

FICHE OUTIL : L'ÉCOUTE ACTIVE



Développer ses compétences transversales

Qu'est-ce que c'est ?

La personne qui pratique l'écoute active doit s'adapter à son interlocuteur. L'objectif est d'obtenir une interaction parfaite entre la personne qui émet des informations et la personne qui les reçoit, sans jugement, sans préjugé et avec une prise de recul suffisante pour permettre à chacun de comprendre et d'agir en limitant les freins à la communication.

L'écoute active repose sur un processus en 4 étapes :



1. **Se taire** pour laisser la place au discours : il faut accueillir, se rendre disponible et créer un espace d'expression
2. **Montrer son écoute** pour accompagner la parole : il faut montrer son intérêt, relancer de manière interrogative, faire préciser
3. **Reformuler** pour réduire l'écart entre l'intention du locuteur et l'interprétation du receveur : se demander intérieurement, accuser réception, reformuler dans ses propres mots, décoder le sentiment derrière la parole, faire un « reflet » et demander confirmation de sa compréhension
4. **Questionner** : poser des questions ouvertes, écouter n'est pas suggérer → les conseils et suggestions n'interviennent qu'en fin de discussion.

À quoi ça sert ?

Le but de l'écoute active est de donner (ou de redonner) les clés permettant d'avoir suffisamment confiance en soi pour choisir les bonnes solutions ou ne pas les choisir. La finalité est la gestion des conflits en entreprise, l'anticipation des crises, une meilleure ambiance au sein d'une équipe, un management non autoritaire.

Comment on s'en sert ?

On peut l'utiliser dans tous les espaces de discussion possible, et cela en utilisant la procédure ci-dessus.

Référence :

ROGERS, Carl. KIRSCHENBAUM, Howard. LAND HENDERSON, Valérie. « L'approche centrée sur la personne ». Ambre Editions, 13 septembre 2013. 544 pages.