



FORMATION HIPPOCOACHING

L'ecoute

(Lemaire – 10/03/2017)

L'ECOUTE

L'écoute mobilise la personnalité toute entière

C'est un processus réceptif qui demande :

- un espace d'accueil (y compris géographique)
- une disponibilité vers l'autre (désir d'écouter avec toutes ces connotations conscientes ou inconscientes)
- une prise de risque qui expose à entendre le nouveau, l'étrangeté dérangeante, la surprise.

On écoute pour entendre, c'est-à-dire :

- percevoir une information
- sentir un affect (ici importante de la scansion entre verbale et non verbale)
- saisir des motivations manifestes
- entrer dans une compréhension du problème parfois l'analyser

La sensation est première, ce qui est donné à voir mais aussi à sentir au sens propre (olfaction, proprioception) comme au sens figuré.

La question du silence :

Du silence naît la parole qui retourne au silence, elle est en entre deux et rompre le silence est déjà une prise de position (comment, pourquoi on le fait).

Le silence permet de sortir de la parole et de s'écouter, il est aussi un espace d'écho où elle pénètre, un accès à la confiance d'un accord ou d'un désaccord avec soi, avec l'autre.

Il serait intéressant alors que les étudiants puissent prendre conscience d'un certain nombre de **paramètres autour du silence** :

- réponse immédiate de l'interlocuteur ne laissant pas s'installer le silence
- silence au cours de l'intervention, reprise de souffle
- silence signifiant une attente, une hésitation, une inquiétude recherchant une approbation

- silence soulignant pour l'accentuer un mot ou une phrase
- silence de recentrage
- silence synonyme de réflexion mutuelle, de moyen de distanciation et bien d'autre encore

Les différents niveaux du message formulé par le locuteur.

Séparer :

- **les faits** qu'ils soient vrais ou faux
- **les opinions** ou jugements de valeur
- **les sentiments** (importance du non verbal)
- **les intentions** (proposition d'actions, de résolution de problèmes)
- **les éléments de réponses**

La non écoute

- **les attitudes et réactions** de l'écouter (verbales et non verbales) :
 - Penser à ce que l'on veut dire
 - à ce que l'on va répondre
 - à ce qu'il veut dire....
- **les pathologies de la réponse** :
 - évaluation ou jugement moral,
 - proposition de solutions
 - erreur de reformulation
 - reprise sous forme de question ou d'investigation (qui peuvent manifester un degré d'écoute mais aussi une induction sur des paramètres qui appartiennent à l'écouter et sont étrangers au locuteur)
 - réponse de soutien dans la mesure où ils ont tendance à s'écarter du problème à le réduire ou à être même carrément lénifiante
 - réponse activement interprétative

- etc...

Les « outils » de l'approfondissement

Ecoute active :

- Reformulation simple
- Reformulation de synthèse
- Reformulation de sentiment

Stratégie d'objectif :

- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif?
- Est-ce que cela ne dépend que de vous ?
- Quel avantage pourriez-vous avoir à ne pas l'atteindre ?
- De quoi auriez-vous besoin pour avancer ?

