

Comment j'écoute

Tests d'évaluation

TABLE des MATIERES

1	DEUX HISTOIRES	3
1.1	Histoire No1	3
1.1.1	Texte : l'étudiant	3
1.1.2	Réactions au texte	3
1.2	Histoire No 2	3
1.2.1	Texte : l'accident	3
1.2.2	Questions	4
1.3	Une autre vision des choses	4
1.4	Entretien et vie quotidienne	5
1.4.1	Vécu personnel	5
2	TEST D'ECOUTE	6
2.1	Etude de cas	6
2.1.1	Cas No1 : femme 37 ans (voix lasse)	6
2.1.2	Cas No2 : homme de 30 ans (voix bizarre, naïve, fruste)	6
2.1.3	Cas No3 : homme de 35 ans (voix forte, scandée, agressive)	6
2.1.4	Cas No4 : femme de 30 ans (voix découragée)	6
2.1.5	Cas No5 : homme démobilisé de 30 ans (fureur et amertume à la fois)	6
2.1.6	Cas No6 : homme de 35 ans (voix claire et décidée).	6
2.1.7	Cas No7 : Homme de 46 ans (voix amère et tendue)	7
2.1.8	Cas No8 : jeune fille de 28 ans (voix tendue, rageuse, contenue)	7
2.1.9	Cas No9 : Dialogue entre le médecin du travail et Martin nouvel employé	7
2.1.10	Cas No10 : Fragment de dialogue entre un étudiant et le conseiller	7
2.2	Propositions de réponses	8
2.2.1	Propositions de réponses au cas No 1	8
2.2.2	Propositions de réponses au cas No 2	8
2.2.3	Propositions de réponses au cas No 3	9
2.2.4	Propositions de réponses au cas No 4	9
2.2.5	Propositions de réponses au cas No 5	10
2.2.6	Propositions de réponses au cas No 6	10
2.2.7	Propositions de réponses au cas No 7	11
2.2.8	Propositions de réponses au cas No 8	11
2.2.9	Propositions de réponses au cas No 9	12
2.2.10	Propositions de réponses au cas No 10	12
2.3	Tableau de décodage :	13
2.3.1	Signification des lettres repères :	13
2.4	Commentaires	14

1 Deux histoires

1.1 Histoire No1

L'histoire décrite, ci-dessous, évoque un fait divers tel qu'il s'en produit parfois. Lisez ce texte attentivement. Il n'y a aucun piège.

1.1.1 Texte : l'étudiant

Fin juin 1985

Roger, étudiant en droit plein d'avenir, se destine à la carrière de juge d'instruction. Peu fortuné, il a travaillé dur pour y arriver. L'an prochain, il entrera dans la magistrature, faisant l'orgueil de ses parents issus d'un milieu modeste.

Avant d'entrer dans la carrière, il part en vacances. Un voyage qu'il attend depuis quatre ans. Enfin ! Le jour du départ arrive.

2 Juillet 1985

Au volant de sa voiture, il roule vers l'Italie. En route, il prend un auto-stoppeur qu'il débarque sur sa demande quelques centaines de mètres avant la frontière.

Au poste de frontière, les douaniers, inspectant sa voiture, découvrent un paquet de drogue dissimulé entre les coussins des places arrière.

Roger a beau crier son innocence, parler de l'auto-stoppeur qu'il a chargé, rien n'y fait... Il se retrouve accusé et emprisonné.

Sa carrière sera brisée.....

1.1.2 Réactions au texte

En vous référant au texte, ci-dessus, décrivez en quelques mots l'état d'esprit de Roger à ce moment là.

1.2 Histoire No 2

Lisez attentivement, plusieurs fois si vous le désirez, le texte ci-dessous. Il est le récit d'un événement qui s'est déroulé exactement de la manière décrite. Le texte ne recèle aucun piège, les faits sont réels, les mots employés n'ont pas de double sens et ne peuvent prêter à confusion, ni à interprétation.

