

www.isee-entreprises.com

Techniques d'écoute

A) Les 14 Techniques d'écoute active :

- Laissez parler le jeune pour avoir le maximum d'informations.
- Mettez vous systématiquement à la place du jeune.
- Intéressez-vous à ce qu'il dit ou réclame.
- Concentrez toute votre attention sur lui.
- Observez le jeune et les techniques du verbal et non verbal qu'il utilise.
- Adoptez une position de vie OK/OK.
- Ne jamais lui dire « non » si vous n'avez rien à proposer en échange.
- Ne donnez pas les réponses avec vos questions.
- Utilisez les silences pour le faire parler.
- Notez tout ce qu'il vous dit (idées et vocabulaire).
- Vérifiez que vous avez bien compris ce qu'il a voulu vous dire.
- Précisez tout ce qui est dit.
- Utilisez la reformulation déductive pour orienter (j'en déduis que...).
- Reformulez et synthétisez les idées principales.

B) Les niveaux d'écoute

On distinguera dans tout message trois niveaux d'écoute :

- Le vécu:
 - Ce sera en fait l'attention portée à ce qui est dit et à ce qui est fait. Ce sera plus particulièrement la compréhension des outils du langage (Mots, synthèse, style, etc..). C'est à dire du code employé par l'interlocuteur.
- Le réfléchi :
 - A ce niveau, il s'agit d'interpréter ce qui est dit par l'interlocuteur, sans extrapoler à partir de ses propres pensées, de ses sentiments, ou de ce qu'on pense à priori comme vrai.
- Le ressenti :
 - Il s'agit de se mettre à l'écoute des sentiments de l'interlocuteur. Chacun éprouve des affects et des émotions à propos des informations échangées et de la relation qui s'instaure.

C) les barrières de l'écoute

Je n'écoute que le début de la conversation. Puis mon intérêt est distrait. Je crois avoir compris, ou une idée émise entraîne une autre dans mon esprit.

Je n'écoute que la fin de la conversation. Mon esprit est ailleurs. Je ne capte que les derniers mots et je ne tiens compte que de ceux-ci, comme si rien d'autre n'avait été dit avant.

Je n'écoute que certains mots, en particulier ceux qui me frappent, ceux qui correspondent à mes propres idées.

www.isee-entreprises.com

J'écoute mon interlocuteur, mais je traduis immédiatement ce que j'entends selon mes propres idées, souvent différentes ou contraire à celles qui étaient exprimées.

J'entends et j'écoute parfaitement ce qui m'est dit. Mais je ne prends aucun recul. Je juge les idées et les pensées de mon interlocuteur avec souvent un aspect négatif.

D) L'écoute et les supports :

Il est important bien sûr que vous écoutiez les réponses aux questions que vous posez mais il faut également faire en sorte que l'interlocuteur vous écoute. De ce fait, vous devrez utiliser des armes pédagogiques pour faire écouter et comprendre vos messages.

- L'interlocuteur doit être volontaire pour comprendre.
- L'interlocuteur a besoin de voir les applications pratiques de ce qu'il doit comprendre.
- L'interlocuteur a besoin de comprendre en trouvant lui même le fonctionnement.
- L'interlocuteur a besoin de lier ce qu'il doit comprendre à ce qu'il connaît déjà.
- L'interlocuteur ne peut comprendre qu'une chose à la fois.
- L'interlocuteur a des difficultés à «décomprendre» ce qu'il croit déjà savoir.
- L'interlocuteur ne mémorise que ce qu'il comprend.

Une personne s'intéresse à 20% de ce qu'il lit ou entend.

35% de ce qu'il lit et entend.

50% de ce qu'il voit et entend.

60% de ce qu'il voit, entend et qui le concerne.

70% de ce qu'il voit, entend et qu'il a vécu.

85% de ce qu'il voit, entend et qu'il aura à utiliser.

Une personne mémorise 10% de ce qu'il entend.

20% de ce qu'il lit.

30% de ce qu'il voit.

40% de ce qu'il lit et entend.

50% de ce qu'il entend et voit en même temps.

60% de ce qu'il voit et discute.

90% de ce qu'il dit et réalise en même temps.

E) L'écoute et les positions de vie

L'opinion, bonne ou mauvaise que nous avons de nous-même et des autres détermine notre position de vie. Nous la confortons en bâtissant des scénarios personnels. Les positions de vie pour lesquelles nous optons décident de la façon dont nous voyons les autres.

On peut distinguer 4 façons principales de se voir et de voir les autres, dont découlent quatre positions de vie.

Suivant les bonnes opinions (OK) ou les mauvaises opinions (Pas OK) qu'on a de nous-même et des autres, nous obtenons les combinaisons suivantes.

1/ Positions OK/OK

Celui qui adopte cette opinion s'accepte tel qu'il est et accepte les autres tels qu'ils sont.

L'individu dans cette position sait écouter, est ouvert, objectif.

Il est autonome par rapport aux autres personnes et par rapport aux événements.

Il est réaliste sachant neutraliser ses propres attentes.

Il a confiance en lui et confiance dans les autres.

Les relations avec son entourage sont faciles, ouvertes et franches.

www.isee-entreprises.com

2/ Positions OK/ Pas OK

Dans cette position, tout est la faute de l'autre.
Le sujet est méfiant, soupçonneux
Il accuse, se révolte, essaie de se faire valoir.
Il se structure souvent dans le rôle de persécuteur.
Il est désagréable vis-à-vis des autres.
Il nie ses propres difficultés ou insuffisances.
Il affiche une grande confiance en lui même.
Il considère les autres en négatif.

3/ Position Pas OK/ OK

L'individu se dévalorise
Il manque de confiance en soi.
Il se sent stupide, déprécié, rejeté, il est soucieux de ce qu'on pense de lui.
Il recherche constamment l'approbation.
Il a un comportement de repli et d'isolement ou une recherche de relation de servilité avec l'entourage.

4/ Position Pas OK/ Pas OK.

Position d'abandon.
Le sujet se considère comme mauvais et considère les autres de même.
Il est toujours en retrait, a des attitudes d'échec,
Il montre un comportement agressif ou, au contraire, totalement indifférent.
Il se laisse guider par les autres
Il se structure dans un rôle de victime.

SCHEMA DES POSITIONS DE VIE

Position efficace

- Rapport GAGNANT/ GAGNANT :

Lorsque je suis OK avec moi-même et avec les autres (Position OK/ OK), j'agis efficacement, ayant bien analysé ce que je peux faire de bien avec les autres

Positions inefficaces

- Rapport GAGNANT/ PERDANT :

Je me crois supérieur aux autres, je me crois OK et je crois que les autres sont inférieurs pas OK.

- Rapport PERDANT/ GAGNANT :

Je me crois inférieur aux autres. Je crois que je ne peux rien apporter aux autres. Ils sont plus forts que moi.

- Rapport PERDANT/ PERDANT :

On est dans un monde où personne ne peut rien s'apporter. Cela ne sert à rien de discuter. Tout est peine perdue.