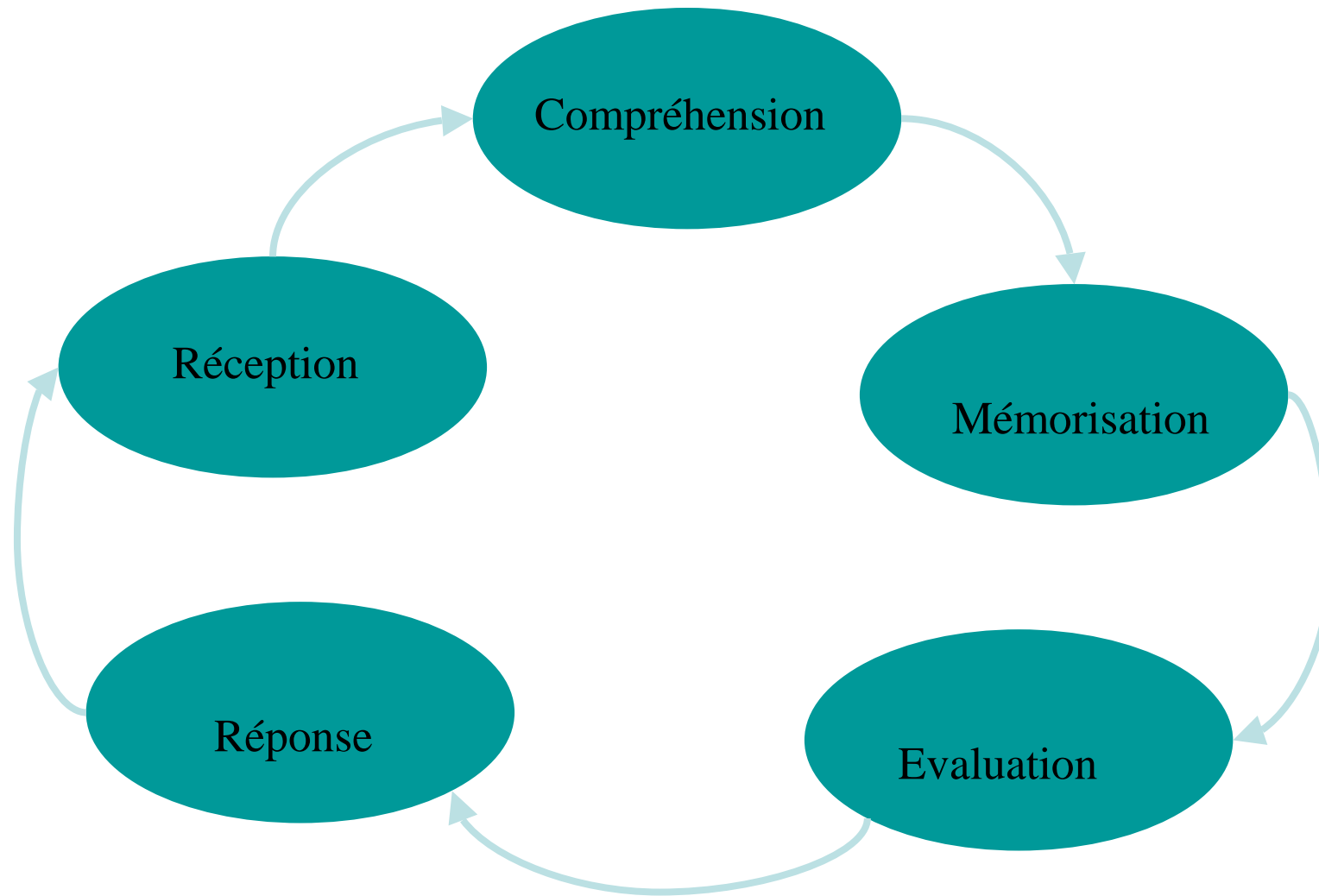


Ecoute

Catherine Voynnet Fourboul



Les 5 étapes du processus d'écoute

Se concentrer sur le discours et le locuteur, éviter d'interrompre, ne pas se laisser distraire par l'environnement extérieur

