontré en réalisant l'exercice.

"FICHE DE L'OBSERVATEUR"

Cette fiche "de l'observateur" a été créée pour la réalisation de cet atelier, inspirée d'un outil émanant de l'Association nationale des Médiateurs. Il s'agit d'une version simplifiée et adaptée de la "grille d'observation 2013/09".

1/ Formuler des observations sur l'ECOUTE de l'écoutant

- Sur la reformulation
- Sur la synthèse des propos

2/ Formuler des observations sur le NON-VERBAL de l'écoutant et de l'écouté

- Sur le ton utilisé
- Sur les regards
- Sur les mimiques
- Sur les postures corporelles

3/ Formuler des observations sur les ECHANGES entre écoutant et écouté

- Y a-t-il eu des jugements formulés, des interprétations ?
- Y a-t-il eu des consolations, des formules de soutien ?
- Y a-t-il eu un avis personnel formulé, une transposition ?
- Y a-t-il eu des émotions, un ressenti exprimé ?

Pourquoi faut-il apprendre à écouter ?

Dans une société où la place du virtuel prend de l'ampleur, les relations humaines évoluent dans des sphères qui laissent peu de place à la présence et à l'importance de l'écoute qui se nourrit du langage verbal et non-verbal.

Les relations virtuelles laissent une grande place à l'écueil des mauvaises interprétations et des jugements hâtifs, qui peuvent ensuite engendrer des conflits et de la violence. L'écoute active réhabilite la place de l'autre dans la relation et l'importance de ses propos. Elle est aussi une méthode qui éduque à la prise de recul par rapport à ses propres émotions et à ses propres représentations dans l'échange avec autrui.

Soyons des artisans de paix en réapprenant le sens de l'écoute et à tenir une posture ajustée dans nos échanges avec tous.





PAX CHRISTI
FRANCE

5 rue Morère, 75014 Paris

+33 1 44 49 06 36

www.paxchristi.fr