

## Qu'est-ce que l'Écoute réflexive (ou active), à quoi sert-elle et comment l'appliquer.

Il est important que les parents développent une écoute efficace de leurs enfants, particulièrement lorsque ceux-ci vivent des bouleversements émotionnels. À cet égard, *l'écoute réflexive (ou active)* peut constituer une méthode de communication efficace. Elle est fondée sur les deux éléments suivants :

1. Écouter et comprendre ce que l'enfant dit, pense et ressent.
2. Refléter et reformuler les sentiments, les pensées et les opinions de l'enfant dans nos propres mots pour nous assurer que nous avons compris le message correctement.

Pour mieux comprendre les messages exprimés par l'enfant (et l'adolescent !), il peut être utile non seulement de *porter attention à ce qu'il dit* (la communication verbale), mais également de *déchiffrer les signaux non verbaux* (la communication non verbale).

Un message comporte généralement deux composants : le contenu du message (les mots) et les sentiments, raisonnements et opinions qui le sous-tendent. Les signes non verbaux émis par l'enfant (par exemple, le ton de la voix, le contact visuel, l'expression du visage et le langage corporel) peuvent fournir des indices importants sur ses sentiments et ses opinions.

De façon générale l'écoute réflexive s'avère parfois essentielle pour communiquer efficacement et renforcer les liens :

- Elle favorise les rapprochements et le respect.
- Elle facilite la compréhension entre les personnes.
- Elle exprime de la considération et de la reconnaissance, ce qui peut amener les autres à se confier davantage et à partager plus ouvertement leurs expériences, leurs problèmes et leurs sentiments.
- Elle confirme à la personne que quelqu'un est disposé à l'écouter et à envisager les choses d'un autre point de vue.
- Elle permet d'éviter les conflits et les malentendus.
- Elle permet d'atténuer les attitudes défensives, les ressentiments et les fausses perceptions qui découlent des malentendus

Informez votre enfant que vous avez compris ce qu'il vous a dit (ou vous a indiqué de toute autre façon) peut être utile dans le cadre de vos activités quotidiennes (par exemple, les repas en famille, le retour de l'école, le moment des devoirs, lors du coucher). La reformulation peut être particulièrement utile avec votre enfant ou



## MIEUX COMMUNIQUER POUR RENFORCER LE LIEN ET DONNER UN SENTIMENT DE SECURITE

un autre membre de la famille pour gérer les conflits et les aider à se comprendre les uns les autres. Voici quelques conseils pour vous aider à mieux comprendre les membres de votre famille :

### 1) Pratiquez l'écoute attentive :

- Accordez votre pleine attention à votre partenaire de communication. *L'écoute active requiert de la concentration.*

Pour porter réellement attention à votre enfant, vous devez réduire au minimum les distractions. Si votre esprit s'égaré, que vous commencez à rêvasser ou que vous êtes distrait par votre environnement, d'autres soucis, non seulement vous signifiez votre manque d'intérêt, mais des signaux non verbaux importants de votre enfant pourraient bien vous échapper.

- Montrez que vous écoutez et que vous comprenez. En faisant savoir à votre enfant que vous l'écoutez et que vous le comprenez, vous l'encouragez à poursuivre et lui donnez l'occasion de clarifier ses idées et ses sentiments si vous semblez faire fausse route.

- Établissez un contact visuel, souriez, hochez la tête et utilisez des expressions comme « Oui », « OK », « Ha, ha! », « Ah! », « Hum! », « Oh! », « Continue ».

### 2) Visez une compréhension globale

- Remarquez tous les indices. Prêtez attention à la communication non verbale : parfois, les indices non verbaux exprimés par votre enfant décrivent plus fidèlement ce qu'il ressent que ses propres mots.

- Prêtez attention à la signification globale. Ne vous contentez pas d'écouter le contenu littéral du message, mais portez également attention aux sentiments, aux idées et aux opinions qui sous-tendent ce contenu.

