

# **L'écoute professionnelle et les dix canaux...**

***« Le commencement de bien vivre c'est de bien  
écouter ... »***

***Plutarque***

**Source : Monique Lafont**

# ➤ les 10 canaux de l'écoute professionnelle ➤

## L'ACCOMPAGNATEUR

Celui qui écoute  
avec présence, ouverture  
et bienveillance



- 1 le verbal
- 2 le non verbal
- 3 les profils psychologiques
- 4 les cadres de référence
- 5 la relation établie :  
lieu du transfert
- 6 les réactions que cette relation  
provoque chez l'écoutant :  
lieu du contre transfert
- 7 le ressenti
- 8 la situation exposée
- 9 la représentation de la  
situation exposée
- 10 les parasites  
(bruits, distractions, préjugés,  
jugements, agendas...)

## L'ACCOMPAGNÉ

Celui qui s'exprime  
et partage son vécu



Écouter dans toutes ces dimensions, c'est accueillir la personne dans sa globalité.

**Une écoute professionnelle est une écoute consciente, profonde et ajustée.** 🌿

# 1



## le verbal

### LE CANAL DU VERBAL

Les mots que nous choisissons façonnent le sens que nous donnons et recevons.

1

#### CHOIX DU VOCABULAIRE



- riche
- pauvre
- technique
- sophistiqué

2

#### CHOIX DES PRONOMS



- Abondance de « Je » (Assertivité) ?  
Centration sur soi ?
- Abondance de l'indéfini, « On » ?

3

#### TEMPS DES VERBES



- Présent de réalité
- Conditionnel
- Plus que parfait ....

4

#### PRÉSENCE D'IMAGES



- Pensée divergente
- Comparaisons
- Métaphores
- Périphrases ....





# 1



## le verbal

### 5 FORMULES TYPES QUI RENVOIENT AUX 6 ATTITUDES DE PORTER



il aurait fallu...  
(évaluation)



on pourrait dire...  
(interprétation)



moi aussi,  
vous savez....  
(soutien)



je précise que....  
(enquête)



Il n'y a qu'à....  
(décision)



si je comprends  
bien....  
(recherche de  
compréhension)

### 6 INTONATION, RYTHME

- Façon dont on dit les mots :  
ton, volume, hauteur, pauses,  
débit, silences...

### 7 INTONATION, RYTHME, PLACE DES MOTS



- L'intonation, le rythme, et l'ordre  
des mots influencent le sens,  
l'impact et la réception du message.



Le verbal, bien utilisé, éclaire la pensée, crée du lien  
et ouvre à la compréhension mutuelle.





# le non verbal

Lien avec les 3V de Mehrabian et la Programmation Neurolinguistique (PNL)

## ACCOMPAGNÉ

(celui qui reçoit l'accompagnement)

### ÉLÉMENTS NON VERBAUX ÉMIS

- REGARD**  
direction, fréquence, intensité
- EXPRESSIONS FACIALES**  
micro-expressions, émotions
- POSTURE**  
ouverture, fermeture, inclinaison
- GESTES**  
mouvements, illustrateurs
- PARALANGAGE**  
tonalité, rythme, volume, silences
- PROXÉMIE**  
distance, orientation du corps



## LE CANAL DU NON VERBAL

Communication continue, souvent inconsciente, qui accompagne et influence le verbal.  
Il transmet des informations sur :  
les émotions, les intentions, la relation, la congruence.

### ÉMISSION NON VERBALE (inconsciente et continue)

#### LES 3V DE MEHRABIAN

|     |               |                                                                     |
|-----|---------------|---------------------------------------------------------------------|
| 55% | <b>VISUEL</b> | Expressions du visage, regard, posture, gestes, apparence, proxémie |
| 38% | <b>VOCAL</b>  | Ton, intonation, rythme, volume, pauses, qualité de la voix         |
| 7%  | <b>MOTS</b>   | Mots, contenu explicite du message                                  |

(Impact relatif sur la perception du message et de la relation – Mehrabian, 1971)

### RÉCEPTION ET INTERPRÉTATION (filtrée par l'expérience, les valeurs, l'état interne)

## ACCOMPAGNATEUR

(celui qui accompagne)

