



Ecoute active

Ou comment mieux écouter pour mieux communiquer

◆ Un objectif pour...

Développer ses qualités d'écoute. Découvrir ce qui est réellement exprimé pour mieux se comprendre et mieux communiquer.

◆ Une introduction pour...

Dans les années 50, **Elias Porter**, psychologue américain proche de **Carl Rogers**, a mené une étude de grande ampleur sur les entretiens thérapeutiques qui lui a permis d'identifier 6 grandes familles d'attitudes auxquelles nous avons spontanément recours dans nos relations interpersonnelles. Le tableau page suivante caractérise ces attitudes et précise les effets possibles sur la personne à qui l'on s'adresse.

◆ Un exercice pour...

Entourez la lettre correspondant à ce que vous répondriez à la personne qui vous parle :

1-« C'est la 2ème fois que je rate ma présentation à la réunion ! Pourtant j'ai eu une bonne évaluation toute l'année ...

J'ai très peur d'annoncer ça à mon manager ... »

A- Il vaut mieux que tu ne tardes pas trop à lui en parler ...

B- Tu sais, ton manager a l'air rude comme ça, mais au fond c'est un brave homme. Je suis sûr qu'il réagira bien.

C- Faut pas avoir peur comme ça. Ton manager sait bien que tu fais de ton mieux ...

D- Qu'est-ce qui n'a pas marché ?

E- Au fond, c'est parce que tu as peur de ton manager que tu rates tes présentations ...

F- Ce n'est pas facile pour toi de lui parler ...

2-« Mon affaire n'est pas compliquée : j'ai 10 ans de présence dans la société, j'ai gravi tous les échelons et je suis enceinte. Vous êtes la 1ère personne à qui j'arrive à en parler et j'appréhende la réaction de mon supérieur ! »

A- Tu ne peux pas garder cet enfant. Avec le poste que tu as, tu dois penser à ta carrière !

B- C'est pour quand ? Tu préférerais un garçon ou une fille ?

C- Tu devrais en parler à ta famille, je suis sûre qu'elle t'aidera à élever ce bébé et que tu pourras continuer à travailler sans problèmes ...

D- Tu en avais assez de ton travail, en tombant enceinte, c'est une façon de vouloir changer de vie

E- Ne t'en fais pas ! C'est un moment difficile mais tout finira par s'arranger.

F- Ce n'est pas facile d'en parler ...

3- « Mon boss est odieux avec moi ; hier encore il m'a insulté. J'ai très envie de quitter cette boîte mais c'est pas facile avec des enfants à charge... »



- A- C'est pas facile
 B- Il faut que tu quittes cette boîte. Je vais te donner les coordonnées de chasseurs de tête...
 C- Qu'est-ce qui s'est passé hier ?
 D- Tu pourrais te demander pourquoi tu as choisi un boss odieux ?
 E- Je suis sûre que tu exagères ! Avec moi, il a toujours été charmant ...
 F- Avec le temps, il va s'adoucir, tu verras... Les hommes c'est souvent comme ça...

4-« Quand mon fils m'a dit ça, j'ai vu rouge ! »

- A- Ça vous a mis en colère ...
 B- Est-ce que ça vous arrive souvent de vous mettre en colère ?
 C- Ça n'est jamais bon de se mettre en colère ; on fait des bêtises qu'on regrette ensuite.
 D- Je suis sûr qu'il ne voulait pas vous offenser. Il plaisantait simplement. Vous savez, au fond il vous aime bien ...
 E- Vous n'avez jamais accepté d'avoir ces études ; vous n'avez jamais supporté qu'il vous désobéisse...
 F- Vous devriez faire la paix avec lui. Vous savez que votre fils est très malheureux de toute cette histoire.