1.2.1 Texte : l'accident

Vendredi 21 mai, à 18h30, un enfant qui traversait la rue fut heurté par un véhicule. Les passants qui se trouvaient sur le passage piétons, virent l'accident. L'enfant était assez sérieusement touché à la jambe et un médecin qui se trouvait là prit la décision de le faire transporter dans une pharmacie voisine en attendant une ambulance. La voiture, arrêtée sur le lieu de l'accident à la suite de celui-ci, gênait la circulation et ses occupants la poussèrent le long du trottoir. La police, enfin arrivée, dressa un procès-verbal de l'événement et fit appel aux témoins.

1.2.2 Questions

1 Il s'agit de l'histoire d'un automobiliste renversant un enfant sur un passage pour piétons.	V	F	?
2 L'histoire se passe un vendredi 21 Mai.	V	F	?
3 Heureusement un médecin appelle une ambulance	V	F	?
4 La voiture était endommagée par l'accident	V	F	?
5 Le conducteur de la voiture reçu une contravention	V	F	?
6 Aucune autre personne n'a été touchée par la voiture	V	F	?
7 C'était un vendredi soir et la circulation était importante	V	F	?
8 L'enfant était touché à la jambe	V	F	?
9 Le conducteur du véhicule est responsable	V	F	?
10 L'enfant traversait la rue en courant	V	F	?
11 L'enfant avait échappé à la surveillance de ses parents	V	F	?

Note : Vous répondez par V si vous estimez la proposition entièrement Vraie, sans interprétation possible, F si elle est à l'évidence Fausse, ? si un doute existe.

1.3 Une autre vision des choses

1er sous groupe : rédigez un article pour "Le Figaro".

2ème sous groupe : rédigez un article pour "L'Humanité".

Basé sur la nouvelle ci dessous :

"A trois heures du matin, les brigades de police ont fait évacuer les locaux occupés par les employés des P.T.T. en grève. L'Opération a eu lieu simultanément sur tout le territoire. On ne signale pas d'incident notable. Quelques personnes qui ont tenté de s'opposer à l'action des policiers ont été interpellées et relâchées immédiatement. On compte que le travail reprendra à partir de demain."

1.4 Entretien et vie quotidienne

1.4.1 Vécu personnel

Il vous est certainement arrivé de vous trouver en situation d'entretien (demandé ou accordé par vous).

- Relations hiérarchique (patron – employé)
- Enfants (écoute ou éducation)
- Amis (qui ont des problèmes ou écoutent les vôtres)
- Conjoint (discussion de couple)

Essayez de vous souvenir d'un entretien raté qui vous a laissé(e) insatisfait(e). Sans que la teneur exacte en soit dévoilée, l'exemple que vous donnerez sera, si vous le permettez, discuté devant le groupe.

Décrivez ci-après les circonstances de cet entretien (avec qui, à quel endroit, quel environnement, la manière de l'aborder, les attitudes de l'un et de l'autre... etc... tout ce qui vous passe par l'esprit.

A votre avis et en examinant l'ensemble de cette situation quelles ont été les perturbations qui ont conduit celui-ci à un échec ?

2 Test d'écoute

2.1 Etude de cas

2.1.1 Cas No1 : femme 37 ans (voix lasse)

Je ne sais vraiment pas quoi faire. Ah! Je ne sais vraiment pas si je dois reprendre mon poste de standardiste... Cela me porte tellement sur les nerfs, je peux à peine le supporter... Mais j'ai une stabilité et un bon salaire ; ou alors tout lâcher et faire ce qui m'intéresse réellement, en tout cas un travail plus varié mais cela aboutirait à débiter en bas de l'échelle avec un salaire très faible... je ne sais si je pourrais le faire ou non...

