

## L'écoute active

### Définition

L'écoute active est une manière de communiquer, de s'attacher à la découverte de l'interlocuteur. C'est une technique de communication qui consiste à utiliser le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris au mieux le message de son interlocuteur et de le lui démontrer. Elle trouve ses origines dans les travaux du psychologue américain Carl Rogers, pour qui **les contenus émotionnels d'une situation sont plus importants que les contenus intellectuels**. C'est du côté du « cœur » et non de la « raison » qu'il faut porter son attention

### A quoi ça sert ?

L'écoute active permet à l'interlocuteur ou au patient d'être écouté et entendu. De cette façon, il pourra libérer plus facilement ses émotions, ses réactions et ses pensées. L'écoute active sert à :

- Encourager l'émetteur à transmettre son message ;
- Un meilleur fondement des arguments ;
- Réaliser plus grande cohérence des arguments ;
- Une adéquation plus grande des réponses par rapport aux attentes de l'interlocuteur ;
- Augmenter la confiance en soi de son interlocuteur ;
- Gérer les conflits ;
- Anticiper les crises, les besoins, les craintes et les envies ;
- Améliorer les relations sociales ;
- Mieux gérer un groupe de personnes ;
- Prendre du recul ;
- Trouver plus facilement des solutions.
- Développer sa compétence de « coach » et responsabiliser ses équipes.
- C'est un des boosters du leadership. Elle permet également de comprendre les besoins de l'interlocuteur dans un échange commercial et d'en tirer de meilleurs bénéfices.

### Les fondements de l'écoute active :

Selon Rogers, les deux attitudes fondamentales de la *non-directivité* et de l'*empathie*, devraient être prises en considération dans le contexte de l'écoute active.

**I. La non-directivité:** L'essentiel de son approche est d'être centré sur « l'autre » sans toutefois mettre de la pression ou influencer l'attitude de l'autre. Selon Rogers (dans le domaine du *conseil d'entreprise*), le « conseiller » ne doit pas conseiller ni interpréter, mais créer les conditions pour que le « client » règle lui-même son problème car, selon lui, la personne qui consulte détient les solutions à ses problèmes.

Être non-directif ne veut pas dire être inactif ou non-impliqué. Il s'agit plutôt de « sentir avec » l'autre, car cela est plus important que de partager une idée.

**II. L'empathie:** L'empathie est « la capacité de s'inscrire dans le monde subjectif d'autrui pour le comprendre de l'intérieur ». L'empathie c'est « vouloir vivre le monde intérieur de l'autre comme si c'était notre monde à nous ». Cette attitude d'*acceptation inconditionnelle* donne une chance d'exposer pleinement son propos. Elle laisse à autrui le temps de son expression, la possibilité de dire. La positivité de cette attitude libère une énergie qui pourra être aisément réinvestie dans la tâche à accomplir. L'absence de défenses réciproques permet d'accorder au discours un *maximum d'attention*, afin qu'il puisse être partagé et compris.

### Les techniques de l'écoute active

#### ✓ Le questionnement

- **La question fermée :** La question fermée est précise, et appelle une seule réponse (oui, non, peut-être, une quantité, une somme, une date, etc).
- **La question ouverte :** Elle permet à la question à laquelle on s'adresse de s'exprimer librement. « Que pensez-vous de..... ? »
- **La question alternative :** Dans ce type de question, la réponse est contenue sous forme de choix dans la formulation :
- **La question sondage :** C'est une question qui consiste en une demande de renseignements précis. Quel est votre salaire ?
- **La question miroir :** C'est une question qui reprend sous forme interrogative ce qui vient d'être dit par l'interlocuteur : Vous avez bien compris ce que je viens de dire ?
- **La question relais :** Elle est obtenue par un élargissement de la conversation sur un mode interrogatif. C'est l'introduction d'une explication à ce qui vient d'être énoncé : dans quel sens dois-je comprendre cela ?
- **La question suggestive :** C'est une question destinée à orienter, induire la réponse. Elle peut également préparer une question suivante. Avez-vous songé à faire des économies sur le coût de vos fabrications ?

#### ✓ La reformulation

- La reformulation a deux avantages. D'abord elle permet de s'assurer d'avoir bien compris ce qui vient d'être dit. Ensuite elle a un effet miroir: en confrontant l'individu à ses propres paroles, elle le met face à la réalité de ce qu'il vient de dire et qu'il n'a peut-être pas pensé ou que lui-même a mal formulé.
- Elle permet à celui qui écoute d'*intérioriser ce qui a été dit*, car il le redit avec ses propres mots, d'une manière personnalisée.
- Elle permet à chacun de *mieux comprendre et mémoriser*, car elle offre une répétition.
- Elle permet au débat d'avancer car elle constitue une *synthèse partielle*.
- Elle donne à l'autre un *droit de réponse* pour rectifier le tir ou nuancer.
- Elle amène l'autre à *prendre du recul* par rapport à ce qu'il dit ou ce qu'il vit.
- Elle permet de *valoriser l'essentiel* dans le propos de l'interlocuteur.