### ÉLÉMENTS NON VERBAUX ÉMIS

- REGARD**  
regard bienveillant, présence, écoute
- EXPRESSIONS FACIALES**  
authenticité, empathie
- POSTURE**  
ouverture, disponibilité, ancrage
- GESTES**  
soutien, encouragement, rythme adapté
- PARALANGAGE**  
voix posée, chaleur, adaptation
- PROXÉMIE**  
distance juste, sécurité relationnelle



### RÔLE POUR L'ACCOMPAGNÉ

- Prendre conscience de son non verbal
- Aligner verbal et non verbal
- Exprimer ses besoins et émotions avec authenticité

### LIENS AVEC LA PNL

Le non verbal est au cœur de la qualité de la relation et de l'influence

#### RAPPORT



Synchronisation (posture, rythme, gestes, respiration, ton de voix) pour installer la confiance.

#### CALIBRAGE



Observer finement les indices non verbaux pour comprendre l'état interne et s'ajuster.

#### ACCORDAGE



S'ajuster à l'autre sur le non verbal pour créer une connexion et faciliter l'ouverture.

#### CONGRUENCE



Alignement entre le verbal, le vocal et le non verbal = crédibilité, confiance, impact.

#### SYSTÈMES REPRÉSENTATIONNELS



Indices non verbaux et paralangage révèlent les préférences sensorielles (visuel, auditif, kinesthésique) pour adapter sa communication.

### RÔLE POUR L'ACCOMPAGNATEUR

- Être pleinement présent
- Observer et écouter au-delà des mots
- S'ajuster avec justesse
- Créer un cadre sécurisant et soutenant



