

L'écoute active

Fiche outil

Quand j'ai été écouté, je deviens capable de percevoir d'un œil nouveau mon monde intérieur et d'aller de l'avant. (...) Il est stupéfiant de voir que des problèmes qui paraissent impossibles à résoudre deviennent solubles lorsque quelqu'un nous entend.

CARL ROGERS



À quoi ça sert ?

En ayant l'intention de s'intéresser véritablement à la personne, au delà de ce qu'elle exprime, l'écoute active permet de :

- Désamorcer les conflits, prévenir la violence ;
- Créer un climat de confiance ;
- Développer l'estime de soi, le sentiment de sécurité ;
- Permettre à l'interlocuteur d'exprimer ses émotions et de se sentir respecté et compris.

Quand pratiquer l'écoute active ?

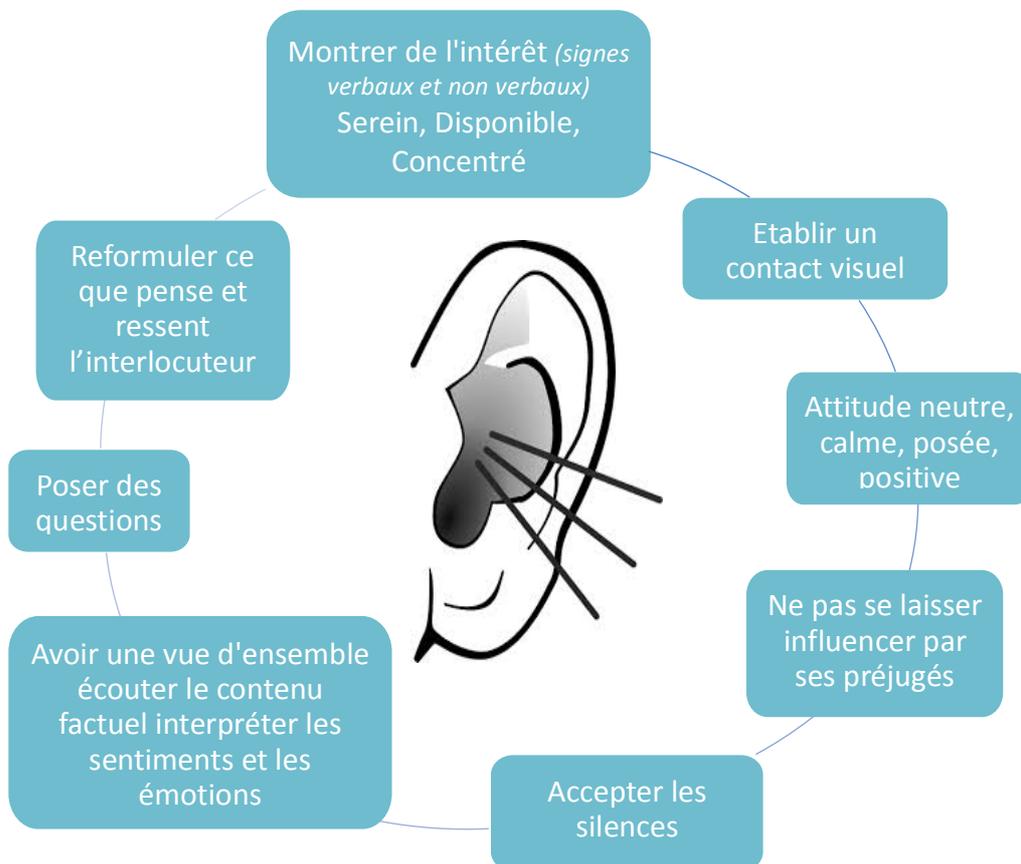
L'écoute active est particulièrement adaptée lorsque :

- Des tensions et/ou des conflits apparaissent (risquent d'apparaître) ;
- L'interlocuteur exprime un sentiment d'incompréhension et/ou de mal-être ;
- L'interlocuteur manifeste un mécontentement.

Pour qui ? Avec qui ?

- Les élèves ;
- Les adultes (collègues, parents).

Comment ?



Tous Apprenants !

<http://monecolesengage.etab.ac-lille.fr/>

Quelques écueils à éviter :

- S'énervier, crier, s'agiter, être ou apparaître pressé ...
- Ne pas utiliser l'écoute active en situation d'urgence, « à chaud »
- Éviter de couper la parole
- Attention à sa propre gestuelle qui doit être en accord avec une attitude d'écoute bienveillante (attention au regard absent ou fuyant)
- Éviter les questions fermées
- Éviter les questions qui commencent par pourquoi ex : pourquoi tu pleures ? Pourquoi tu as peur ? demander plutôt qu'est-ce qui s'est passé ? Qu'est-ce que tu as ressenti ? (Demander pourquoi est inefficace pour faire parler)
- Ne pas porter de jugement, se focaliser sur ses propres idées
- Veiller à ne pas minimiser ou amplifier les émotions
- Éviter de dire « je comprends... ». En colère ou mécontent, votre interlocuteur ne peut pas imaginer que vous puissiez vous mettre à sa place et ressentir ce qu'il ressent. Perçu comme élément de langage, cela peut accroître le mécontentement.

Quelques astuces pour développer l'écoute active

- Privilégier un **lieu calme et discret**.
- **Les questions orientées** : amener votre interlocuteur à dire « *Oui* » afin d'être tous les 2 sur la « même longueur d'onde » Pour cela, vous commencez votre phrase par « *Vous savez bien que... ?* », « *vous comprenez bien que... ?* », « *Vous êtes d'accord avec moi que ... ?* ».
- **Les questions ouvertes** : Leur but est d'ouvrir le dialogue, de favoriser le développement de la pensée. A ces questions, vous ne pouvez pas répondre par « *Oui* » ou par « *Non* ».
- **Les acquiescements** : Avec eux, vous montrez à votre interlocuteur que vous l'écoutez et ainsi vous l'engagez à continuer avec des « *Oui...* », « *Hum Hum* » (*bouche fermée*), « *Ok...* » « *d'accord...* », « *bien sûr* ».
- **Les mot -relais ou mots-tremplins** : Exemple : « *C'est à dire ?* » « *Et puis... ?* », « *non ?* » (*d'étonnement*), « *vraiment ?* », « *plus précisément ?* », « *ah bon ?* ».
- **Les mots-clés** : dans le discours de votre interlocuteur, vous repérez un mot qui « peut en cacher un autre » ou qui mérite que vous vous y arrêtiez ; vous reprenez ce mot sous forme de question.
- **Les phrases en suspension** : L'objectif ici est de reprendre une partie de la phrase que votre interlocuteur vient de terminer parce qu'il vous semble qu'il peut encore aller plus loin dans son explication.
- **La reformulation partielle** : Vous reprenez la ou les 2 dernières phrases de votre interlocuteur et invitez votre interlocuteur à corriger votre reformulation par « *c'est bien ça ?* » « *Corrigez moi si vous pensez que je trompe ...* ». Votre but est triple : lui montrer que vous l'écoutez attentivement, lui faire dire oui, ou éventuellement si vous avez mal compris, cela lui permet de repréciser sa pensée ou d'aller encore plus loin.