Par exemple, si votre enfant semble en colère après une remarque sur son rendement scolaire, mais qu'il vous dit « Je comprends et je vais essayer de travailler plus fort. », un parent perspicace remarquera que l'enfant semble être en désaccord, mais que, pour une raison ou une autre, il ne veut pas en parler.

- Comprenez le point de vue de votre enfant. Essayez d'envisager la situation de son point de vue. Tenez compte de son bagage, de ses antécédents et de son comportement antérieur à l'école, à la maison. Rappelez-vous qu'il a vécu des expériences personnelles différentes et qu'il ne voit pas nécessairement les choses comme vous. Ainsi, la signification qu'il donne à ses propos peut différer grandement de ce que vous voulez dire lorsque vous utilisez les mêmes mots.

### 3) Reformulez

- Paraphrasez ce que votre enfant dit. Retournez-lui le message entendu. Ne vous contentez pas de répéter les mêmes phrases, mais utilisez plutôt vos propres mots pour reformuler ce qui a été dit. C'est ainsi que vous montrerez à votre enfant que vous comprenez.

- Servez-vous de phrases comme :



MIEUX COMMUNIQUER POUR RENFORCER LE LIEN ET DONNER UN SENTIMENT DE SECURITE

« Il semble que... », « Tu dis donc que... », « Il semblerait bien que... », « On dirait que... », « Ce que je comprends, c'est que... », « En d'autres mots... », « J'ai l'impression que... ». « Tu veux dire que... », « Tu as l'impression que... », « Je sens que... », « Je me demande si... ».

- Exemple : Votre enfant s'approche de vous pour vous demander pourquoi son frère a eu la permission de veiller plus tard aujourd'hui exceptionnellement alors qu'il est plus jeune que lui. Le parent pourrait reformuler comme suit : « Il semble que tu trouves que la décision de laisser ton frère se coucher 30 minutes plus tard est injuste. »

Reflétez la signification et les sentiments exprimés par votre enfant. Parfois, le contenu littéral du message est moins important que les sentiments, les idées et les opinions qu'il véhicule. Lorsque vous discutez avec un de vos enfants qui vit des émotions intenses (par exemple, de la colère, de la frustration ou de l'anxiété), essayez de répondre au message émotionnel et de refléter avec précision ses sentiments et la signification de ses paroles.

- Utilisez des phrases comme

« Il semble qu'il t'a vraiment contrarié », « J'ai l'impression que tu trouves cette situation assez frustrante », « Je sens que tu es très découragé », « J'ai l'impression que tu es malheureuse de la situation ».

- Exemple : Si votre ado vous dit « J'ai enfin terminé ce satané devoir! », vous pourriez reformuler comme suit : « On dirait que tu as eu de la difficulté avec ce devoir » ou « J'ai l'impression que tu vis de la frustration. »

#### 4) Résumez le message de votre enfant.

Une méthode efficace pour saisir l'essentiel de ce que votre enfant exprime consiste à résumer le message principal à intervalles réguliers ou à la fin de la conversation. Cette étape est particulièrement importante si vous avez conclu une entente avec lui ou pris une décision concernant les prochaines étapes, afin de vous assurer que les deux parties ont convenu des mêmes choses.

- Posez des questions d'éclaircissement. Si vous ne comprenez pas entièrement le message de votre enfant, posez des questions pour clarifier la situation. Par exemple :

- « Ce que j'ai compris de ce que tu m'as dit, c'est que... Est-ce que c'est bien ce que tu voulais dire? »

- « Je m'excuse, je n'ai pas bien compris. Que veux-tu dire? »

- « Que veux-tu dire par...? »

- « Peux-tu me donner un exemple? »

- « Peux-tu m'en dire plus sur...? »

- « Comment as-tu trouvé...? Quels sont tes sentiments à ce sujet? »

- « Tu sembles vraiment contrarié. Est-ce qu'il s'est passé quelque chose? »

- « Que comptes-tu faire à ce sujet? »

- « Selon toi, comment devrions-nous résoudre cette situation? »



MIEUX COMMUNIQUER POUR RENFORCER LE LIEN ET DONNER UN SENTIMENT DE SECURITE

En résumé essayez de développer une écoute attentive, basée sur une attitude EMPATHIQUE et démontrez à votre enfant *par la reformulation et les questions ouvertes que vous lui posez* que vous vous intéressez à ce qu'il dit et que vous faites tout votre possible pour lui accorder toute votre attention. En sentant que vous avez ainsi de la considération pour ce qu'il a à dire et pour ce qu'il ressent, il se sent accueilli de façon SECURISANTE.