2.1.2 Cas No2 : homme de 30 ans (voix bizarre, naïve, fruste)

J'ai un sentiment des plus bizarres : quand quelque chose d'heureux m'arrive, eh bien, je ne peux pas y croire, j'agis comme si ce n'était jamais arrivé, ça me tracasse ! Je voulais un rendez-vous avec Laure, j'ai tourné autour d'elle pendant des semaines avant d'avoir assez de courage pour lui demander un rendez-vous... et elle a dit "oui". Je ne pouvais pas y croire, je ne pouvais tellement pas y croire que je ne suis pas allé au rendez-vous.

2.1.3 Cas No3 : homme de 35 ans (voix forte, scandée, agressive)

Je suis décidé à faire quelque chose, je n'ai pas peur de travailler dur, je n'ai pas peur de recevoir quelques coups durs pourvu que je sache où je vais ! Et il ne me répugne pas de passer sur le ventre des autres lorsqu'ils sont sur mon chemin parce que je veux tout pour moi ! Je ne peux pas me contenter d'un emploi médiocre ! Je veux être quelqu'un !

2.1.4 Cas No4 : femme de 30 ans (voix découragée)

Il y a maintenant dix ans que j'habite cette ville et sept ans que je suis dans le même appartement, mais je ne connais personne. Au bureau, il me semble que je ne peux pas me faire des amis, c'est comme si j'étais paralysée. J'essaie d'être gentille avec les autres employés mais au fond je me sens contractée et mal à l'aise, et alors je me dis que je m'en moque. On ne peut pas compter sur les gens. Chacun pour soi. Je ne veux pas d'amis, et quelque fois je fini par en être vraiment convaincue.

2.1.5 Cas No5 : homme démobilisé de 30 ans (fureur et amertume à la fois)

A quoi bon ! Personne ne joue franc-jeu avec moi. Les gars qui sont restés chez eux ont pris tous les avantages, ils ont profité de nous pendant que nous nous battions sur le front, je les maudis tous autant qu'ils sont. Ils jouent le double jeu. Quant à ma femme... (silence)... "ouais"!...

2.1.6 Cas No6 : homme de 35 ans (voix claire et décidée).

Je sais que je pourrais réussir dans cette affaire ; tout ce qu'il faut, c'est : avoir quelques vues d'ensemble, un certain bon sens et le courage d'essayer. J'ai tout cela. Aussi, si je pouvais seulement avoir un coup de main pour de l'argent, je n'hésiterais pas à me lancer.

2.1.7 Cas No7 : Homme de 46 ans (voix amère et tendue)

Voilà ! C'est un nouveau à la Compagnie, mais c'est un malin, il a réponse à tout et il croit qu'il a inventé la poudre. Mais, Bon Dieu ! ... Il ne sait pas à qui il a affaire. Je ferais mieux que lui si je le voulais !

2.1.8 Cas No8 : jeune fille de 28 ans (voix tendue, rageuse, contenue)

Quand je la regarde ! ... Elle n'est pas aussi attrayante que moi, elle n'est pas aussi intelligente, elle n'a pas de chic et je me demande comment elle peut faire illusion à tant de personnes, comment ne voit-on pas clair à travers toutes ses manières? Elle arrive toujours à faire quelque chose, et tout le monde admire la manière dont elle le fait. Je ne peux pas la souffrir! Ça me rend malade ! Elle a tout ce qu'elle veut ! Elle a eu ma place, elle a eu Gérard, elle l'a littéralement détourné de moi, et ensuite elle a nié ; quand je l'ai mise devant le fait accompli, que je lui ai dit ce que je pensais, elle a dit : "Mais... je regrette..." Ah mais ! ... Eh bien !... Je vais lui faire voir moi ! ...

