

L'écoute active



PR. NADIA BENELAZMIA
UNIVERSITÉ MOULAY ISMAIL, MEKNÈS

Introduction :



- ❑ **Le concept de « l'écoute active » est mis en place par GORDON, psychologue américain, disciple de Carl ROGERS.**
- ❑ **Il a constaté, que plus de la moitié des communications orales débouchent sur un malentendu.**
- ❑ **Il ne suffit donc pas d'écouter ce qui se dit, il faut écouter activement ce que les gens nous disent.**

I- Entendre et écouter



- ❑ **Entendre est un processus naturel qui consiste à percevoir les sons quels qu'ils soient à partir d'une certaine intensité grâce au système auditif (oreille interne et externe, cerveau).**
- ❑ **Écouter est un processus acquis. On peut suivre une formation pour apprendre comment écouter.**

I- Entendre et écouter



- ❑ **Entendre est un processus involontaire, qui n'exige aucun effort de la part du récepteur.**
- ❑ **Écouter est un processus volontaire, qui demande un effort et de la concentration.**
- ❑ **Écouter activement, c'est rassembler le maximum d'informations :**
 - ❖ **Sur le *Contenu* du message (ce qui est dit)**
 - ❖ **Sur la *Forme* du message (comment cela est dit) .**

II- Les principes de l'écoute active :



👉 **Etre disponible:**

- Il faut se préparer à l'écoute.
- Faire le vide de ses propres préoccupations du moment.

👉 **Etre attentif et concentré**

- Concentrer toute son attention sur l'autre.
- Il faut écouter avec ses oreilles (le verbal), ses yeux (le non verbal) et son cerveau (réfléchir en écoutant pour comprendre où l'interlocuteur veut en venir).

👉 **Etre patient**

- Il faut laisser parler l'émetteur.
- On doit écouter le message dans sa totalité avant de poser des questions à votre interlocuteur.

II- Les principes de l'écoute active : (suite)



👉 Rester impartial

- Ecouter, c'est se montrer disponible à l'autre.
- Il ne faut en aucun cas mettre en doute ou critiquer ce qui est dit.

👉 Montrer de l'intérêt

- Une bonne écoute se manifeste :
 - Par le regard.
 - Par des formules d'acquiescement verbales et / ou non verbales.
 - Si la situation le permet, par des questions pour faire préciser ou répéter.
 - Le plus souvent, par une prise de notes.

III- Les différents niveaux de l'écoute



- Ecoute de la fin du message;**
- Ecoute du début du message;**
- Ecoute par intermittence;**
- Ecoute totale;**
- Absence totale d'écoute.**

IV- Les techniques de l'écoute active :



- ❑ L'écoute totale ;**
- ❑ Les questions :**
 - Ouvertes ou fermées ;**
 - Orienter l'entretien ;**
- ❑ La reformulation :**
 - Reformuler avec les mots exacts de la personne ;**
 - S'assurer de la compréhension du message et permettre la relance ;**

IV- Les techniques de l'écoute active : (suite)



□ Les silences :

- Nécessaires à la structuration de la pensée ;**
- Gênent plus souvent l'auditeur que l'orateur.**

Remarque :



- ⊖ Bien écouter ne suffit pas pour communiquer efficacement, il faut savoir aussi faire s'exprimer l'interlocuteur en posant des questions.
- ⊖ Il ne faut pas utiliser le questionnement pour le plaisir de poser des questions, mais comme un outil au service de l'écoute active qui elle-même ne vise qu'une amélioration de la communication

Remarque (suite):



- ☹️ **Evitez de tomber dans une série de questions qui relèvent d'avantage de l'interrogatoire.**
- ☹️ **Couper la parole pour poser une question.**
- ☹️ **Adopter une attitude réprobatrice lors des réponses.**
- ☹️ **Se contenter d'écouter le verbal, et rester sourd au non verbal.**

V- Pourquoi écouter?



❑ **Pour plusieurs raisons :**

❖ **Comprendre :**

- **Chercher une information ;**
- **Interroger un expert ;**

❖ **Marquer de l'attention :**

- **Montrer à l'autre son importance ;**

V- Pourquoi écouter? (suite)



❖ **Dialoguer :**

- **Vie quotidienne ;**

❖ **Identifier un besoin :**

- **Intervention psychosociale ;**

❖ **Aider :**

- **Soutenir la personne ;**
- **Faire preuve d'empathie.**

IV- Les différents types d'écoute:



- ❑ Ecoute analytique : Comprendre en détails le contenu d'une communication.**
- ❑ Ecoute synthétique: Comprendre dans le but de se faire une idée générale.**
- ❑ Ecoute critique : Ecouter dans le but de donner un avis.**
- ❑ Ecoute créative : Utiliser le message pour créer quelque chose de nouveau.**

VII- comment pratiquer l'écoute active ?

- ❑ **Ne quitter pas votre interlocuteur des yeux.**
- ❑ **Penchez – vous vers l'avant et écoutez avec tout votre corps et pas seulement avec vos oreilles.**
- ❑ **Portez attention au langage corporel de votre interlocuteur, à ses expressions faciales et au ton de sa voix, tous ces éléments font partie du message.**

VII- comment pratiquer l'écoute active ? (suite)



- Faites des signes de tête affirmatifs lorsque votre interlocuteur fait valoir des points avec lesquels vous êtes d'accord.**
- Ne vous laissez pas distraire par des interruptions ou des bruits sans importance.**
- Mettez de côté tout article (crayon, trombone, etc.) avec lequel vous pourriez être porté à jouer**

VIII- Les obstacles à l'écoute active



- ❑ **La perception de chaque personne est unique. Voilà pourquoi le message reçu par l'auditeur n'est jamais identique à celui que le locuteur veut lui communiquer.**

VIII- Les obstacles à l'écoute active **(suite)**

- ❑ La plupart des gens adoptent l'information en fonction de ce qu'ils aimeraient entendre. Ils choisissent souvent de ne pas entendre, voir de littéralement rejeter l'information négative pour ne pas devoir faire face à la réalité.**

VIII- Les obstacles à l'écoute active (suite)

- ❑ Les gens pensent plus vite qu'ils ne parlent. L'auditeur peut donc, tout en écoutant, réfléchir à autre chose et détourner son attention du locuteur et du sujet.**
- ❑ Le sujet est très complexe pour l'auditeur. L'auditeur tire des conclusions des propos du locuteur avant que ce dernier n'ait fini d'exprimer sa pensée.**

VIII- Les obstacles à l'écoute active (suite)



- L'auditeur se laisse distraire par l'absence de talent en communication du locuteur.**
- L'auditeur n'est pas dans un état d'esprit propice à l'écoute des propos du locuteur. Il ne s'intéresse pas au sujet.**

Conclusion



- ❑ **« Écouter, ce n'est pas seulement se taire. Il s'agit de percevoir la personne dans toutes ses facettes. » Pour cela, il ne faut pas seulement entendre les mots, mais aussi comprendre le langage non verbal pour découvrir la personnalité de l'interlocuteur.**

Conclusion (suite)



- ❑ **Il est souvent nécessaire de l'aider à bien exprimer son point de vue en reformulant ses propos. On utilisera des formules du genre : « Si je vous ai bien compris... » ou « Vous voulez dire que... »**



Merci de votre attention