

Écoute active orientée vers SES solutions

Écouter les autres, c'est encore la meilleure façon d'entendre ce qu'ils ont à dire.

Pierre Dac

La personne est plus grande que ses problèmes, sa souffrance et ses diagnostics.

Insoo Kim Berg

L'espoir, c'est d'être capable de s'imaginer que l'avenir peut être meilleur que le présent, mais c'est aussi de croire que nous avons les compétences pour l'influencer.

Shane Lopez

Quand on traverse l'enfer, il ne faut surtout pas s'arrêter.

Winston Churchill

1. Refléter ses forces, ses valeurs

- Je t'écoute et j'entends de l'intégrité. Je vois ton côté responsable.
- Je suis impressionné.e que tu aies ____.
- Je n'en reviens pas que tu aies réussi à garder ton sang-froid dans les circonstances.
- Est-ce que tu le sais que tu es une personne solidaire? Un bon père?

2. Valider ses efforts dans un contexte difficile

- Je vois bien que tu fais des efforts (les nommer).
- Si c'était facile, tu l'aurais déjà fait. C'est parce que c'est difficile que tu n'y es pas encore arrivé.
- C'est légitime, humain d'être un peu plus ____ dans les circonstances.
- En ce moment, d'autres personnes ont aussi ____ (la mèche plus courte, plus de difficulté à se motiver).

3. Reconnaître ce que la personne fait déjà

- Qu'est-ce qui te rend le plus fier/fière dans les circonstances?
- À quel moment c'est moins pire?
- Qu'est-ce que tu fais dans ces moments-là?
- Qu'est-ce qui t'aide le plus à mettre un pied devant l'autre?
- Qu'est-ce qui t'aide le plus depuis ____ (l'évènement)?

- Comment arrives-tu à faire tes journées?
- Comment est-ce que tu réussis à garder le contrôle / à éviter de ____?
- Comment est-ce que tu fais pour garder la tête en dehors de l'eau?
- Quelles phrases/pensées t'aident à voir que ça ne sera pas toujours comme ça?

Il n'y a pas une seule façon de pratiquer l'écoute active. Si vous utilisez l'approche orientée vers les solutions, vous écoutez pour entendre ses espoirs, ses forces, ses compétences. Vous reflétez ce qui n'est pas brisé.

Vous écoutez pour voir qui est cette personne (en dehors du problème), ce qui est parfait tel quel, ce qu'elle n'a pas besoin de changer. Un des facteurs importants pour créer l'alliance, c'est de refléter une image qui est congruente avec ce que la personne veut voir d'elle-même.

Vous présumez que la personne fait de son mieux. Si elle n'arrive pas à changer, vous l'aidez à sauver la face en reconnaissant le niveau de difficulté plutôt que de mettre en doute son engagement. Vous l'aidez à reconnaître ce qu'elle fait pour rester debout.

Vous croyez que la personne pose des gestes pour éviter que la situation se détériore. Cette conviction vous aide à entendre et refléter ce qu'elle fait déjà plutôt que de lui demander d'en faire plus. Plus c'est difficile, plus elle a de raisons d'être fière.

Vos questions mettent de la lumière sur une partie de son récit. En s'intéressant à ce qu'elle fait plutôt qu'aux événements qu'elle subit, son sentiment de compétences peut grandir et dépasser son sentiment d'impuissance.

4. Rester connecté

- Qui t'apprécie? Qu'est-ce que cette personne apprécie chez toi? Quoi d'autre?
- Qu'est-ce que cette personne voudrait te dire si tu lui donnais la chance?
- Qui pourrait être là pour toi s'ils savaient?
- Qu'est-ce qu'ils voudraient faire s'ils savaient?
- Pour qui ça vaut la peine de continuer?

Si vous êtes un proche, vous pouvez leur dire ce que vous appréciez.

Sinon, vous pouvez faire parler ses proches. Qui était là avant qu'il s'isole? Ces personnes l'attendent peut-être au même endroit où il les a laissées.

5. Remplacer les phrases de gauche

- Pourquoi tu fais ça? → Tu as sûrement de bonnes raisons. Tu ne fais pas exprès.
- Qu'est-ce qui t'empêche de faire ____? → Qu'est-ce qui rendrait ça plus facile de faire ____?
- Ce que je ferais si j'étais à ta place, c'est ____ → Te sens-tu capable de continuer/recommencer à ____ (ce qui te ressemble)?

Écouter sans juger, ça veut aussi dire mettre de la lumière sur une pente douce qu'ils pourraient monter plutôt que de leur faire parler du mur qu'ils n'ont pas encore escaladé. Qu'est-ce qui aurait des chances raisonnables de les aider à remarquer ce qui va mieux ou à continuer ce qu'ils font déjà?

6. Dans les prochains jours, garder espoir

- Qu'est-ce qui pourrait t'aider à voir :
 - que tu avances?
 - que tu ne descends pas plus bas?
 - que le pire est derrière toi?
 - que tu recommences à aller mieux?
 - que tu fais ce qu'il faut pour aller mieux, même si tu ne vois pas encore les résultats?

Vous écoutez pour voir ce qui les aide à garder espoir. Si vous ne l'entendez pas, vous posez des questions explicites pour les aider à focaliser sur ce qui les aiderait à en ressentir.

7. Réfléter ses forces pour terminer

- Je suis impressionnée par tout ce que tu as fait pour parvenir jusqu'ici dans ta vie. Tu n'as jamais abandonné malgré les embûches.
- Tout au long de notre échange, j'ai été inspiré.e par ton intégrité, ta détermination à combattre les inégalités.
- Je suis touché.e que tu aies réussi à préserver une bonne relation avec ____ malgré les circonstances.

Les êtres humains se souviennent des derniers moments d'un échange. Pour cette raison, vos derniers reflets sont les plus importants. Ce que vous choisirez de mettre en surbrillance n'a pas besoin d'être relié à un problème spécifique. * Vous ne leur demandez pas de continuer d'être, vous reconnaissez ce qu'ils sont déjà.

Il ne faut jamais frapper un gars qui est déjà par terre.

Proverbe québécois.

Je sais qu'ils vont changer. Ce qui m'inquiète, c'est qu'ils ne le voient pas.

Peter Szabo

Personne ne rêve d'être quelqu'un, tous espèrent l'être déjà.

Goethe

Ce n'est pas ce que l'on regarde qui compte, c'est ce que l'on voit.

Henry David Thoreau