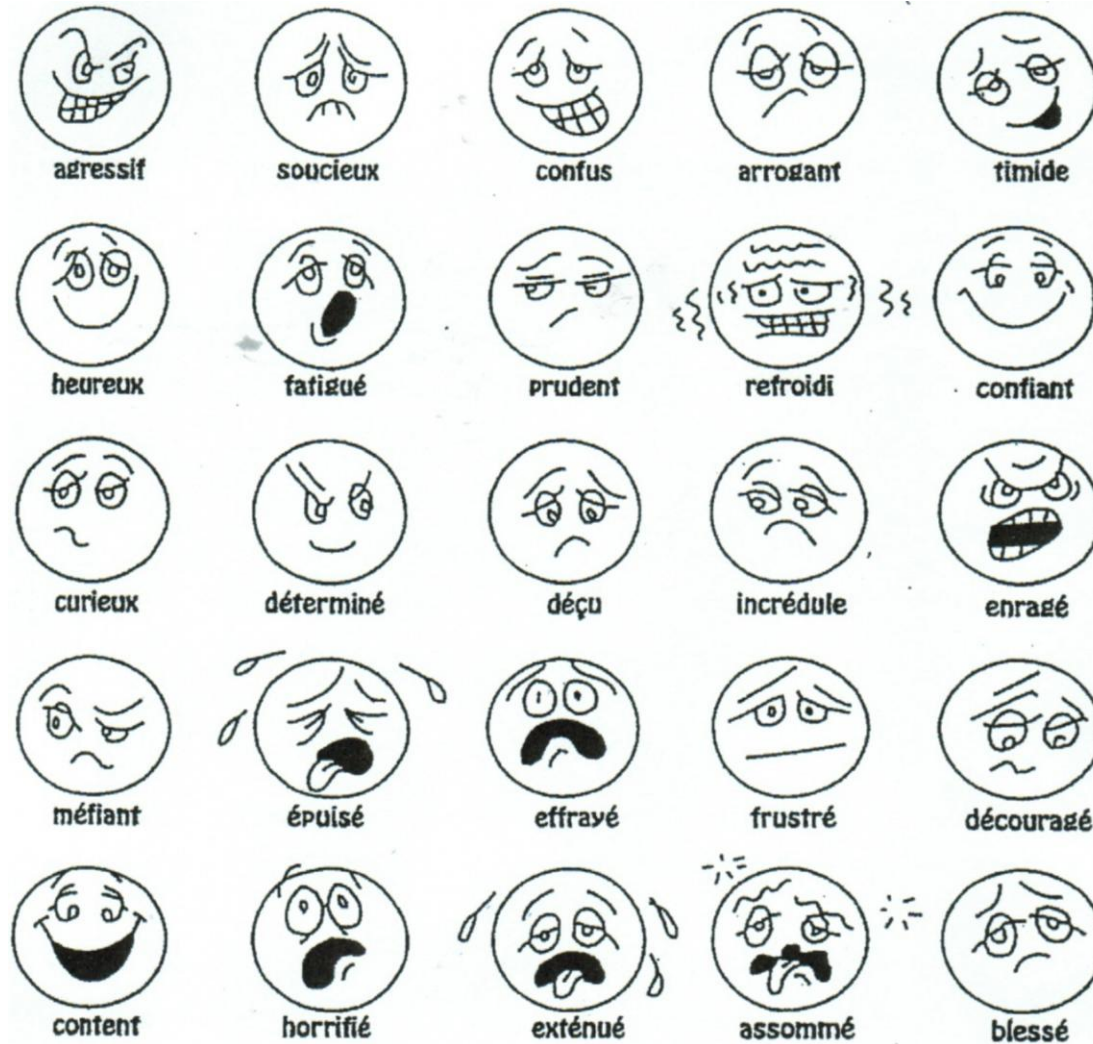
### EN RÉSUMÉ

Le non verbal est un langage puissant et permanent. Dans la relation d'accompagnement, il influence la qualité du lien, la compréhension mutuelle et le changement. L'utiliser consciemment, c'est renforcer la confiance et l'efficacité de l'accompagnement.





