

Selon Carl Rogers

Public concerné :

Public concerné : Les encadrant qui managent un collaborateur en difficulté psychique ou une personnalité difficile ou toute personne désirant dépasser ses blocages émotionnels pour apprendre à gérer ses émotions ou à accompagner sans s'épuiser.

Les 4 clés de la méthode :

- L'écoute active réflexive,
- L'empathie,
- L'accord,
- Le partenariat.

Le premier objectif est de reconstruire la relation en recréant l'adhésion de la personne en vous refaisant confiance, et confiance dans le fait que c'est vous qui savez le mieux écouter le besoin de l'autre.

Le deuxième objectif est d'aider votre interlocuteur à trouver ses propres raisons de se faire aider et voir qu'il est éventuellement en difficulté. Seul lui ne le sait pas...

Pour ce faire, renoncez à votre objectif de le convaincre qu'il a besoin d'aide, au moins dans un premier temps.

Votre meilleur atout : votre écoute, plus précisément l'écoute réflexive qui fait décroître immédiatement la colère d'une personne, bâtir une relation de confiance et se réconcilier.

Vous n'avez alors qu'un seul but : comprendre le point de vue de l'autre et lui renvoyer ce que vous avez compris, sans commenter, sans juger, sans donner votre avis, sans réagir d'aucune façon.

1. L'écoute réflexive :

C'est écouter l'autre jusqu'à ce que vous ayez compris ce qu'il ressent, veut et croit. Ensuite, quand vous penserez avoir compris de ce que vous avez entendu, vous lui direz avec vos mots ce que vous pensez avoir compris. Le point essentiel est de le faire sans discuter, sans ajouter le moindre commentaire, ni montrer de désapprobation, ni d'approbation, de façon neutre.

Quand vous y arriverez, la résistance de votre interlocuteur à parler de sa situation va baisser et vous commencerez à avoir une idée plus claire de son vécu et de ce dont il ne veut pas ou plus. Quand vous saurez comment votre interlocuteur vit l'idée de reprendre son activité normalement, ou de se faire accompagner, vous aurez un début d'idée pour commencer à faire changer la situation.

Cependant, il vous faudra aussi savoir quelles sont ces espérances et ses attentes pour l'avenir, que cela vous paraisse réaliste ou non. Si vous pouvez lui renvoyer le fait que vous comprenez bien son vécu, ses espoirs et ses attentes, votre interlocuteur s'ouvrira et acceptera à nouveau de vous parler. Avec la confiance, il pourra aller à s'ouvrir au fait de vous écouter à nouveau dans vos suggestions.

2. L'empathie :

Quand et comment exprimer votre empathie ? Si vous voulez que quelqu'un prenne sérieusement votre point de vue en considération, assurez-vous qu'il pense que vous aussi avez pris sérieusement le sien en considération. Cela signifie que vous devez vous montrer compréhensif pour toutes les raisons (même les plus folles) qu'il peut avoir de ne pas accepter votre point de vue. Soyez rassuré : comprendre ses idées, même les plus farfelues, qui génèrent son sentiment, ne revient pas à admettre que ces idées sont justes. La façon appropriée d'être empathique réside dans votre réceptivité de l'être dans le respect du sujet, l'accueil inconditionnel de ce qu'il vous dit. C'est très différent de vos opinions ou de vos inquiétudes dont il n'a que faire. Vous devez suspendre votre jugement.

3. L'accord :

C'est trouver un terrain d'entente. Savoir ce que vous voulez pour l'autre est quelque chose qu'il ne veut pas pour lui-même. Vous voulez que votre interlocuteur s'ouvre à la discussion, qu'il admette qu'il peut y avoir d'autres possibilités et qu'il accepte ce que vous lui proposez. Le problème est qu'il ne pense pas être souffrant d'une quelconque façon que ce soit ou qu'il est en opposition. (Les dépressifs par exemple, sont les derniers à être informés de leur état et donc ne voient pas pourquoi ils auraient besoin d'une prise en charge). Pour éviter d'être dans cette impasse vous devez chercher un terrain d'accord et découvrir quelle motivation votre interlocuteur peut avoir pour changer d'avis. Un terrain d'accord possible existe toujours, même entre des positions opposées extrêmes. Le point important de

cette étape c'est de reconnaître que la personne que a le droit de faire des choix personnels et a une responsabilité dans les décisions à prendre qui le concerne.

Vous devez vous transformer en observateur neutre pointant les diverses conséquences, positives et négatives, des décisions que votre interlocuteur aura prises. Mordez-vous la langue s'il le faut, mais en aucun cas vous ne pourrez dire : "si vous aviez fait ceci ou cela, vous n'en seriez pas là".

Votre objectif est de mettre en évidence ce que vous avez en commun de manière à isoler, identifier les faits sur lesquels vous pouvez tomber d'accord. Plutôt que de faire des remarques ou des constats sur ce qui est arrivé, posez une série de questions telles que : "Qu'est-ce qui est arrivé après que vous ayez fait ceci ou cela ?", ou bien : "Vos choix vous ont apparus comment?", ou encore : "Combien de temps vous cela a pris pour vous rendre compte de ceci ou cela ?".

Si vous utilisez l'écoute réflexive et que vous montrez une bonne empathie, votre interlocuteur va vous percevoir comme un allié plutôt que comme un adversaire. Vous obtiendrez plus facilement des réponses de sa part. Et là, trouver un terrain d'entente apparaîtra plus facile. Par exemple : j'étais anxieux, ou je n'arrivais pas à dormir. Vous pouvez être d'accord sur cette affirmation, sans la relier à la crise qui l'a amené à une posture dont il ne peut revenir et sans la relier au fait qu'il va mal en ce moment.

A ce stade vous pourrez découvrir les motivations que votre interlocuteur peut avoir de se faire aider (par exemple : mieux dormir, être moins anxieux, éviter d'être ennuyé par les autres, trouver sa voie professionnelle...). Ces motivations peuvent être indépendante de la croyance qu'il va mal.

Comme vous connaîtrez ces objectifs à court ou long terme (parce que vous aurez parlé ensemble), vous saurez comment proposer l'idée que s'il accepte votre aide, vous pourrez l'aider à les atteindre. Là encore, c'est très important, vos suggestions peuvent être absolument sans lien avec l'idée que votre interlocuteur est dans un mal-être. Trouver ensemble des exemples pour transposer cette relations aux IRP.

4. Le partenariat :

Construire un partenariat pour atteindre des objectifs partagés est la dernière étape de ce processus. Une fois que vous avez les points sur lesquels vous pouvez trouver un accord, vous pourrez collaborer ensemble pour atteindre ces objectifs. Cette étape vous implique tous les deux dans la décision de travailler ensemble comme des co-équipiers pour un objectif commun.

Pour vous l'objectif sera "sortir de la réunion en ayant une action concrète à mener", tandis que pour votre interlocuteur ce sera : "avoir gagné sur un argument dont il est fier".