Formation des entraîneurs – Ateliers: Communication – Ecoute active (exercice 1a)

Cet exercice s'appuie sur une situation fictive mais réaliste et fournit des instruments pour entraîner l'écoute active.

Lis la situation suivante. Distingue en premier lieu si les réactions de la personne interrogée correspondent aux principes de base de l'écoute active (oui) ou pas (non).

Une entraîneure a reçu une offre d'emploi de la part du club concurrent. Le nouveau poste lui rapportera CHF 500.- de plus que son salaire actuel. Elle s'adresse à sa supérieure actuelle et lui expose la situation. Elle lui dit notamment: «C'est clair, d'un côté, je gagnerai CHF 500.- de plus, mais de l'autre, je me sens comme à la maison ici, je n'ai aucune raison de me plaindre.»

La supérieure répond:

1. «Si je vous comprends bien, vous aimeriez que nous augmentions votre salaire?»
2. «Vous devriez réfléchir et vous demander si c'est l'argent seul qui rend heureux.»
3. «Vous êtes indécise: là-bas davantage d'argent, mais ici, l'assurance de vous sentir bien.»
4. «Laissez la nuit porter conseil. Demain vous y verrez peut-être plus clair sur ce que vous voulez vraiment.»
5. «Si vous avez un peu de patience, les choses vont aussi évoluer chez nous en votre faveur.»
6. «En quoi votre activité d'entraîneur là-bas se distinguera-t-elle de celle que vous exercez chez nous?»

Tâche

Après avoir bien relu les différentes réponses, repère ce qui relève des points suivants:

- Interprétation (neutre; prêter des intentions; supposer)
- Interprétation (appréciatif; moralisateur)
- Ignorer (minimiser; déprécier; consoler; repousser; ne pas prendre au sérieux; éconduire)
- Paraphraser (reformuler ce qui a été dit avec ses propres mots)
- Verbaliser (toucher aux sentiments)
- Approfondir (demander des compléments, chercher des informations)

Solution

Réponse	Ecoute active?	Forme de l'écoute active
1	Non	Interprétation
2	Non	Ignorer, interprétation

3	Oui	Paraphraser
4	Non	Ignorer
5	Non	Ignorer
6	Oui	Approfondir

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