

Formation des entraîneurs – Ateliers: Communication – Ecoute active

Ecouter est bien plus que simplement entendre. L'écoute active décrit la capacité de l'auditeur à retourner avec empathie ce qui a été dit, à approfondir, à demander des précisions et à paraphraser.

Afin d'écouter de manière active, il faut d'abord créer une atmosphère propice au dialogue axée sur l'idée que l'interlocuteur est la personne la plus importante à ce moment-là. Les sources possibles de dérangement telles que téléphone, musique ou arrivée d'une tierce personne doivent être éloignées.



Durant la discussion, l'auditeur essaie d'en saisir le contenu mais aussi les émotions qui la sous-tendent. Les techniques de communication suivantes montrent à l'interlocuteur qu'on l'écoute attentivement et qu'on le prend au sérieux:

- Signaux non-verbaux (contact visuel; attitude corporelle ouverte)
- Paraphraser (reformuler avec ses propres mots, par exemple: «Si je t'ai bien compris...» ou «En d'autres termes...»); les malentendus sont ainsi levés tout de suite)
- Verbaliser (faire ressortir les sentiments sous-jacents, par exemple: «Tu crains peut-être maintenant que...»)
- Questionner (les questions ouvertes – comment, quoi, pourquoi – incitent l'interlocuteur à réfléchir et à poursuivre la réflexion)
- Soupeser (relever les affirmations contradictoires et demander de préciser et comparer)
- Relancer (inciter l'interlocuteur à poursuivre la réflexion)
- Résumer (faire le point de temps en temps afin de garder une vue d'ensemble)

Source: Mutti, H.U., Wüthrich, P. (2012). Communication – modèles et applications. Macolin: Office fédéral du sport OFSPO



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral du sport OFSPO