Ecoute active et gestion des conflits

R5.03 - Politique de communication

S. Raut – Sept 2024



Plan du cours ECOUTE ACTIVE

- I- Concepts
- II- A quoi cela sert?
- III- Outils à votre disposition

I- C'est quoi?

- Pratiquer l'écoute active c'est être capable d'utiliser le questionnement, de garder le silence au bon moment et de reformuler.
- « Parler est un besoin, écouter est un art » Goethe Concept développé par Carl Rogers, psychologue

II- A quoi cela sert?

- A ne manquer aucune information
- A optimiser notre communication
- A créer les conditions d'une relation saine et de confiance

III- Les outils

1- La reformulation

- On appelle reformulation une intervention (...) qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite, ce que le client vient d'exprimer, et cela de telle sorte que l'interviewer obtienne l'accord du sujet. (...)
- Cela suppose que la personne écoutée est considérée réellement comme la personne la plus au courant du problème. » Roger, Mucchielli, *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, p.61, Ed. ESF, 2011.

	4	T	c	1 4 •	CI 4	,
•	I -	. I ผ	retorn	nulation	reflet	/ miroir

- = paraphraser
- Ex: « Ainsi, selon vous...; Vous voulez dire que...; à votre avis, donc ...; en d'autres termes. »
- 2- La reformulation-résumé
- = relever les éléments saillants du discours de votre interlocuteur
- Ex: « Si je comprends bien, il y a eu plusieurs phases: D'abord...... Puis, Et enfin »

• 3- Le recadrage

- = reformuler en montrant un autre versant de ce qui est dit. Il permet par exemple de dédramatiser une situation douloureuse ou pénible
- Ex : « J'entends bien que tu penses avoir raté ton cours, que tu notes des erreurs pédagogiques et que cela ne te convienne pas. C'est d'ailleurs ce que vivent régulièrement les personnes exigeantes, sérieuses et qui sont capables de se remettre en question. »
- 4- La reformulation-clarification
- = mettre en lumière le sens caché du message. Le risque d'interprétation est grand, parfois inévitable, et l'erreur d'analyse demeure possible. Aussi, la clarification devra être formulée avec précaution, sous la forme d'une proposition.
- Ex: «Quand tu dis que tu en as marre de «ça» et que tu comptes «réagir», je crois comprendre de mon côté que tu ne supportes plus son attitude, que je perçois comme condescendante lorsque tu en parles, et que tu as dans l'idée de le lui dire. C'est bien cela ? »

2- Les 3 modes de questionnement

- Ouvert
- Fermé
- Relais

A- le questionnement ouvert

Avantage:

inviter l'autre à dérouler sa pensée et à y entrer en profondeur.

• Conseil:

Eviter l'emploi du pronom interrogatif « pourquoi », bien souvent vécu comme accusateur.

 « pourquoi as-tu fait cela ? » pourrait implicitement signifier que la personne a mal agi, nous préférerons la formulation suivante : « qu'est-ce qui t'as motivé, encouragé, décidé, obligé à faire cela ? »

B- le questionnement fermé

Pour vérifier

Exemple : « c'est à ce moment-là que tu as eu peur ? »,

Pour clarifier : « tu veux dire que tu as eu peur ? »

Pour investiguer: « et alors quand tu as fait cela, tu as ressenti un soulagement? »

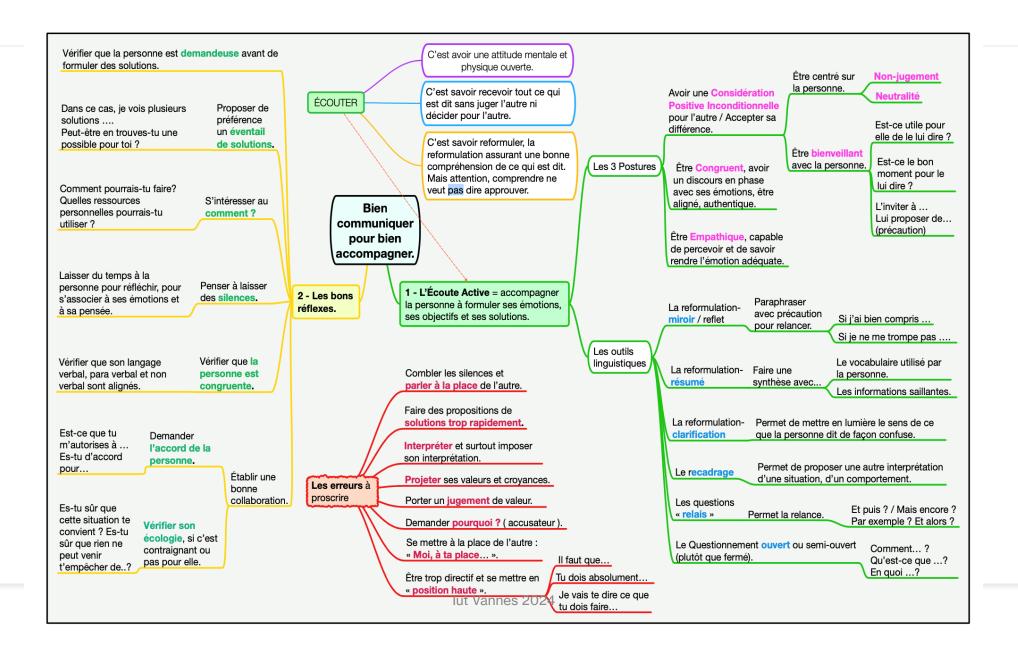
C- les questions « relais »