2.1.9 Cas No9 : Dialogue entre le médecin du travail et Martin nouvel employé

« Alors M. Martin, comment ça marche avec les collègues de bureau ? »

« Ah ! Qu'ils aillent au diable, pourtant j'ai essayé de faire de mon mieux, mais quand le patron et son adjoint se sont mis en colère contre moi parce que je m'étais trompé dans une facture difficile, ça m'a ... Je fais de mon mieux... Je fais vraiment de mon mieux, mais quand ils vont jusqu'à me dire que ce n'est pas assez... ça me montre de plus en plus clairement que je suis "bon à rien". »

2.1.10 Cas No10 : Fragment de dialogue entre un étudiant et le conseiller

« Entrez ! ... que puis-je faire pour vous ? »

« Monsieur, je voudrais que vous m'aidiez au sujet de mon emploi du temps pour le prochain trimestre. J'ai parlé à plusieurs personnes des matières que je devrais choisir, mais elles me disent toutes des choses différentes, et c'est difficile pour moi de savoir quoi faire. Vous pensez ! ... Je suis seulement en première année et je ne sais vraiment pas ce qui vaut mieux... »

2.2 Propositions de réponses

2.2.1 Propositions de réponses au cas No 1

No	Proposition	Votre choix
1	Il serait souhaitable que vous me précisiez un peu plus ce qui vous préoccupe. Nous pourrions y réfléchir ensemble.	
2	Attention, avant de vous lancer dans quelque chose de nouveau, il faudrait que vous soyez sûre que cela serait vraiment plus avantageux pour vous et que vous n'alliez pas quitter la proie pour l'ombre.	
3	Eh bien ! voyons, ce n'est pas désespéré, il s'agit de savoir dans quel service vous pourriez être mutée ; je peux vous ménager un entretien avec le chef du personnel.	
4	Votre embarras s'explique doublement ; d'un côté vous hésitez à lâcher votre poste actuel, mais surtout vous ne savez pas quel autre emploi est susceptible de vous convenir.	
5	C'est vraiment une décision difficile n'est-ce pas ? Ou bien, courir les risques de débiter dans une nouvelle branche, ou bien s'en tenir à la sécurité d'un travail qui vous déplaît.	
6	Vous vous faites beaucoup trop de souci. Ce n'est pas en usant vos nerfs que vous résoudrez vos difficultés. Il ne faut pas vous mettre dans cet état. Tout finira par s'arranger.	

2.2.2 Propositions de réponses au cas No 2

No	Proposition	Votre choix
1	Il faut être de votre âge mon garçon et avoir une idée un peu plus réaliste concernant les femmes. Ce sont aussi des êtres humains, vous savez et les hommes les intéressent, n'avez donc pas peur.	
2	Cela vous paraît toujours irréel quand il vous arrive quelque chose d'heureux.	
3	Vous vous êtes sans doute dit avec tant de force que rien de bon ne pouvait arriver, que, lorsque cela se produit, il vous semble que ce n'est pas vrai.	
4	Je me demande si ce sentiment d'irréalité ne serait pas associé à un moment particulier de votre vie. Pouvez-vous me préciser ce que vous voulez dire par "quelque chose d'heureux m'arrive" ?	
5	Y a-t-il vraiment lieu de vous tracasser à ce sujet ? Nous avons tous eu à triompher de sentiments ou de désirs bizarres. Je crois que vous en viendrez à bout.	
6	Je pense que cette expérience vous servira de leçon. La prochaine fois, il faudra que vous essayiez de faire un effort pour accepter la bonne fortune.	

