

Ecouter avec empathie

Point de départ

Lorsque nous parlons, il arrive parfois que les gens n' « écoutent » pas vraiment ce que nous disons. La même chose se passe quand d'autres personnes nous parlent. Nous avons tous besoin de pratiquer **l'empathie** : la compréhension des sentiments, pensées et motivations des autres. Cela ne veut pas dire que nous devons être d'accord avec eux ; nous avons juste besoin de comprendre leur point de vue. Pratiquer l'écoute empathique, ce qui comporte la pratique de l'écoute pour en savoir plus sur le regard de l'autre, nous aidera à mieux comprendre le point de vue de l'autre. C'est ce qui, par conséquent, améliore la communication et réduit les conflits.

Consignes

L'empathie repose sur l'ouverture d'esprit et la volonté d'écouter. Cela implique d'autres compétences telles que l'aptitude à reconnaître la partialité et l'ethnocentrisme, à apprécier la diversité ainsi qu'à savoir donner et recevoir du feedback. (Voir Compétences 2, 3, 5 et 7 dans cette Banque de compétences). Voici quelques actions possibles pour nous aider à écouter avec empathie.

- ✓ Prenez conscience que l'autre personne a des expériences, des sentiments, des valeurs, des besoins et des motivations différentes mais valables.
- ✓ Essayez de mettre de côté les stéréotypes et les idées préconçues.
- ✓ Demandez des informations, écoutez et observez les sentiments
- ✓ Vérifiez votre compréhension en paraphrasant, c'est-à-dire en répétant avec vos propres mots ce que vous pensez avoir entendu.
- ✓ Évitez les argumentations, les conseils ou la critique.

Applications possibles

● ENSEIGNEZ

ACTIVITÉ D'ENSEIGNEMENT OPTION 1

Questions pour l'écoute empathique

Expliquez que *l'écoute empathique* signifie une écoute active pour en savoir plus sur le regard de l'autre. Cela demande que vous vous mettiez à la place de quelqu'un d'autre et que vous compreniez son point de vue. Distribuez des copies de **9.1 Consignes pour écouter avec empathie**. Parcourez les consignes avec les élèves et demandez-leur de répondre aux questions qui accompagnent chaque consigne et d'en discuter. Divisez la classe en trois groupes et donnez à chaque groupe une des questions ci-dessous. Dites aux groupes qu'ils auront 10 minutes pour débattre de leurs questions, et qu'ils devront ensuite présenter leurs réponses au reste de la classe.

Groupe 1

Si chacun d'entre vous pouvait écrire juste une consigne d'écoute, laquelle serait-ce ?

Groupe 2

Comment l'empathie peut-elle aider à résoudre un conflit ?

Groupe 3

Comment peut-on avoir de l'empathie si on n'est pas d'accord avec l'autre personne ?

Encouragez des membres de la classe à demander aux présentateurs comment ils sont arrivés à leurs réponses et à décrire comment ils ont utilisé l'écoute empathique au sein de leur groupe. Encouragez-les aussi à proposer d'autres réponses aux questions.

● CONSOLIDEZ

ACTIVITE DE CONSOLIDATION, OPTION 1

Réponses empathiques

Lisez chacune des affirmations ci-dessous et demandez aux élèves de suggérer au moins deux réponses qui puissent encourager l'orateur à expliquer la situation et l'aider à clarifier ses sentiments.

1. Je vais quitter mon emploi.
Exemples : « Tu as l'air découragé. » « Que s'est-il passé ? »
2. Les enfants de cette école sont tellement ennuyeux.
Exemple : « Pourquoi sont-ils ennuyeux ? »
3. J'en ai marre de la manière dont tu me traites.
Exemple : « Qu'est-ce que j'ai fait qui te contrarie ? »

Demandez aux élèves de comparer les réponses empathiques avec d'autres qui pourraient décourager l'orateur d'exprimer ses sentiments. Une réponse à la première affirmation pourrait aussi être : « Ton job n'est sûrement pas aussi difficile que le mien » ; mais ce ne serait qu'un barrage au développement de l'empathie.

ACTIVITE DE CONSOLIDATION, OPTION 2

Jeu de rôles sur l'empathie

Distribuez **9.2 Scénario pour l'écoute empathique** à cinq volontaires. Faites-leur choisir chacun un rôle. La personne qui prend le rôle du narrateur lit ses phrases en premier, suivi des quatre auditeurs.

Discutez de l'efficacité de la réponse de chaque auditeur. Demandez :

- Est-ce que la réponse va encourager ou décourager la communication ? Pourquoi ?
- Est-ce que la réponse va aider l'auditeur à mieux comprendre le point de vue de l'orateur ? Comment ?

Guidez les élèves vers les conclusions suivantes :

- La réponse du premier auditeur était sarcastique et ne motiverait certainement personne à continuer à parler.
- La réponse du deuxième auditeur a paraphrasé ce que l'orateur a dit et encouragerait probablement la personne à expliquer ses sentiments avec plus de détails.
- La réponse du troisième auditeur était défensive, dans le jugement et dès lors peu encline à améliorer la communication ou la compréhension.
- La réponse du quatrième auditeur montrait qu'il ou elle essayait de refléter les sentiments de l'orateur et de montrer de la compréhension, ce qui encouragerait la communication.

