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

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

Lis tout d'abord la situation suivante. Encore une fois, distingue en premier lieu si les réactions de la personne interrogée correspondent au principe de base de l'écoute active (oui) ou pas (non).

Un entraîneur s'adresse au responsable du club: «Vous savez que mes méthodes d'entraînement ont souvent été critiquées par des collègues. Ces derniers temps, je sens que les réticences se sont reportées sur ma personne. J'ai l'impression qu'on veut m'écarter.»

Le responsable du club répond:

1. «Je vais en parler lors de notre prochaine séance; le problème sera réglé.»
2. «Où avez-vous constaté cela en particulier?»
3. «Peut-être avez-vous les nerfs un peu à vif ou êtes-vous trop sensible.»
4. «Vous avez l'impression qu'on veut se débarrasser de vous.»
5. «Alors qu'il s'agissait au début de vos méthodes, vous vous sentez maintenant attaqué personnellement.»
6. «Vous savez, le climat est un peu tendu ces temps. Cela va se décanter.»

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	Ignorer
2	Oui	Approfondir, interprétation
3	Non	Ignorer

4	Oui	Verbaliser
5	Oui	Paraphraser
6	Non	Ignorer

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