2.2.3 Propositions de réponses au cas No 3

No	Proposition	Votre choix
1	En somme, vous vous conduisez comme un ambitieux parce qu'il faut vous prouver à vous-même votre valeur.	
2	Vous estimez qu'il faut que vous soyez en avant, quels que soient les efforts et les moyens pour y parvenir.	
3	Qu'est-ce qui, votre avis, vous pousse à cette grande résolution d'arriver à quelque chose ?	
4	Est-ce que cela vous intéresserait de passer quelques tests pour déterminer dans quelle branche vous pouvez réussir le mieux ? Cela pourrait être d'un grand appoint pour vous, bien qu'il soit possible qu'avec votre allant, vous réussissiez dans beaucoup de situations.	
5	Une grande ambition peut être un véritable atout pour quelqu'un. Etes-vous certain cependant que vous le pensez vraiment quand vous dites qu'il ne vous répugne pas de passer sur le ventre de ceux qui se trouvent sur votre chemin ? Est-ce que cela ne pourrait pas vous faire plus de mal que de bien ?	
6	Vos sentiments sont très forts. Vous devez être sous le coup d'une déception récente. Il faut vous calmer, réfléchir, et vous verrez que vous retrouverez votre sang-froid sans perdre votre enthousiasme	

2.2.4 Propositions de réponses au cas No 4

No	Proposition	Votre choix
1	Vous êtes trop pessimiste. Cela ne va pas durer éternellement. Vous verrez que l'on viendra vers vous, par la force des choses.	
2	Je connais d'autres personnes dans votre cas ; elles ont pourtant réussi à se faire des relations agréables en adhérant à une Association "Loisirs et Vacances". L'important est de ne pas se figurer qu'on doit rester seul.	
3	Voyons ! Dites-moi de quelle façon vous vous y prenez pour vous faire des amis. Nous allons réfléchir et trouver ce qui cloche.	
4	Cela dure depuis si longtemps que vous avez fini par en être presque convaincue. Est-ce là ce que vous voulez dire ?	
5	Peut-être ne voulez-vous pas d'amis uniquement pour vous protéger de quelque chose d'autre ?	
6	C'est une situation assez regrettable de n'avoir pas d'amis et il faut vraiment s'en occuper. Il y a un certain nombre de choses que vous pourriez faire pour apprendre à vous faire des amis, et plus tôt vous commencerez, mieux cela sera.	

2.2.5 Propositions de réponses au cas No 5

No	Proposition	Votre choix
1	Vous aviez commencé à me dire quelque chose au sujet de votre femme...	
2	Vous estimez avoir été exploité et cela vous met en colère?	
3	On a pris le pas sur vous et cela vous révolte parce que plus qu'un autre vous méritez des égards.	
4	Je comprends vos sentiments à cet égard, mais cela va vous empêcher d'aller de l'avant si vous n'essayez pas de vous en débarrasser.	
5	Vous n'êtes pas tout seul à être furieux. Il y a de quoi. Mais avec le temps, vous oublierez, vous vous remettrez dans le mouvement.	
6	Vous allez être entraîné à vouloir vous venger, ce qui complique toujours les choses, ne croyez-vous pas?	

2.2.6 Propositions de réponses au cas No 6

No	Proposition	Votre choix
1	Prenez l'adresse d'un conseiller financier, n'empruntez pas sans réfléchir.	
2	C'est très bien. On doit être sûr de soi si l'on veut arriver à quelque chose. Vous êtes sur la bonne voie et je vous souhaite de réussir.	
3	Si vous pouviez avoir des fonds pour commencer, vous vous sentez sûr d'en tirer parti.	
4	Vous vous sentez sûr de pouvoir réussir parce que vous vous rendez effectivement compte de ce qu'il faut pour que l'affaire marche. Vous voyez les choses clairement.	
5	Avez-vous déjà étudié quels sont les risques à courir?	
6	Vous vous posez beaucoup de problèmes concernant l'argent, la manière de s'en procurer et l'art de s'en servir.	

2.2.7 Propositions de réponses au cas No 7

No	Proposition	Votre choix
1	Vous estimez que vous devriez être le premier. C'est vraiment important pour vous de rester toujours le meilleur.	
2	En prenant dès le début une telle attitude à l'égard de cet homme nouveau dans la Compagnie, vous ne vous y prenez pas de la bonne manière.	
3	Et cela vous demandera sans doute d'agir avec beaucoup de méthode et de réflexion. Il vous faudra faire très attention.	
4	Ce nouveau venu, qui vous paraît si prétentieux, vous donne envie de le dépasser.	
5	Voyons ! ce n'est pas être beau joueur ! pourquoi attachez-vous tant d'importance à dépasser cet homme?	
6	Vous êtes-vous renseigné exactement sur les antécédents et sur les fonctions actuelles de cet homme dans la Compagnie ? Que savez-vous de lui?	