5-« Une amie vous dit :

« Hier, nous étions à une soirée avec mon mari. C'était très sympa jusqu'au moment où il a dit à ma meilleure amie que son décolleté était très joli. Je lui ai fait la tête toute la soirée ! »

- A. « Tu sais, tous les hommes sont comme ça, il ne pensait pas ce qu'il disait ! »
 B. « Demande une explication à ton mari ! »
 C. « Pourquoi tu ne lui as rien dit ? »
 D. « Vous avez sûrement des problèmes de couple pour qu'il fasse cette réflexion devant toi ! »
 E. « Tu n'aurais jamais du accepter de rester à cette soirée ! »
 F. « Tu n'as pas supporté... »

6-« Une collègue vous dit :

« Ma fille veut absolument partir un an à l'étranger, mais elle n'a que 16 ans et je ne la sens pas capable... »

- A. « Dites-lui d'attendre l'année prochaine »
 B. « Vous la trouvez trop jeune pour partir... »
 C. « Ou est-ce qu'elle voudrait aller ? »
 D. « Ca doit vraiment être difficile pour vous que votre fille décide de partir si jeune, je vous plains ! »
 E. « Elle a du avoir une adolescence difficile pour désirer partir ! »
 F. « Elle devrait avoir honte de réagir comme ça »

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Conseil | A | C | B | F | B | A |
| Jugement | C | A | E | C | E | F |
| Support | B | E | F | D | A | D |
| Interprétation | E | D | D | E | D | E |
| Enquête | D | B | C | B | C | C |
| Compréhension empathique | F | F | A | A | F | B |



◆ Un résumé pour... découvrir les attitudes de porter

| | Risques | Avantages | Exemples |
|--|--|--|--|
| Conseil Proposition de ce qui semble la bonne solution | <ul style="list-style-type: none"> • Dépendance • Diminution de la créativité • Déresponsabilise • Enferme dans une solution | <ul style="list-style-type: none"> • Cherche une solution immédiate • Propose une aide • Sécurise • Rassure | <i>"Je vous conseille de..." ; "A votre place, je ..." ; "Pourquoi ne partiriez-vous.... » Temps" "Vous devez ... "</i> |
| Jugement Approbation ou réprobation (voire culpabilisation) | <ul style="list-style-type: none"> • Blocage • Humiliation • Culpabilisation • Agressivité si ce n'est pas accepté. • Découragement • infantilisant | <ul style="list-style-type: none"> • Encouragement quand c'est positif • Modification du comportement quand il y a un environnement assez positif. | <i>"Vous avez eu raison de ..." ; "Vous n'êtes pas sérieux" "c'est vraiment très généreux de..." ; "Comment avez-vous pu faire une chose pareille ?" ; "Je vous approuve totalement"</i> |
| Support Soutien la personne | <ul style="list-style-type: none"> • Dépendance affective • Se mettre à la place de l'autre • Minimisation, banalisation • Vouloir se rassurer soi-même et ne pas voir le problème de l'autre. | <ul style="list-style-type: none"> • Soutien • Réconforte • Chaleur humaine • Rassure | <i>"Ce n'est pas grave" ; "On a tous connu ça" ; "Moi aussi, à ton âge ..." « je te comprends... »</i> |
| Interprétation Propose une explication du comportement, de la pensée ou du discours de la personne | <ul style="list-style-type: none"> • Blocage • Erreur • Opposition et fermeture du dialogue, voire agressivité de la personne | <ul style="list-style-type: none"> • Si l'interprétation est opportune, vraie, elle peut fournir à l'écouté des éléments pour avancer dans sa problématique | <i>"Vous dites ça parce que vous êtes jaloux" ; "Visiblement vous n'êtes pas sorti de votre Oedipe"; "Vous avez dû traverser des moments très durs pour penser cela"</i> |
| Enquête Recherche de complément d'information | <ul style="list-style-type: none"> • Intrusion • Blocage • Peut provoquer de la méfiance | <ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des infos pour mieux cerner | <i>"Quels souvenirs gardez-vous de...?" "Pourquoi avez-vous refusé de...?"</i> |
| Compréhension empathique Comprendre de l'intérieur | <ul style="list-style-type: none"> • Pas naturel | <ul style="list-style-type: none"> • Reformulation qui permet d'être au plus prêt de la personne • Favorise l'expression et l'autonomie de la personne • Attitude d'ouverture | <i>"Vous trouvez ça vraiment injuste ..." ; "Vous n'avez pas supporté ..." "Vous auriez préféré que ..." Si je comprends bien, vous...</i> |



◆ Des questions pour...



Qu'est ce que je tire de positif de mon attitude ?

Sur quoi dois-je être vigilant ?

Qu'est-ce qui fait que je suis souvent dans cette attitude ?

Comment est ce que j'écoute ? Que puis-je améliorer ?

