

L'écoute active

De quoi s'agit-il ?

On parle d'une écoute attentive, compréhensive et respectueuse des propos de l'autre. Elle n'est pas naturelle. On parle d'écoute active car elle nécessite d'être particulièrement concentré sur l'écoute et la compréhension des personnes. Certaines techniques permettent de pratiquer cette écoute et de le vérifier au cours de l'entretien : la reformulation, le questionnement et la synthèse.

1 La reformulation

Il existe de 3 types de reformulation :

- **la reformulation stricte « miroir »** : c'est la répétition quasiment mot pour mot de ce que la personne a dit, elle invite la personne à poursuivre son propos, à approfondir son idée ;
- **la reformulation qui reprend ce que vient de dire la personne, l'idée globale** : elle permet de vérifier que l'on a bien compris le propos de la personne (on demande une validation à la personne qui s'exprime) ;
- **la reformulation clarifiante, qui permet d'élucider un propos**. Elle permet par exemple de distinguer 2 idées contenues dans un même propos. Elle facilite la compréhension réciproque.

Les Effets

—> ● Oblige l'animateur à se concentrer sur l'écoute et la compréhension des personnes. Instaure un climat où chacun a le sentiment d'être pris en considération.

—> ● Permet aux personnes de progresser dans leur réflexion, permet aux idées exprimées d'être plus élaborées.

—> ● La parole produite et travaillée est celle des participants.

Les conditions à respecter par l'animateur sont de s'interdire les « contenus additifs » :

- jugements de valeur,
- hypothèses,
- explications,
- interprétations.

Tout ce qui n'a pas été exprimé par la personne.

2 Le questionnement

Le questionnement sert à :

- relancer une réflexion, encourager une personne ou un groupe à s'exprimer davantage ;
- solliciter la participation de la personne ou du groupe ;
- mieux comprendre, approfondir, développer, nuancer une remarque, une proposition, une attitude, une situation (en s'informant auprès de la personne)
- mettre en évidence différents aspects d'un problème ou d'une situation.

Le questionnement est au service du « questionné », il doit l'aider à exprimer son expérience, à approfondir, à éclaircir son avis, ses idées.

La question **sollicite l'expérience** des participants. Questionner c'est faire émerger des informations que seule possède la personne que l'on questionne. Questionner c'est **faire participer**. Il ne s'agit donc pas d'interroger et de chercher à vérifier si la personne détient « la bonne » ou « la mauvaise réponse ». Le contenu des questions doit être lié à l'expérience des participants. On les invite à s'exprimer sur ce qu'eux seuls connaissent.

Les risques :

- Être inquisiteur, ce qui peut entraîner en retour de la méfiance et de l'agressivité (sentiment de ne pas avoir été compris).
- S'il est interprétatif, risque de faire perdre à l'interlocuteur le fil de sa pensée et de le positionner dans un registre de justification.

Les différents types de questions et leur intérêt

Type de question	Nature ou exemple	Permet de ...	Risque de ...
La question ouverte	Sollicite l'avis, l'opinion de l'interlocuteur	Connaître son interlocuteur, provoquer une réflexion, amorcer une discussion	Risque de digression.
La question exploratrice	Qui, quand, comment, où, pourquoi... ?	Amorcer un dialogue, en savoir plus, approfondir un point, faire le tour d'un problème	Revêt un aspect directif.
La question de clarification	« Comment vous l'expliquez ? » « Pouvez-vous nous en dire plus ? » « Vous pensez à quoi ? »	Sortir des évidences, aller dans le développement de l'idée de la personne qui s'exprime.	
La question fermée	Réponses en oui, non, je ne sais pas (prise de position, expression d'un accord) « Etes-vous d'accord avec cette proposition ? »	Poser un positionnement que l'on peut ensuite essayer de préciser	Donne peu de renseignements
La question alternative	Un choix entre deux termes d'une alternative. "Parmi ces deux options laquelle vous paraît la plus envisageable ?"	Recentre la réflexion, force la décision.	Peut être perçue comme manipulatrice et provoquer des résistances.
La question retour	On propose à la personne ou au groupe de trouver la solution par eux-mêmes.		

La question prend appui sur ce qui vient d'être exprimé par la personne, on s'interdit là aussi les contenus additifs.

3 La synthèse

Ici, on entend par « synthèse » le résumé organisé des principales idées produites suite à un échange ou un temps de travail collectif.

Suite à un échange avec un participant, la synthèse permet de reconnaître l'expression de la personne et son appropriation collective.

Il s'agit de mettre en évidence les idées fortes, les points saillants du propos.

Elle permet de poursuivre l'entretien en étant sûr de s'être déjà compris.

Sources :

D'après les fiches de synthèse sur l'écoute active des formations de l'Ifrée, réalisées par Raoul Girand, Ifrée