Réception

Compréhension

Faire des rapprochements entre ce qui est dit et ce que l'on sait
se mettre à la place du locuteur
reformuler

Mémorisation

Reconnaître idées principales et secondaires
résumer le message
répéter les concepts clés mentalement ou à haute voix

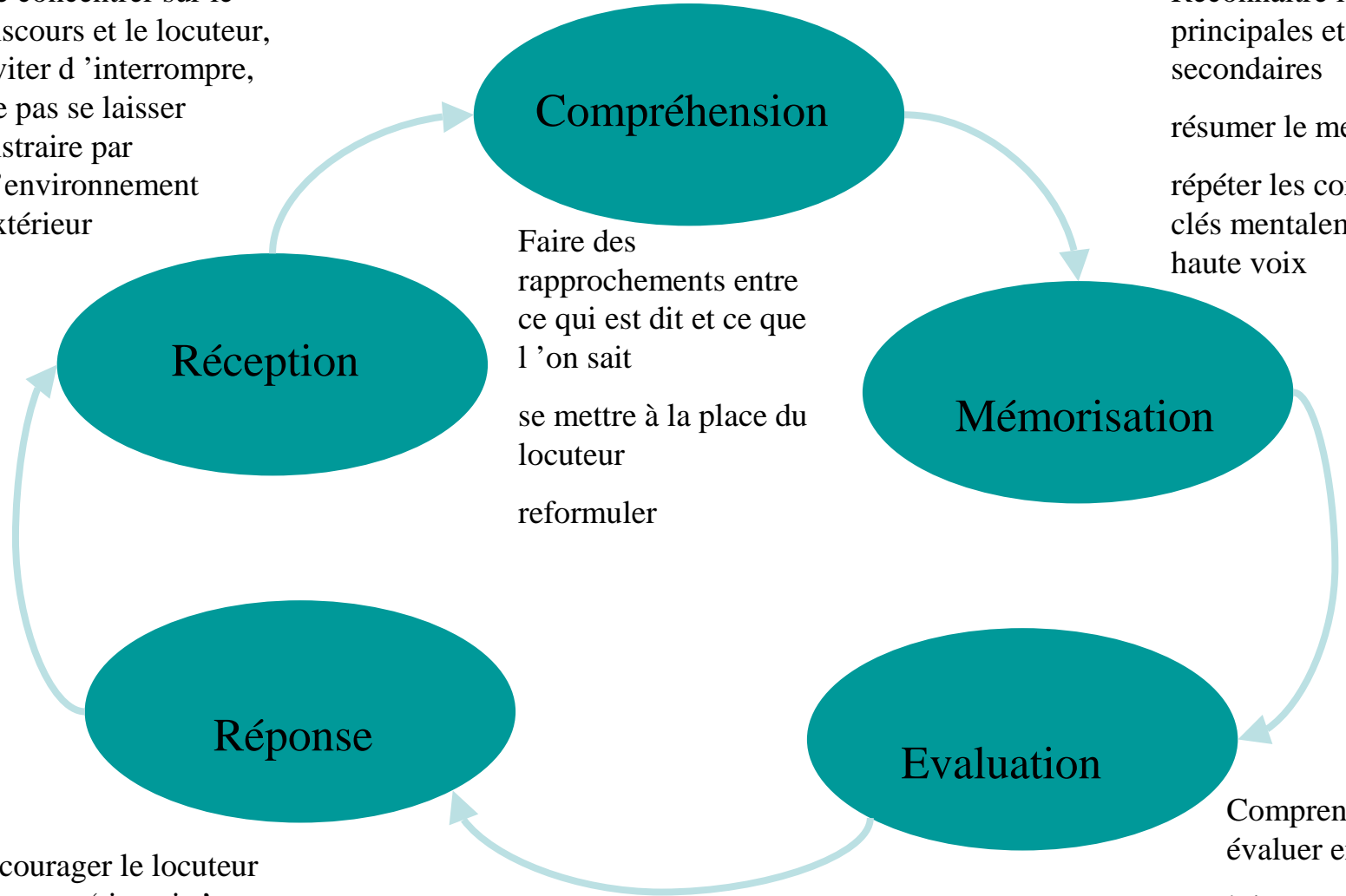
Evaluation

Comprendre d'abord, évaluer ensuite
lui accorder le bénéfice du doute
distinguer opinion et interprétations perso du locuteur