• Pour inviter la personne à développer davantage, à aller au bout de son raisonnement

Exemples: « Et puis? » « Mais encore? » « Par exemple? » « Et alors? »

3- Les silences

- Nécessaires
- Traduisent l'activité cognitive de votre interlocuteur
- Témoignent du temps accordé à votre interlocuteur
- Le silence n'est pas une menace
- Permet la prise de conscience



Les 7 piliers de l'écoute active



Exercices d'application

1. Consignes:

- Placez-vous en équipe de deux à mon signal. Décidez qui sera A et qui sera B. A est la personne qui parlera et B celle qui écoutera (nous inverserons les rôles par la suite).
- A choisi un sujet qui l'intéresse (un reportage, une expérience de voyage, unévénement familial, un loisir, etc.) et en parle pendant trois minutes.
- B écoute attentivement, n'a pas le droit de parler ni d'interrompre A.
- Une fois le temps écoulé, B aura 1 minute pour résumer ce qu'elle a entendu. B ne peut
- poser aucune question à A, elle doit se fier à sa mémoire et à sa capacité de résumer ce qu'elle a compris.
- Ensuite, A partage à B dans quelle mesure le résumé était inexact, quelque peu ou totalement exact. Ensuite, les participant.es échangent les rôles et refont l'exercice.

Débrief 1

- Comment vous êtes-vous senti pendant cet exercice?
- À la fin de l'exercice, dans quelle mesure vous rappeliez-vous ce qui avait été dit?
- Qu'est-ce qui était facile? Difficile?
- Y a-t-il eu des pensées qui vous venaient à l'esprit, des éléments qui ont nui à votre
- capacité d'écoute?
- Qu'est-ce qui vous permettrait d'améliorer votre capacité d'écoute?

• 2-Consignes:

- Nous allons refaire l'exercice, mais cette fois-ci, A choisi une information sur lui qu'elle présentera à B de façon brève. Il peut s'agir d'une passion, d'une difficulté, d'un moment cocasse, d'un succès, etc. Par exemple :
- o Je me suis disputé avec mes parents
 - o Je pars en compétition dans quelques semaines
 - o Je participe à une pièce de théâtre
 - o J'ai rencontré une personne que je trouve super intéressante
 - Je commence un nouveau projet
- La tâche de la personne B est de faire parler A. Le but est d'être centré sur A, de s'y intéresser.
- La personne B doit écouter attentivement la personne qui parle et résumer de temps en temps ce qu'elle a entendu. La personne A peut corriger l'information concernant le résumé de la personne B si nécessaire.
- Chaque personne joue son rôle pendant environ 3 minutes et on inverse les rôles par la suite.

• Debrief 2

- Comment l'exercice s'est-il déroulé? À quel point était-il facile ou difficile de faire parler l'autre?
- Y a-t-il des questions qui amenaient davantage l'autre à parler? Lesquelles?
- Avez-vous trouvé utile de résumer ce que vous aviez entendu? Comment cela a-t-il été
- utile ou non?

Conseils pour compléter

- **1. Réagir à ce que l'autre dit** par le verbal et le non verbal permet d'alimenter la discussion et de sécuriser l'aidé par ton authenticité. Par exemple, tu as le droit d'être surpris, même choqué et c'est correct de le démontrer sans exagérer afin de rester authentique, mais fais attention à ce que l'autre ne se sente pas jugé!
- 2. Faire preuve de curiosité et d'empathie aide à mieux comprendre la situation.
- 3. Montrer une saine curiosité aide à rendre à l'aise l'autre en créant un climat de confiance et en s'intéressant à la personne et pas juste au problème. Ex : pensez à l'exercice du poing.
- 4. Poser des questions ouvertes permet de faire parler davantage l'autre personne.
- 5. Les questions qui commencent par « comment », « pourquoi », « décris-moi », « que penses- tu de... » encouragent l'autre à parler.
- 6. Reformuler pour valider notre compréhension
- 7. Dire dans nos mots pour savoir si on comprend bien et aider l'autre à mieux se comprendre permet de vérifier si on a bien compris. Exemple : « Si j'ai bien compris, tu te sens triste d'avoir laissé ton chum et tu n'es pas certaine d'avoir pris la bonne décision, c'est ca ? »

Pour préparer la séance Gestion des conflits

Lire avant la séance les 3 documents :

- Le triangle dramatique de Karpman
- Les bénéfices d'être ...
- Comment sortir des rôles ?