Repères pour la pratique de l'écoute active

1. Les quatre types d'écoute
2. Qu'est ce que l'écoute active ?
3. Conseils pour pratiquer l'écoute active

Pour bien écouter, il ne suffit justement pas... d'écouter ? Il existe différents types d'écoute, qui peuvent vous aider à apprendre, à améliorer vos relations, à approfondir vos liens et à établir un rapport de confiance.

LES QUATRE TYPES D'ECOUTE

1. **L'écoute empathique**, quand vous écoutez pour comprendre. Vous utilisez ce type d'écoute quand quelqu'un vous raconte une histoire personnelle, par exemple. Lorsque vous écoutez de façon empathique, vous êtes focalisés sur votre interlocuteur plutôt que sur vous-même et êtes pleinement à ce qu'il dit dans le moment présent.
2. **L'écoute appréciative**, quand vous écoutez pour votre plaisir. Il peut par exemple s'agir d'écouter de la musique, un discours inspirant ou une cérémonie religieuse.
3. **L'écoute compréhensive**, quand vous écoutez quelque chose (un podcast, les actualités ou une conférence, par exemple) pour développer de nouvelles connaissances.
4. **L'écoute critique**, quand vous écoutez pour vous faire une opinion des propos d'une autre personne. Vous pratiquez ce type d'écoute quand vous débattiez avec quelqu'un d'autre par exemple.

L'ECOUTE ACTIVE (ou « écoute pour comprendre ») relève de la catégorie de l'écoute empathique.

QU'EST-CE QUE L'ECOUTE ACTIVE ?

Le concept a été « inventé » par Carl Rogers (1902-1987) : grand psychologue américain et grande figure de la psychologie humaniste (approche positive et optimiste qui met l'individu au cœur de sa thérapie). Il considère que chaque personne porte en elle le potentiel et la capacité à conduire sa vie de manière satisfaisante et constructive. Il a mit en œuvre ces valeurs en tant qu'enseignant et facilitateur de groupes et a souvent été sollicité pour intervenir dans des conflits sociaux et internationaux.

Dans cette approche « centrée sur la personne », l'ECOUTE ACTIVE est une technique d'accompagnement. Il s'agit d'une écoute bienveillante centrée sur la personne . Lorsque vous êtes en écoute active, vous vous concentrez sur les propos de cette personne plutôt que de réfléchir à votre réponse, comme vous le feriez pendant un débat ou une conversation.

L'écoute active vous aide à avoir des conversations plus profondes et authentiques.

En ayant une posture empathique, vous permettez à l'autre de se sentir écouté, d'avoir le sentiment d'être compris dans ses émotions. Il utilise son énergie à échanger, à réfléchir et à trouver en lui des approfondissements de sa réflexion ou des solutions

REPERES POUR PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE

Préalable : créer les conditions matérielles favorables : cadre, environnement

1. Laissez la personne s'exprimer sans l'interrompre.

Au cours d'une conversation, vous avez parfois l'envie d'intervenir et de donner votre opinion, ou de développer un argument qu'une autre personne vient d'évoquer. Même si ce type d'interruption peut faire avancer certaines conversations, c'est un réflexe à éviter lorsque vous écoutez activement pour comprendre.

Pour écouter de façon active, consacrez toute votre attention et votre énergie à ce que dit l'autre personne.

2. Écoutez sans juger, instaurez un climat de confiance, faire preuve d'empathie

L'écoute active suppose une écoute sans jugement.

Un jugement est une pensée (positive ou négative) que vous avez au sujet des propos d'une autre personne. Quand vous avez ces pensées en réaction au discours d'autrui, vous vous concentrez sans même le vouloir sur vos réflexions plutôt que sur les paroles de votre interlocuteur.

Ecouter sans jugement et mettez de côté toutes les pensées qui vous traversent l'esprit. Si votre avis diffère de celui de votre interlocuteur, ce n'est pas grave. Pour écouter de façon active, concentrez-vous simplement sur ses propos afin d'apprendre à mieux le comprendre. Évitez tout jugement dans vos questions et remarques.