Réponse

Encourager le locuteur signaux : ' je vois '
empathie et utiliser le je : je pense que

Les 5 étapes du processus d'écoute



Ecoute active

- Procédé consistant à retourner au locuteur ce que l'on pense être ce qu'il voulait dire en termes de contenu et de sentiments
- Organisation de la compréhension du message

Ecoute active : techniques

- Paraphraser les pensées du locuteur (aide le locuteur à aller plus loin dans le raisonnement)
- Exprimer la compréhension des sentiments (vérifier les sentiments) ex : je peux m'imaginer ce que tu as dû ressentir. Le locuteur sentira l'acceptation des sentiments et pourra aller plus loin
- Poser des questions (ne pas être indiscret, ne pas contester)

l'écoute active

- ✓ LOCUTEUR: j'ai eu un 10 pour ma recherche! j'ai travaillé très fort à ce projet et j'obtiens un misérable 10.
- ✓ AUDITEUR 1 : Ce n'est pas si mal; tout le monde a eu à peu près la même note. Moi aussi j'ai eu un 10.
- ✓ AUDITEUR 2: Et puis après ? C'est ta dernière session. Tout le monde se fout des notes de toute façon !
- ✓ AUDITEUR 3: Tu devrais être content d'un 10. Pascale et Michel ont coulé tandis que Jean et Judith ont eu un 7.
- ✓ AUDITEUR 4: Tu as eu 10 pour cette recherche qui t'a pris trois semaines ? Tu sembles très fâché et blessé.

L'écoute active

Lois	Effets	Conclusion	Conséquence
Plus je pose de questions...	...moins j'obtiens de réponses aux questions que je ne pose pas	Eviter l'enquête	Plus je fais silence, plus j'obtiens d'information dans les domaines auxquels je ne songe pas
Plus je parle...	... plus je livre et plus j'épuise mon argumentation	Ecouter d'abord	En écoutant, je valorise mon argumentation pour la suite
Plus je cherche à improviser une idée...	.. plus je risque d'exciter mes contradicteurs	Laisser s'exprimer les points de vue	Plus les idées s'expriment, moins j'en ai à imposer
Plus je refuse une objection	... plus je développe l'incompréhension	Accepter pour comprendre	Avec cette objection, je peux atténuer l'incompréhension
Plus je cherche à démontrer	.. moins j'ai de chances d'ébranler	Eviter de multiplier les raisonnements	La logique n'est pas la plus convaincante