Écouter avec empathie

ACTIVITE DE CONSOLIDATION, OPTION 3

Pratique de l'empathie en binômes

Organisez la classe en binômes et attribuez une phrase à chaque groupe. Plus d'un groupe peut avoir la même phrase.

- Je n'ai jamais fait cela auparavant. Pourquoi ne demandez-vous pas à quelqu'un d'autre ?
- Je ne savais pas que vous aviez changé d'avis sur la manière de s'y prendre. Maintenant je dois recommencer tout mon travail.
- J'ai dû quitter l'entraînement de volley plus tôt pour être ici pour notre réunion à 16h, mais personne ne s'est pointé avant 16h30.
- J'ai déjà appelé six personnes pour leur demander de venir aider samedi. Pourquoi quelqu'un d'autre ne se charge-t-il pas de quelques appels ?
- Combien de temps allons-nous encore passer à faire un planning ? On n'aura jamais terminé ce travail si on ne s'y met pas !
- C'est Théo qui va faire le poster ? Je croyais que ce serait moi qui le ferais puisque c'était mon idée.
- Quoique tu veuilles faire, c'est bon pour moi. Tu as plus d'expérience que moi en la matière.
- Je viens de lire notre pamphlet et je remarque beaucoup de changements dans la partie que j'ai écrite.
- Je n'ai pas envie de retourner à la maison de repos. Je n'aime pas ce que j'y ai vu.

Dites aux binômes de créer une réponse empathique à la phrase qui leur est allouée et de l'écrire sur le même bout de papier. Faites lire la phrase par un des deux et la réponse par l'autre. Demandez aux autres élèves comment ils se sentiraient s'ils étaient l'orateur. Discutez pour savoir si la réponse montre de l'empathie. Si plus d'un groupe a la même situation, accentuez le fait qu'il peut y avoir plusieurs façons de répondre avec empathie et discutez les similitudes et différences dans les réponses.

APPROFONDISSEZ

ACTIVITE D'APPROFONDISSEMENT, OPTION 1

Réfléchir sur l'empathie

Faites écrire à chaque élève une rédaction d'une page sur l'écoute empathique. La rédaction devrait expliquer comment l'écoute empathique peut aider à résoudre les conflits, à identifier des choses qui empêcheraient quelqu'un d'écouter avec empathie et à expliquer comment une personne peut avoir de l'empathie lorsqu'elle n'est pas d'accord avec l'autre.

9.1 Consignes pour écouter avec empathie

1. Prenez conscience que l'autre personne a des expériences, des sentiments, des valeurs, des besoins et des motivations différents mais valables.

Si vous ne savez pas grand-chose sur l'autre personne ou si vous pensez déjà avoir compris ses motivations ou sentiments, pourquoi auriez-vous de la difficulté à écouter avec empathie ?

2. Essayez de mettre de côté les stéréotypes et les idées préconçues.

Comment vos idées préconçues ou vos préjugés peuvent-ils interférer avec l'écoute empathique? Et ceux de l'autre personne ?

3. Demandez des informations, écoutez et observez les sentiments.

Encouragez l'autre personne à partager ses sentiments et pensées. Dans l'écoute empathique, il est important de faire un effort pour que l'autre personne puisse dire comment elle se sent ou ce qu'elle pense. Posez des questions pour obtenir plus d'informations en soignant la manière de formuler vos questions et le ton de votre voix. Détectez les sentiments en observant les indicateurs non-verbaux comme le langage corporel. Quels exemples de sentiments pouvez-vous donner ? Demandez-vous si vous êtes en train de détecter les sentiments et refléter ces sentiments en retour. Pourquoi est-ce important de connaître les sentiments si vous désirez écouter avec empathie ?

4. Vérifiez votre compréhension en paraphrasant, c'est-à-dire en répétant dans vos propres mots ce que vous pensez avoir entendu.

Répétez ce que vous pensez avoir entendu en utilisant des phrases telles que : « Ce que je pense avoir entendu est ... » « Donc il vous semble que ... » et « Vous voulez dire que ... ? » Pouvez-vous trouver des exemples de conversations dans lesquelles vous avez dit une chose et la personne à qui vous parliez pensait que vous vouliez dire tout autre chose? Quel était le résultat de cette différence de compréhension pour vous deux? Qu'est-ce que vous auriez pu faire, vous ou l'autre personne, pour éviter un tel malentendu?

5. Évitez les argumentations, les conseils ou la critique.

Si votre objectif est d'écouter avec empathie, pourquoi trouveriez-vous (ou l'autre personne) que ce serait contreproductif de fournir des arguments, des conseils ou de la critique ? Aidez l'autre personne à trouver d'autres options que d'argumenter, de donner des conseils ou de critiquer

9.2 Scénario pour l'écoute empathique

Narrateur: Je me réjouissais vraiment de travailler avec vous tous, mais je n'en suis plus si sûr(e). Chaque fois que je fais une suggestion, on me tourne en ridicule.

Auditeur 1: Eh bien, la prochaine fois que vous aurez quelque chose à dire, nous ferons simplement oui de la tête et nous vous dirons que vous avez eu de brillantes idées que nous n'aurions jamais pu trouver seuls.

Auditeur 2: Pensez-vous que nous sommes trop critiques face à vos idées?

Auditeur 3: À votre place, je ne serais pas si susceptible. Personne n'avait l'intention de heurter vos sentiments.

Auditeur 4: Je devine que vous vous sentez déçu(e) de la manière dont nous travaillons ensemble.