## Quelques nuances de ... sentiments ou d'émotions

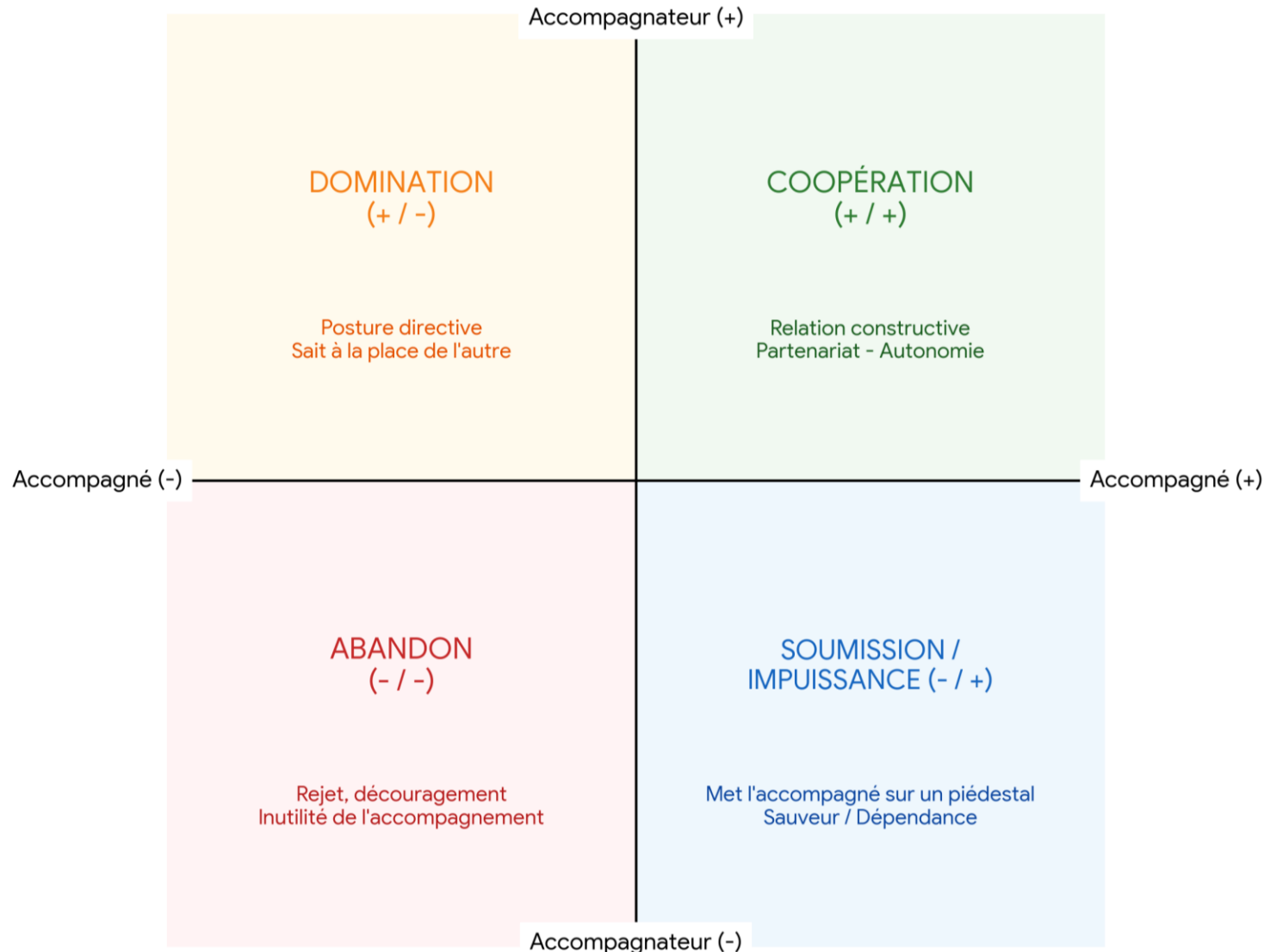


## 4



## les cadres de référence

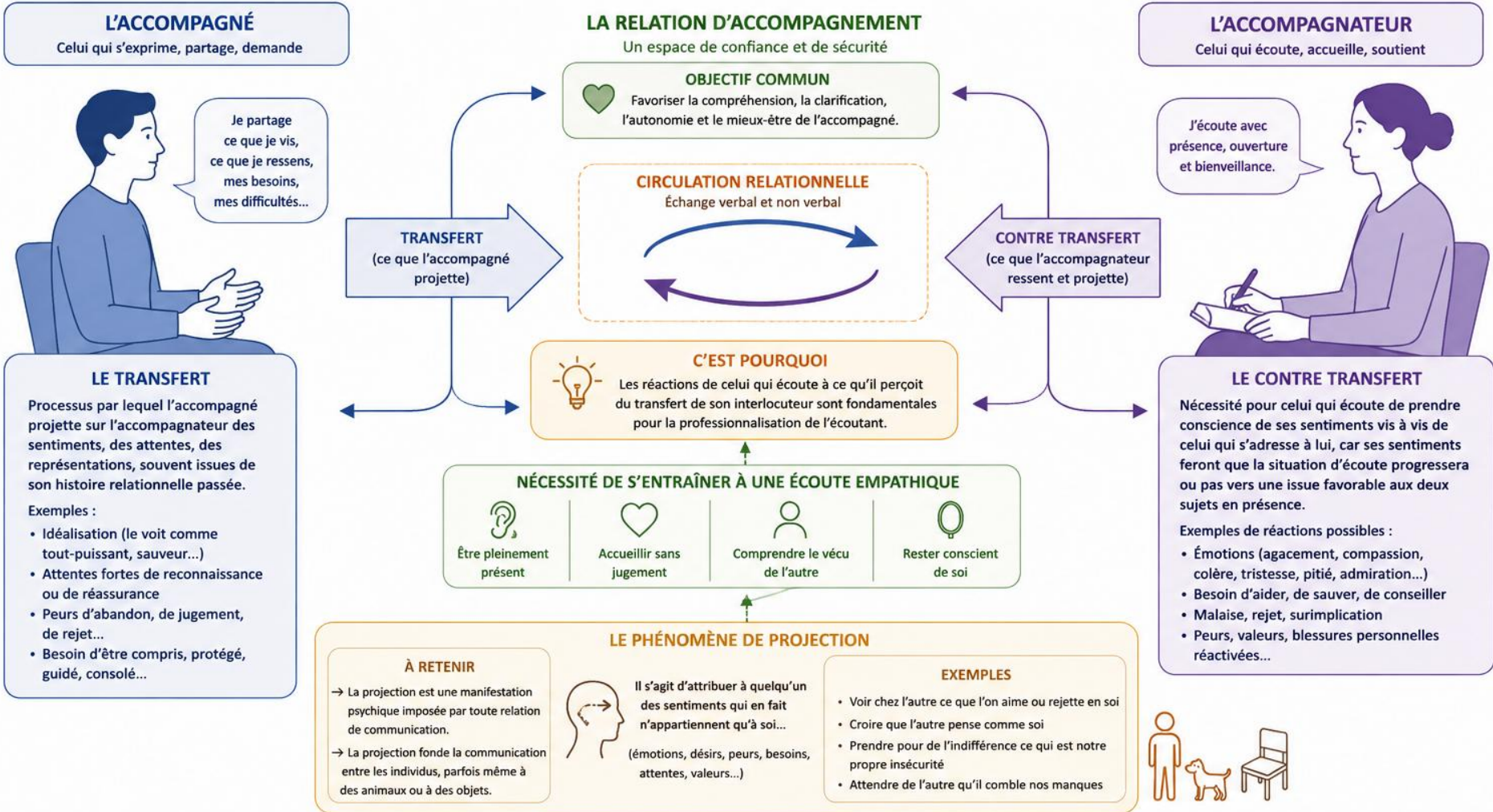
## Analyse transactionnelle Positions de vie (F. Ernst)



