

Ecoute dans le cadre de la mobilisation des ressources

Nous l'oublions parfois, l'écoute est une composante fondamentale de la communication. Lors d'un accompagnement, l'écoute constitue l'une de nos fonctions d'accompagnants et peut, elle aussi, être axée sur la mobilisation des ressources.

Possibilité d'application

De petits exercices permettent aux participant.e.s de tester la manière dont un entretien axé sur la mobilisation des ressources s'applique pour eux.

Les participant.e.s peuvent oser, essayer quelque chose de nouveau, mettre leur rôle d'expert de côté pendant un moment et se frotter à quelque chose d'inhabituel, dans un cadre sécurisé.

Comment procéder ?

Formez des groupes de deux.

Chaque groupe décide qui parle et qui écoute. Choisissez comme thème de cette discussion un problème, une contrariété ou un défi actuel, de petite ou moyenne intensité. Lancez une discussion axée sur celui-ci pendant cinq à dix minutes. Identifiez ce qui vous pose problème, comment vous vous sentez par rapport à cela et quel avis vous émettez sur la situation.

Axez maintenant la discussion sur les expériences positives pendant cinq à dix minutes. Posez des questions à ceux qui n'ont pas situé le problème, sur la manière dont des situations similaires ont été résolues par le passé, ou celle dont d'autres ont résolu de telles situations et, le cas échéant, ce qui y a contribué.

Pendant l'échange, prenez cinq minutes pour parler de ce qu'il advient de l'accompagnant.e et de la personne qui s'exprime dans chaque situation.

Gardez du temps pour que les participant.e.s puissent noter ce qu'ils ont appris de l'exercice.

Variante 1 : complice discret

Formez des groupes de trois participant.e.s. La troisième personne observe et note les questions et les interventions de l'accompagnant.e qui sont axées sur la mobilisation des ressources, lors de la situation. Elle note également les questions et interventions qu'elle aurait souhaité entendre de la personne accompagnée lors de l'échange.

Variante 2 : tabou

Lorsque votre groupe est détendu, vous pouvez introduire la variante (ludique) « tabou », dans laquelle le complice discret reçoit un objet bruyant, comme un cor ou un hochet. Il devra l'actionner à chaque fois que la personne accompagnée fait une déclaration axée sur le problème, comme dans le jeu Taboo.

Variante 3 : rassemblement des outils

Rassemblez les différentes questions et interventions sur un Paperboard, avec le groupe entier.

Vous pouvez alors qualifier certaines interventions, lorsque cela est applicable, comme :

- le recadrage,
- la réinterprétation,
- la question miracle,
- la recherche des exceptions,
- la question du remplaçant,
- l'écoute active focalisée sur les déclarations positives.







Recommandations didactiques et méthodologiques

Pensez également à l'entretien axé sur la mobilisation des ressources dans l'introduction de cet exercice. Vous pourriez aussi vous entraîner à l'utiliser implicitement ou explicitement, s'il devait y avoir des critiques et des remarques négatives à la suite de l'exercice.

Contexte et sources

Seidlitz, H. & Theiss, D. (2016). *Ressourcenorientierte Gesprächsführung - am Telefon und bei niederschweligen Kontakten*. Dortmund: Borgmann Media.

Opportunités et avantages
<ul style="list-style-type: none"> - Les accompagnant.e.s peuvent se tester et réaliser par eux-mêmes leur outil de travail.
Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> - Indiquez bien aux participant.e.s qu'il ne s'agit pas dans cet exercice de travailler sur l'orientation de la discussion vers la mobilisation des ressources pour résoudre les problèmes proposés. - Accompagnez les petits groupes de manière active - Gérez les résistances des participant.e.s à se mettre en avant.

En bref	
	Savoirs Attitudes Compétences
	Personnel Social Professionnel
	Soutien Introspection Changement
	Recadrage Diagnostic Activation Pérennisation Connaissances de base
	Paperboard Evt : Hochet, sifflet
	Individuel Par deux Petit groupe Plénier
	30 min
Nbre.Part.	Au choix