Problèmes de communication

CE QUE L'ON PENSE



CE QUE L'ON DIT



CE QUI EST ENTENDU



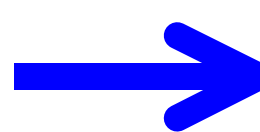
CE QUI EST ECOUTE



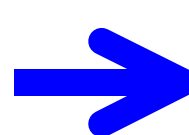
CE QUI EST COMPRIS



CE QUI EST ADMIS



CE QUI EST RETENU



CE QUI EST REPERCUTE



**Le remède :
Ecouter + dire
autrement**

Réponses possibles du chef de service

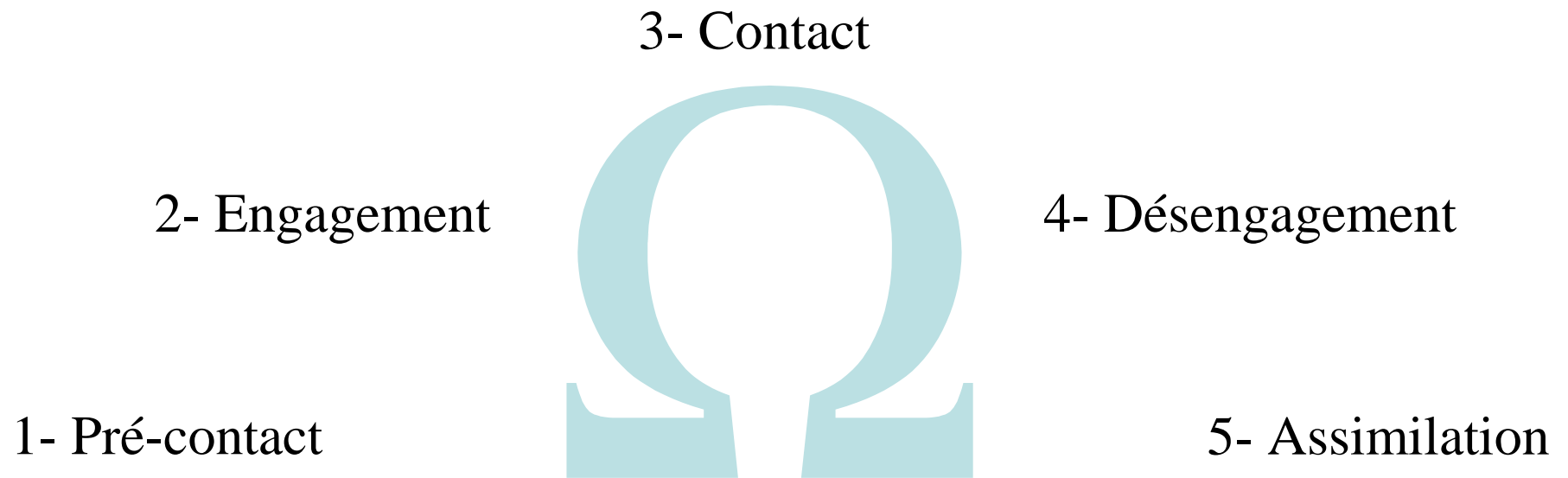
- ✓ 1. Oui... vous êtes venue m'en parler.
- ✓ 2. Vous allez sans doute préciser votre pensée à ce sujet.
- ✓ 3. Vous vous considérez comme ayant quitté la maison...
- ✓ 4. Votre démission est donc définitive.
- ✓ 5. Vous pensez que vous avez déçu vos supérieurs.
- ✓ 6. Vos supérieurs attendaient quelque chose de précis de vous, à quoi vous n'avez pas su répondre.
- ✓ 7. Vous avez le sentiment de ne pas avoir réussi une mission.
- ✓ 8. C'est donc un sentiment d'impuissance que vous avez maintenant.
- ✓ 9. Vous avez certainement réfléchi avant de prendre votre décision.
- ✓ 10. Il y a peut-être une hostilité et une amertume dans votre déclaration actuelle, ne croyez-vous pas ?

3 posture de base (Gestalt - Fritz Perls)

- **A-pathie** psychanalytique (neutralité bienveillante, peu d'implication, min d'intervention)
- **Em-pathie** (Carl ROGERS) se mettre à la place de, vibrer avec la personne pour mieux la comprendre
- **Sym-pathie** (Gestalt) offrir une présence vraie, être un partenaire attentif dans un dialogue

Le cycle de contact en 5 temps

Serge GINGER 1989



Les résistances

- **Confluence** : si la frontière n'existe plus entre moi et l'autre
- **Introjection** : ce que j'ai avalé, sans bien le mâcher, sans le digérer
- **Projection** : attribuer à l'autre ce qui me concerne
- **Rétroflexion** : ravalier ses sentiments ou ses pulsions, retenir un mouvement d'humeur
- **Déflexion** : évitement, déviation de mon désir ou de mes pulsions, éluder et faire subir aux autres ses frustrations