# Canal 5 et Canal 6 : le transfert et le contre transfert

## Transfert et Contre-transfert dans la relation d'accompagnement

Une relation vivante où chacun influence l'autre : conscience, empathie et professionnalisation



### EN SYNTHÈSE

Le transfert vient de l'accompagné, le contre-transfert vient de l'accompagnateur.  
La conscience de soi, l'écoute empathique et la compréhension des phénomènes de projection permettent une relation d'accompagnement éthique, ajustée et féconde pour les deux.

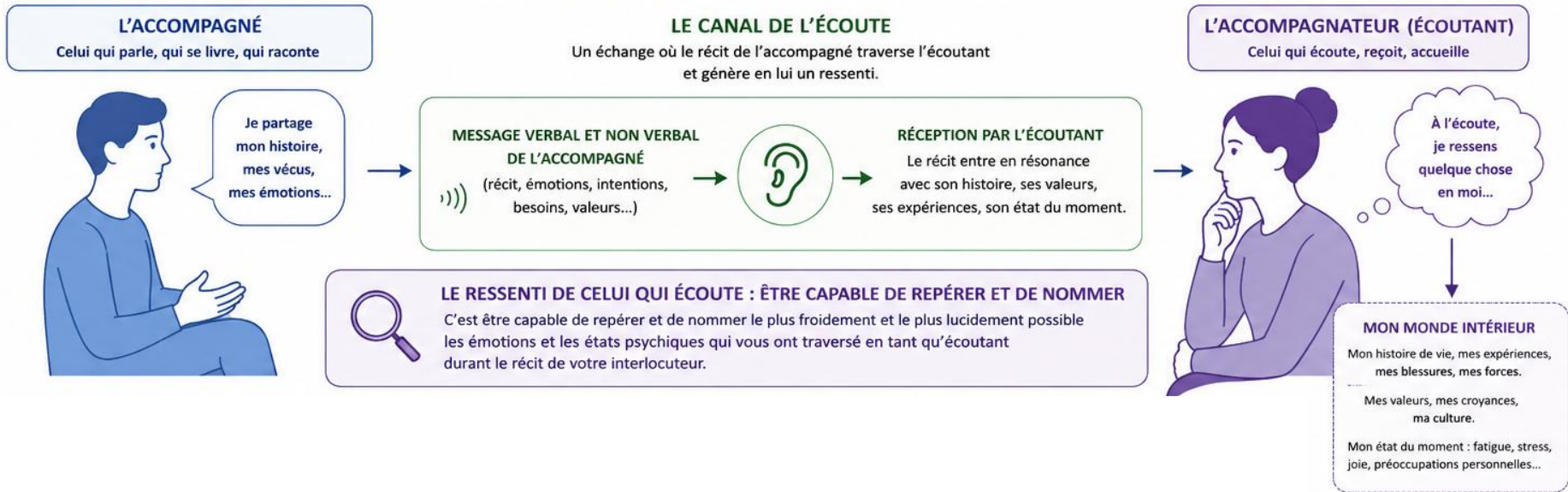






## LE CANAL DE L'ÉCOUTE : LE RESSENTI DE CELUI QUI ÉCOUTE

*Être capable de repérer et de nommer le plus froidement et le plus lucidement possible les émotions et les états psychiques qui vous ont traversé en tant qu'écoutant durant le récit de votre interlocuteur.*





# la situation exposée

## L'ACCOMPAGNATEUR

En quelques secondes, celui qui écoute doit exprimer en peu de mots l'essentiel de ce qu'il a écouté.

