

## L'ÉCOUTE

Bonjour,

Je m'appelle Dr. Charles Tauber et je suis directeur général de *The Coalition for Work with Psychotrauma and Peace (CWWPP)* (en français, La Coalition pour le travail avec les psychotraumatismes et la paix). Vous pouvez en savoir plus sur notre organisation sur [www.cwwpp.org](http://www.cwwpp.org). Vous pouvez également y commenter et nous donner des idées pour de futurs podcasts. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires.

Dans ce podcast, nous allons parler de l'ÉCOUTE. L'objectif de ce podcast est de montrer comment vous pouvez écouter et comment vous pouvez fournir un endroit où une personne peut évacuer ses sentiments.

Vous pouvez être un ami, un collègue, un thérapeute, mais il est très important de définir votre rôle, car vous ne pouvez pas être tout cela en même temps.

Nous savons que la relation entre les deux personnes est la chose la plus importante dans le succès de la thérapie. Donc, dans un certain sens, la technique que vous utilisez n'a pas vraiment d'importance. Ce qui est important, c'est que vous établissez une relation de confiance avec l'autre personne. Vous devez examiner dans quelle mesure vous vous rapprochez de l'autre personne. Si vous comptez faire quelque chose de raisonnable, vous devez avoir au moins l'objectivité dans votre relation. En d'autres termes, lorsque vous vous rapprochez vraiment d'une personne, vous perdez l'objectivité. C'est pour ça que les gens vont parfois voir un thérapeute au lieu d'aller voir leurs amis les plus proches. Mais les amis proches peuvent aussi faire de très bonnes choses en écoutant simplement, mais aussi en essayant de rester objectif.

La chose la plus importante que vous puissiez faire pour offrir à la personne un endroit où elle peut s'exprimer est de lui fournir un espace sûr. Si vous voulez écouter, vous devez le faire sans porter de jugement, c'est-à-dire sans condamner les actions d'une personne et en sachant que cette personne a agi ainsi pour quelque raison que ce soit et que ces raisons ne sont connues que d'elle. Le but de votre action est de fournir un espace où la personne peut réfléchir à ce qu'elle a fait ou à ce qui lui est arrivé et de lui donner du temps, une atmosphère sans jugement et un environnement raisonnablement neutre et agréable. Cet environnement peut être un bureau, un endroit dans un parc, n'importe où. Le but est qu'il n'y ait pas beaucoup de bruit, qu'il n'y ait pas beaucoup d'interruptions et que la personne puisse parler librement, et qu'il y ait suffisamment de temps pour que la personne puisse parler. Parfois, vous pouvez souhaiter

avoir plus d'une conversation. Votre travail n'est pas de donner des conseils, ni de dire à une personne ce qu'elle doit faire. Il ne vous appartient pas d'assumer la responsabilité de la personne. C'est *votre* travail d'écouter et de fournir cet espace sûr.

Votre comportement non-verbal est aussi important que votre comportement verbal. En d'autres termes, la façon dont vous êtes assis, le type de contact visuel que vous avez, la façon dont vous utilisez vos bras et vos jambes, la façon dont vous respirez, ce que font vos muscles du visage, tout cela est très important. Certaines personnes disent que ce genre de comportement non-verbal est plus important que vos paroles.

Maintenant, nous allons passer par ce qu'on appelle la technique d'écoute active, qui est aussi connue sous le nom de conversation thérapeutique, bien qu'elle n'ait pas à être thérapeutique.

Elle comporte plusieurs étapes. La première consiste à se présenter si la personne ne vous connaît pas, c'est-à-dire, donnez votre nom, vos qualifications, le temps dont vous disposez pour la conversation, s'il y a la possibilité d'avoir plus de conversations, et qui va entendre parler de la conversation, c'est-à-dire, la confidentialité de la conversation. Vous devez confirmer les aspects liés à la confidentialité avec l'autre personne. Aussi, vous voulez dire à la personne combien de temps la conversation va durer et s'il y aura un suivi et, si oui, combien de sessions. La personne doit-elle payer pour cette conversation ? Quelles sont les techniques que vous allez utiliser ? Allez-vous "juste parler" ? Ce n'est pas vraiment "juste". Est-ce que vous allez utiliser d'autres techniques ? Comment allez-vous travailler avec la personne ?

