



ÉCOUTE ACTIVE

ET PREMIERS MOTS À ADOPTER

OBJECTIFS :

Lorsqu'une personne évoque des violences, des maltraitances, du harcèlement, des discriminations ou une situation traumatique, les premiers mots entendus peuvent avoir un impact important.

L'objectif n'est pas :

- d'enquêter,
- d'obtenir tous les détails,
- ni de décider à la place de la personne,

mais de :



accueillir



écouter



sécuriser



orienter si
besoin

PRIORITÉS IMMÉDIATES



Écouter
sans juger



Respecter
le rythme
de la
personne



Accueillir
la parole
avec
sérieux



Éviter les
injonctions



Ne pas
minimiser



Évaluer un
éventuel
danger



Orienter
vers des ressources,
associations
ou professionnel·les
adaptés

CE QUE L'ÉCOUTE ACTIVE PEUT IMPLIQUER

- adopter un ton calme,
- laisser des silences,
- reformuler doucement,
- valider les émotions,
- montrer que la personne est entendue,
- demander l'accord avant certaines questions,
- respecter les limites de la personne.

VOUS POUVEZ DIRE

- « Je vous crois. »
- « Merci de me l'avoir dit. »
- « Je vous écoute. »
- « Ce que vous ressentez est légitime. »
- « Vous pouvez prendre votre temps. »
- « Vous n'avez pas à tout raconter maintenant. »
- « Vous avez le droit d'être aidé-e. »
- « Vous n'êtes pas responsable des violences subies. »
- « Je suis désolé-e que vous ayez vécu cela. »

ÉVITER

- ✗ Minimiser les faits
- ✗ Mettre en doute la parole
- ✗ Couper la parole
- ✗ Chercher des détails inutiles
- ✗ Faire pression
- ✗ Imposer des décisions
- ✗ Parler à la place de la personne
- ✗ Ramener la discussion à soi

Éviter également certaines phrases comme :

- ✗ « Pourquoi vous n'avez pas réagi avant ? »
- ✗ « Vous êtes sûr-e ? »
- ✗ « Il faut porter plainte. »
- ✗ « Ça arrive à tout le monde. »
- ✗ « Il faut tourner la page. »

L'IMPORTANCE DES SILENCES

Le silence peut permettre :

- à la personne de respirer,
- de réfléchir,
- de retrouver ses mots,
- de se sentir moins envahie.



Il n'est pas nécessaire de remplir tous les blancs.



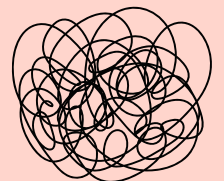
SI LA PERSONNE SEMBLE CONFUSE, DÉTACHÉE OU CONTRADICTOIRE

Les conséquences traumatiques peuvent :

- fragmenter les souvenirs,
- provoquer des oublis,
- modifier la chronologie,
- entraîner des réactions inhabituelles.

Une personne peut :

- rire en racontant,
- minimiser,
- changer de sujet,
- sembler froide,
- hésiter,
- se rétracter,
- protéger l'auteur,
- avoir des trous de mémoire.



Cela ne signifie pas automatiquement que les faits sont faux.

ÉCOUTER NE VEUT PAS DIRE

- ✗ enquêter
- ✗ pousser la personne à parler
- ✗ décider à sa place
- ✗ promettre des résultats
- ✗ devenir l'unique soutien

APRÈS L'ÉCHANGE

Quand cela est possible :



demander ce dont la personne a besoin



proposer des ressources adaptées



expliquer les options sans imposer



vérifier si une mise en sécurité est nécessaire



faciliter l'orientation vers des associations ou professionnel·les adaptés

RAPPEL IMPORTANT



Vous n'avez pas besoin d'avoir "les mots parfaits".
Une écoute respectueuse, stable et non jugeante
peut déjà représenter un soutien important.