## **On distingue quatre types de reformulation :**

- **La reformulation écho :**

*La reformulation reflet est la plus simple. Elle consiste à paraphraser le message de l'interlocuteur. On ne change que la formulation du message : « En ce moment c'est difficile, je me sens fatigué. »*

*Reformulation écho : « J'entends que tu te sens fatigué. »*

- **La reformulation synthèse :**

Elle consiste à résumer les propos de l'interlocuteur.

### Comment est-elle formulée ?

Elle peut être introduite par des expressions comme : « Vous souhaitez donc... » ; « Je résume... » ; « Pour ainsi dire... » ; « Si je vous ai bien compris... » ; « En résumé... » ; « Pour synthétiser votre demande... »

- **La reformulation miroir :**

On l'utilise pour vérifier notre compréhension : « En d'autres termes, si j'ai bien compris, si je comprends bien, tu veux dire que... »

- **La reformulation clarification :**

### ✓ L'approbation

Il est important de montrer par des approbations que l'on « suit » ce qui est dit. «Oui », « C'est », « D'accord ». Ces approbations se font en silence, par des petits signes de têtes, par des expressions des yeux et du visage, toujours en relation avec les expressions de la personne que l'on écoute.

### ✓ Le silence

Ne pas interrompre son interlocuteur ne suffit pas, il faut le laisser parler “jusqu'à la dernière goutte”. Relisez notre précédent article sur l'utilisation du silence dans notre communication.

### ✓ L'observation du para verbal et du non verbal

L'observation du para verbal et du non verbal est importante pour la synchronisation avec la personne. Elle permet de voir également si la personne est congruente ou non : si elle est congruente, ou observe un accord entre ce qui est dit et ce qui est montré par le non verbal.

## Les attitudes qui gênent l'écoute active

Pour réaliser une bonne communication, il faut se débarrasser de quelques attitudes qui entravent le bon déroulement de l'écoute active, à savoir :

### ✓ Le jugement

Il est important d'être dans un état de non jugement de ce qui va être dit, et d'être capable de recevoir ce que dit l'autre avec une attention bienveillante.

### ✓ La généralisation

Ce qui caractérise l'écoute active c'est qu'on se met en lien avec notre interlocuteur, d'où la particularité de chaque communication. Toute sorte de généralisation est alors à éviter et surtout des expressions comme :

« Toujours », « Jamais », « Souvent », « Chaque fois », « Encore », « C'est toujours pareil », « La difficulté provient toujours de... », .....

### ✓ L'interprétation

Chacun de nous à sa manière de voir le monde à travers ses propres filtres. Ce qui fait que pendant l'écoute active, il ne faut prendre en considération que ce que l'on voit et entend, alors que ce que l'on ressent ne constitue qu'une carte ( une représentation) de ce qui est vraiment.

### ✓ Le conseil

L'erreur à ne pas commettre est de vouloir conseiller une personne qui souffre. S'il conseille, même avec la meilleure volonté du monde, il quitte sa qualité d'écouter pour passer à une phase de jugement, d'interprétation et de croyance. L'écoute active cherche à amener l'interlocuteur à avancer, lui-même, sur le chemin qui est le sien.

## Exercices :

### Exercice 1

#### Vrai ou Faux?

1. Un bon auditeur n'a pas besoin de se concentrer sur la personne qui parle.
2. Un bon auditeur écoute pour saisir des faits, non des idées.
3. Écouter exige notre participation active.
4. Les personnes souffrant de perte auditive ne peuvent pas être de bons auditeurs.
5. La plupart des gens écoutent bien.
6. Les bons auditeurs savent ce que dit la personne qui parle et peuvent l'interrompre brièvement.
7. L'écoute efficace se fait avec l'ensemble du corps.
8. Vous pouvez être un auditeur efficace dans n'importe quelle culture, pourvu que vous compreniez la langue.

### Exercice 2

Dans chacune des situations suivantes, utilise la reformulation pour démontrer ton écoute active.

1. J'ai beaucoup aimé ma sortie au théâtre avec des amis hier soir. C'était une belle façon de célébrer mon anniversaire.
2. Ma pauvre mère souffre de problèmes de mémoire. Elle a aussi de la difficulté à évaluer le temps.
3. Je suis très fière de mon fils Nicola. Il obtiendra bientôt un diplôme en psychologie de l'Université de Guelph. Il a étudié fort depuis quatre ans et il mérite toutes les félicitations.
4. Je suis déçue de mon mari ces temps-ci. Il préfère se promener en motoneige plutôt que de passer du temps avec moi durant ma convalescence.
5. Je ne comprends pas pourquoi j'ai la grippe. J'ai pris toutes les précautions pour ne pas être en contact avec des gens malades et j'ai pris mes vitamines.