Et n'oubliez pas que le sentiment d'être considéré et en sécurité est garant de l'apprentissage.

## Qu'est-ce que l'empathie, comment et pourquoi est-elle utile ?

Tout d'abord réfléchissons sur le mot empathie. Il est composé de deux parties :

### EM - PATHIE

Ici le préfixe EM veut dire « à côté » et PATHIE veut dire « souffrance ». Une personne empathique aurait donc comme position vis-à-vis de la souffrance de l'Autre, celle de se mettre à côté de la personne qui souffre. Elle est donc là pour soutenir, mais sans pour autant « se mélanger, se fondre » dans la souffrance de l'autre. Et cette position de proximité neutre permet d'aider la personne qui souffre car la personne empathique comprend mais ne souffre pas.

Comparons les termes suivants : L'enfant a lâché involontairement son ballon qui s'envole. Il pleure. Son parent dit :

Exemple	Positionnement	Perçoit de la souffrance	Accepte la souffrance	Peut aider
Tu n'avais qu'à faire attention	A – PATHIE : je ne perçois pas la souffrance de l'enfant	NON	NON	NON
Ce n'est pas grave	ANTI - PATHIE : je perçois sa douleur mais je ne suis pas d'accord	OUI	NON	NON
Je comprends mais que veux-tu que je fasse !	SYM - PATHIE : je partage sa souffrance	OUI	OUI	NON
Tu as du chagrin parce que ton ballon s'est envolé. Viens, tu peux pleurer, je reste avec toi.	EM – PATHIE : Je comprends, je perçois, je reste neutre	OUI	OUI	OUI

La posture empathique procure à l'enfant un sentiment d'être compris par le parent qui accepte sa souffrance et qui peut servir de CONTENANT solide (puisque la souffrance n'est pas partagée mais seulement comprise). Elle lui procure donc aussi un sentiment de SECURITE.

Une fois la souffrance accueillie et exprimée, le parent peut procéder au soutien vers le changement. Car sa posture invite l'enfant à dire ce qui ne va pas, à sentir qu'il est possible de communiquer. Et c'est à travers la communication rétablie que l'on peut envisager des solutions, des apprentissages.

*Dans nos rencontres « Apprendre à apprendre » nous pourrions nous entraîner à faire de l'écoute réflexive en adoptant une posture empathique. Pour cela il nous faudra prendre conscience de nos propres émotions et notre posture.*



MIEUX COMMUNIQUER POUR RENFORCER LE LIEN ET DONNER UN SENTIMENT DE SECURITE

FICHE OUTIL D'AUTO- EVALUATION POUR LE PARENT

DATES de l'observation							
	_/_/_	_/_/_	_/_/_	_/_/_	_/_/_	_/_/_	_/_/_
J'ai écouté ce que mon enfant me disait <u>avec concentration</u> et <u>je le lui ai démontré</u> en répétant dans mes propres mots ce qu'il m'a dit. (ex : « si j'ai bien compris tu me dis que... »)	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non
Observations (facultatif)							
J'ai été capable de <u>repérer quelle était ma posture</u> (A-pathique/ANTI-pathique/SYM-pathique/EM-pathique) quand mon enfant a exprimé de l'inconfort (pleurs, colère, haussement de la voix, manifestations non verbales).	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non	(+ ou -) Oui_Non
Observations (facultatif)							

A bientôt sur [www.accompeduc.com](http://www.accompeduc.com)