2.2.8 Propositions de réponses au cas No 8

No	Proposition	Votre choix
1	Ressemble-t-elle à quelqu'autre jeune fille avec laquelle vous vous êtes déjà trouvée en relations?	
2	Vous estimez qu'elle obtient ce que vous-même, en réalité, devriez avoir.	
3	On dirait que vous prenez une attitude un peu violente à son égard. Nous avons tous des préjugés contre les gens, mais il est bien rare que nous en tirions quelque chose de bon.	
4	C'est un cas typique de jalousie, bien connu, provoqué par la présence d'une personne qui est peut-être un peu plus capable ou un peu plus adroite que vous.	
5	Pourquoi n'essayez-vous pas d'observer ce qu'elle fait pour la battre sur son propre terrain? Si c'est une bluffeuse, vous devriez avoir le dernier mot.	
6	A votre âge, on est naturellement très sensible à toutes les déceptions, mais vous avez l'avantage, vous, d'être plus raisonnable et plus adulte. Ne vous en faites pas, Gérard vous reviendra.	

2.2.9 Propositions de réponses au cas No 9

No	Proposition	Votre choix
1	Voyons, Martin, tâchez de faire le point! Cette histoire est-elle si grave? Il suffit de ne pas dramatiser.	
2	Autrement dit, dès qu'on vous critique, vous avez tendance à vous trouver coupable?	
3	Vous avez fait de votre mieux, mais on a trouvé une erreur, et du coup, vous vous mettez à penser que vous ne valez pas grand chose.	
4	Voyons, mon vieux, si vous vous laissez démonter par quelque chose comme ça, c'est là que vous serez sûrement un bon à rien.	
5	Dites-moi, Martin, est-ce seulement à cause de cet ennui personnel que vous en êtes venu à douter de vous-même?	
6	Vous devez prendre en considération désormais tout ce que vous avez réussi et ne plus vous obnubiler sur vos imperfections. Faites le bilan de vos succès.	

2.2.10 Propositions de réponses au cas No 10

No	Proposition	Votre choix
1	Si je vous ai bien compris, vous estimez qu'il s'agit de quelque chose qui a besoin d'une aide extérieure, quelque chose que vous ne pouvez pas décider par vous-même.	
2	Voulez-vous parler de la section dans laquelle vous voulez entrer et de ce que vous allez prendre comme matière à option ?	
3	Voyons, si vous vous en rapportiez un peu plus à vous-même, quant à ce que vous pouvez et voulez faire, au lieu d'écouter ce que disent les autres... Peut-être vous en trouveriez vous un peu mieux.	
4	Et si vous essayiez de prendre un peu confiance en vous-même! vous verriez que votre choix serait facilité.	
5	Certainement, nous allons y réfléchir. Il est parfois un peu dur de trouver sa place dans la structure de l'école.	
6	Avez-vous fait le bilan du travail à faire et du temps dont vous disposez?	

2.3 Tableau de décodage :

Cas->	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nb
A	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3	
B	4	2	1	5	2	6	1	4	2	2	
C	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5	
D	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6	
E	3	6	4	2	4	1	2	5	6	4	
F	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1	