L'étape suivante après cette introduction est ce que l'on appelle *la phase ouverte* ou *la phase centrée sur le client*. Dans cette phase, vous utilisez ce que l'on appelle les "questions ouvertes". Il s'agit de questions qui n'ont pas de réponse unique mais auxquelles une personne peut répondre en détail. Voici un exemple de question ouverte : "Parlez-moi de vous" ou "Dites-moi ce qui vous tracasse". Il s'agit de poser une question dans une direction générale et où la personne peut parler aussi longtemps qu'elle le souhaite et sortir tout ce qu'elle veut. Pendant cette phase ouverte, vous n'interrompez pas. Vous laissez la personne parler et vous attendez même de longues pauses. Même si la personne fait une pause de, disons, 30 secondes, ou même une minute, vous ne l'interrompez pas, vous la laissez parler. Vous laissez la personne se reposer, car il se peut qu'elle ait dit des choses qui lui prennent du temps à assimiler et qu'elle se prépare à la partie suivante de la conversation. Vous encouragez la personne à parler de ce qu'elle veut. Vous pouvez le faire de plusieurs façons. Tout d'abord, vous pouvez utiliser un comportement non-verbal, en secouant la tête, en encourageant la personne, en lui souriant, etc. Vous pouvez utiliser de petites phrases, par exemple si la personne dit : "Eh bien, tu sais que mon père m'a fait ça...". Vous pouvez alors dire quelque chose comme "Ton père ?", ou

vous pouvez dire quelque chose comme "Qu'est-ce qu'il t'a fait ?" À certains moments, vous allez vouloir résumer ce que la personne a dit. Ainsi, vous diriez quelque chose comme : "Si je t'ai bien compris...", puis vous répétez un résumé de ce que la personne a dit. Cela fait plusieurs choses. Tout d'abord, cela indique à l'autre personne que vous l'avez écoutée et que vous êtes attentif à ce qu'elle dit. Deuxièmement, cela permet à l'autre personne de corriger tout ce que vous avez pu dire de faux ou mal compris. Cela encourage également la personne à parler davantage. Vous laissez cette phase ouverte se poursuivre aussi longtemps que vous avez le temps. C'est la phase la plus importante de la conversation.

La phase suivante est *la phase fermée*, dite *phase centrée sur le thérapeute*. L'idée ici est d'obtenir les informations dont vous avez besoin. Par exemple, vous pouvez demander à la personne "Quel âge as-tu ?" et/ou "Quelle est ton éducation ?", en d'autres termes, des petites choses qui ne sont pas sorties pendant leur phase ouverte. Vous pouvez faire des allers-retours entre la phase ouverte et la phase fermée. Ainsi, par exemple, si, dans la phase ouverte, la personne a parlé de sa mère, vous pourriez dire quelque chose comme : "Parle-moi davantage de ta mère". Cela ouvre à la personne un tout nouveau champ de conversation.

Ensuite, nous entrons dans la phase de planification. Alors, que va faire la personne entre maintenant et la prochaine session ? Il est très important que vous soyez tous les deux d'accord sur ce point.

La phase suivante est une phase d'évaluation. Vous pouvez demander à la personne : "Cela était-il utile pour toi ?" et/ou "Devrions-nous recommencer ?" Cela vous permet de savoir comment continuer avec la personne à l'avenir et de savoir ce que vous faites bien et ce que vous faites mal.

La phase finale est une conclusion. Dans cette phase, vous voulez résumer ce qui s'est passé pendant la conversation et ensuite lui dire au revoir, à la prochaine fois. Cela permet de mettre un terme à tout et cela permet de mettre un terme à l'affaire pour tout le monde.

Maintenant, en tant que personne à l'écoute, vous avez aussi des besoins. Si vous écoutez les histoires d'autres personnes, vous pouvez subir un traumatisme secondaire, ce qui signifie que vous pouvez assumer au moins une partie des traumatismes de ce que vous avez écouté.

Encore une fois, écoutez le premier podcast de cette série, qui parle de l'importance de faire sortir ces choses. C'est bien d'écrire et de parler à quelqu'un d'autre. C'est ce qu'on appelle la supervision ou l'intervision. La supervision, c'est parler avec une autre personne. Cette personne peut être un autre ami, elle peut être une autre collègue, il peut s'agir d'un

thérapeute professionnel. Il existe également une technique appelée intervision, qui est de parler de tout cela en groupe. Le but est d'évacuer les sentiments.

S'il vous plaît, écoutez les autres. Vous êtes peut-être la seule personne qu'ils ont. Je ne sais pas combien de fois on m'a dit : "personne ne veut m'écouter ; tu es la première personne qui m'écoute". C'est un rôle dans lequel vous pouvez assumer.

A la prochaine fois.