

Écoute active



Communiquer plus efficacement et inciter les autres à en faire autant

Qu'est-ce que l'écoute active?

- Se concentrer pleinement sur ce qu'une personne est en train de dire.
- Renforcer l'écoute au moyen de techniques verbales et non verbales.
- Faire en sorte que le locuteur se sente écouté et compris.
- Être attentif à l'intention et au sens derrière le message.
- Porter attention à ce qui est dit et à ce qui ne l'est pas.

Avantages de l'écoute active

- Le fait de faire preuve d'écoute active peut aider les autres à écouter plus activement et plus habilement.
- Elle incite les autres à participer plus activement.
- Elle fait le pont entre plusieurs points de vue et expériences.
- Elle permet aussi d'établir et de maintenir une communication claire.

Techniques d'écoute active

- Technique du miroir (ou de reformulation) : répéter ce que la personne qui parle a dit pour lui montrer qu'elle a bien été entendue.
- réponse-reflet : utiliser la technique du miroir (voir cidessus) en clarifiant l'intention et les sentiments de la personne qui parle pour vérifier que l'auditoire l'a bien comprise.
- Paraphrase : répéter, dans ses propres mots, les idées et les sentiments de la personne qui parle pour vérifier si on l'a bien comprise.
- Établissement de liens (ou technique du pont; technique du renvoi) : mettre en évidence les ressemblances entre les propos de divers participants pour aider les gens à suivre la conversation et à faire le lien entre les idées.
- Observation et considération de la communication non verbale : surveiller l'énergie et le ton des personnes et du groupe dans son ensemble.
- Réorientation : inviter les autres à répondre à une question ou à un commentaire. Insister sur le fait que les participants (et pas uniquement le facilitateur) possèdent la sagesse nécessaire et renforcer l'idée que le groupe est responsable du processus et du résultat. Encourager la réflexion de groupe.
- Résumé : mettre en évidence certains mots-clés ou points importants pour aider le groupe à clarifier ou à valider les principaux sujets et à s'appuyer sur ce qui a été dit. Les participants ont ainsi le sentiment accru d'avoir été entendus et compris. Cette technique permet aussi de créer un espace où l'on peut vérifier les suppositions et rectifier les malentendus.
- Synthèse : rassembler et mettre en évidence les fils de discussion pour que les personnes puissent faire des liens entre les points clés d'une discussion, les exprimer et échanger leur point de vue sur la raison de leur importance.

Conclusion

- Les compétences en écoute active permettent de se concentrer sur le sens et l'intention des propos d'une personne. Afin de mettre ces compétences en pratique, il faut d'abord évaluer son état d'esprit, puis utiliser diverses techniques pour écouter attentivement la personne qui parle et lui confirmer qu'on l'a bien entendue.
- Le fait d'adopter ce comportement incite les autres membres du groupe à écouter plus attentivement la personne qui parle et permet de renforcer leur capacité à faire de même.