2.3.1 Signification des lettres repères :

A	Vos réponses sont évaluatives , c'est à dire qu'elles impliquent un point de vue personnel moral et comportent un jugement (critique ou approuvateur) à l'égard d'autrui. Vous vous posez en censeur moral.
B	Vos réponses sont des interprétations de ce qui vous est dit. Vous ne comprenez que ce que vous voulez comprendre, vous cherchez ce qui vous paraît à vous l'essentiel et votre esprit cherche une explication. En fait vous opérez une distorsion par rapport à ce que l'autre voulait dire, vous déformez sa pensée.
C	Vos réponses sont des réponses de soutien , visant à apporter un encouragement, une consolation ou une compensation. Vous compatissez beaucoup et vous pensez qu'il faut éviter qu'autrui ne dramatise.
D	Vos réponses sont investigatrices . Vous vous empressez d'en savoir davantage et vous orientez l'entretien vers ce qui vous paraît important, comme si vous accusiez l'autre de ne pas dire l'essentiel ou de perdre du temps. Vous êtes sans doute pressé(e) et vous pressez le client.
E	Vos réponses tendent à apporter une solution immédiate au problème . Vous réagissez à l'action en poussant à l'action. Vous voyez tout de suite l'issue que vous , vous choisiriez ; vous n'attendez pas d'en savoir davantage. Il est vrai que ce système vous débarrasse du client et de ses plaintes !
F	Vos réponses sont compréhensives et reflètent un effort pour vous introduire sincèrement dans le problème tel qu'il est vécu par l'autre. Vous voulez d'abord vérifier que vous avez bien compris ce qui a été dit. Cette attitude relance l'interlocuteur et l'entraîne à s'exprimer davantage, puisqu'il a la preuve que vous écoutez sans préjugé.

Dominantes : 5 cases et plus par rangée horizontale

Sous-Dominante : 3 ou 4 cases par rangée horizontale

Cas isolés : 1 ou 2 cases par rangée horizontale

2.4 Commentaires

Les mécanismes de défense de l'écouter nuisent à la communication. Cela se manifeste par :

- L'intellectualisation des propos (les siens ou de l'autre)
- Peur du vécu de l'autre (minimisation, ... ce n'est rien, etc.)
- L'identification à l'autre (sympathie, c'est comme moi [je prends sa place et donc ne se sent plus écouté],... etc.)
- Les étiquettes, le jugement (l'écouter projette son MOI sur l'écouter)
- La fuite, l'évitement
 - Par des questions hors sujet
 - Physique (en partant)
 - En induisant une autre idée. (Ces inductions viennent de notre propre système de référence, influence culturelle, réactions épidermiques,...)
 - Les stéréotypes (Exemple : Alexandre Le Grand, Le Bienheureux, un Italien est dragueur, charmeur et mange de la pizza,...)

Il faut suivre l'autre sur sa route.

L'entretien est le choc de deux subjectivités. Chacun a son réel. Le réel objectif n'existe pas. Les mauvaises inductions sont immédiatement perçues désagréablement par l'autre et l'écouter doit reconnaître son erreur.

Ne pas se centrer sur l'histoire qui est racontée. Eviter les questions de détails, de curiosité malsaine et inutile.

Eviter :

- Evaluation, jugement (Jugement : qu'est ce qui dans l'autre me gêne et m'appartient tant ?): se fait selon mon système de référence
- L'interprétation, vouloir donner des explications, si l'écouter n'en demande pas.
- Le soutien affectif => "c'est comme moi", qui induit soumission et agacement chez l'aidé (l'écouter).
- L'enquête, les questions
- Donner une solution, un conseil, ...

Conditions pour être l'aidant :

- avoir une certaine capacité d'accueil
- avoir une certaine sensibilité
- avoir une certaine capacité intellectuelle
- avoir une attitude d'ouverture
- savoir reconnaître ses propres problèmes en cours d'entretien (d'où nécessité ou besoin que l'aidant soit aussi accompagné [supervisé])

Notes diverses

Synchronicité = Providence = "juste à temps"

Regard sur la gauche = regarde, voit le passé, personne orientée vers le passé.

Regard sur la droite = regarde, voit le futur, personne orientée vers le futur.

Regard droit = la personne réfléchit.

Regard vers le haut = la personne orientée vers la spiritualité, rêverie.