### LE MESSAGE ESSENTIEL



En quelques secondes, exprimer en peu de mots l'essentiel de ce qu'il a écouté.



Le message essentiel oblige à sélectionner, à hiérarchiser, à écarter l'accessoire.



C'est un guide pour la compréhension de l'ensemble du récit.



### ÉCOUTER

Accueillir le récit de l'autre



FORMULER  
EN PEU DE MOTS  
ce qui est essentiel

“

Le message essentiel, c'est l'étoile polaire du journalisme.



”



### S'INSPIRER DES TECHNIQUES DE JOURNALISME



### RÉPONDRE AUX 5 QUESTIONS DE BASE

#### 1. QUI ?



Qui est concerné ?  
Qui fait l'action ?

Ex. :  
Marie, la cliente

#### 2. QUOI ?



Quel est le fait principal ?  
De quoi s'agit-il ?

Ex. :  
Elle souhaite changer de poste.

#### 3. OÙ ?



Où cela se passe-t-il ?  
Dans quel contexte, quel lieu ?

Ex. :  
Dans son entreprise, au service commercial.

#### 4. QUAND ?



À quel moment ?  
Depuis quand ?  
À quelle échéance ?

Ex. :  
Depuis 2 mois, avant la fin de l'année.

#### 5. COMMENT ?



Comment cela se passe-t-il ?  
De quelle manière ?  
Avec quelles ressources ?

Ex. :  
Elle se sent peu reconnue et manque de perspectives.



### LE MESSAGE ESSENTIEL EN UNE PHRASE

*“Marie, employée au service commercial, souhaite changer de poste car elle se sent peu reconnue et manque de perspectives depuis 2 mois, avant la fin de l'année.”*

9



## la représentation de la situation exposée

**Faire un dessin de la situation telle que vous la voyez**







## les parasites

(bruits, distractions, préjugés, jugements, agendas...)

### L'ACCOMPAGNATEUR

Les parasites concernent toutes les pensées ou les bruits externes qui n'ont pas de lien avec le récit et qui soudain surgissent et traversent l'écouter...

#### QU'EST-CE QU'UN PARASITE ?



Toute pensée ou bruit externe sans lien avec le récit, qui surgit soudainement et traverse l'écouter.



#### CONSÉQUENCES



- Rupture de vigilance
- Perte du fil du récit
- Interruption du sens en cours de construction
- Fatigue cognitive et dispersion



Elles provoquent une rupture dans son état de vigilance et dans le continuum du sens qu'il s'emploie à construire autour du récit.

### RECONNAÎTRE LES PARASITES

#### SIGNES CHEZ L'ÉCOUTANT



- Perte d'attention
- Regard qui se perd
- Réponse décalée ou lente
- Sensation de "décrochage"
- Trou de mémoire sur ce qui vient d'être dit

#### EXEMPLES DE PARASITES



- Pensées personnelles (à faire, à ne pas oublier...)
- Soucis, préoccupations
- Jugements, interprétations anticipées
- Réactions émotionnelles non régulées
- Bruits externes (sonneries, conversations...)

#### EFFET SUR L'ÉCOUTE



- Rupture du continuum du récit
- Perte d'informations clés
- Moindre compréhension et empathie
- Réponses moins justes ou moins ajustées

#### PRINCIPE CLÉ



Identifier le parasite, c'est déjà commencer à retrouver sa pleine présence.

### STRATÉGIES POUR GÉRER LES PARASITES

1

#### PRENDRE CONSCIENCE



Je remarque qu'un parasite vient de surgir.

*Je le reconnais sans me juger.*



2

#### REVENIR À L'ÉCOUTE



Je me recentre sur mon interlocuteur, son récit, ses émotions.

*Je respire, je me reconnecte à l'instant présent.*



3

#### ACTION ADAPTÉE



Ne pas hésiter à faire reformuler, voire à s'excuser d'avoir eu « un blanc ».

*Ex. : « Excusez-moi, j'ai perdu le fil. Pourriez-vous me redire... ? »*