Par exemple :

- Plutôt que « Comment avez-vous pu faire ça ? », demandez « Qu'est-ce qui vous a amené à agir ainsi ? »
- Plutôt que « Vous ne le pensiez pas vraiment, si ? », demandez « Que vouliez-vous dire par là ? »

Plutôt que « Ça ne veut rien dire », demandez « Je ne vous suis pas, pourriez-vous m'expliquer ? »

3. Adoptez une communication non verbale positive

Puisque la priorité est la parole de votre interlocuteur, vous parlerez peu. La meilleure façon de montrer votre soutien est d'adopter une communication non verbale positive.

La communication non verbale fait référence à toute communication autre que les mots : expression du visage, gestes, posture et langage corporel, par exemple.

Pour adopter une communication non verbale positive, regardez votre interlocuteur « en face ». Évitez de croiser vos bras et de vous agiter car ces comportements sont synonymes de distraction. S'il y a lieu, n'hésitez pas à sourire et à hocher la tête.

Ne pas se laisser distraire et éviter de faire plusieurs choses à la fois.

Ces signaux non verbaux indiquent clairement à l'autre personne que vous prêtez attention à ce qu'elle dit tout en la mettant à l'aise pendant la conversation.

4. Pratiquer les silences et les pauses :

Le silence est un outil de communication à part entière. Acceptez le silence, ne cherchez pas à remplir les vides. Ne le considérez pas comme un signe de gêne ou d'échec.

Remarque : on peut qualifier le silence :

- Le silence respectueux : témoigne de considération pour laisser à l'autre l'espace dont il a besoin pour réfléchir et s'exprimer.
- Le silence productif : permet à la pensée de mûrir et ouvre la voie à des échanges riches.
- Le silence invitant qui incite l'autre à poursuivre sa réflexion et à approfondir ses propos.
- Le silence emphatique qui montre à l'autre que nous sommes présents et attentifs à ce qu'il vit.

5. Posez des questions ouvertes et spécifiques

Une fois que votre interlocuteur a fini de s'exprimer, montrez votre implication en posant des questions ouvertes et spécifiques. Formulez ces questions sans porter de jugement personnel. Souvenez-vous, vous devez vous concentrer sur ce que dit l'autre personne.

Par exemple, posez les questions suivantes :

- « Pouvez-vous m'en dire plus à ce propos ? »
- « Comment vous êtes-vous senti ? »
- « Qu'est-ce qui vous a amené à agir ainsi ? »

- « Que puis-je faire pour vous aider ? »

6. Reformulez et synthétisez

Une fois que votre interlocuteur a fini de parler, reformulez ses paroles avec vos propres mots. Cette étape vous permet de vous assurer que vous avez bien compris ce qu'il a essayé d'exprimer et permet d'approfondir la conversation. En cas de malentendu, il peut clarifier ses propos.

En reformulant et en synthétisant les propos de votre interlocuteur, vous lui montrez que vous lui consacrez toute votre attention. Lorsque vous reformulez, évitez d'ajouter des opinions ou commentaires personnels, puisque l'écoute active a pour objectif de se concentrer sur l'autre personne et de s'abstenir de tout jugement.

Exemples d'éléments clés de conversation à utiliser lorsque l'on écoute pour comprendre :

- « Dites-m'en plus sur... »
- « Je comprends. »
- « Que s'est-il passé ensuite ? »
- « Si je comprends bien, vous dites que... »
- « Comment vous sentiez-vous suite à cela ? »
- « Comment pourriez-vous résoudre... ? »
- « Comment puis-je vous aider ? »
- « Merci d'avoir pris le temps d'en parler avec moi. »

Pour conclure, un texte de Carl Rogers

« Quand j'ai été écouté et entendu, je deviens capable de percevoir d'un œil nouveau mon monde intérieur et d'aller de l'avant. Il est étonnant de constater que des sentiments qui étaient parfaitement effrayants deviennent supportables dès que quelqu'un vous écoute.

Il est stupéfiant de voir que des problèmes qui paraissent impossibles à résoudre deviennent solubles lorsque quelqu'un nous entend » Carl Rogers