

Outil / En résumé :

L'écoute active est une technique de communication qui permet de s'assurer que l'on a bien compris le message de son interlocuteur et de le lui montrer. (Held, 2019) Cette technique est utile pour résoudre des conflits, annoncer des mauvaises nouvelles ou encore pour instaurer la confiance avec son interlocuteur. En pratique, cette technique utilise le questionnement et la reformulation.

Objectif :

L'objectif de l'écoute active est d'apprendre à écouter quelqu'un qui souhaite partager un sentiment en lui montrant de la confiance et du réconfort. Plus que cela, l'écoute active est une technique de communication qui vise à supprimer les barrières que l'interlocuteur peut se fixer quand il parle avec une personne trop peu réceptive. Le résultat est une discussion riche et pleinement engagée qui apporte de vraies solutions à des problèmes pesants. Selon Rogers, la personne qui confie un problème à souvent les clés pour le résoudre mais c'est le rôle de la personne qui écoute d'assister l'interlocuteur pour l'aider à trouver la solution.

Contexte :

Autant en entreprise que dans le privé, il arrive à tous le monde de vouloir partager un problème, une frustration ou n'importe quoi qui nous tient à cœur. Se confier est parfois synonyme de faiblesse mais il n'en n'est rien, au contraire, cela demande du courage. En échange, la personne qui écoute la confession à un rôle important car elle doit comprendre les racines du problème et essayer d'accompagner au mieux l'interlocuteur afin de lui présenter des solutions.

Compétences :

L'écoute active est une discipline de la psychologie qui demande de la patience et de l'entraînement. Ces compétences ne sont pas innées, elles requièrent un apprentissage mais tout le monde peut améliorer ses compétences de communication à l'aide de l'écoute active.

Méthodologie et conseils :

Cela n'arrive pas tous les jours qu'une personne se confie à vous et cela demande de l'engagement et de la patience pour tenter de comprendre le problème et trouver des solutions. Pour pratiquer l'écoute active, l'important est de se demander comment l'interlocuteur ressent la situation, ainsi vous comprendrez mieux le problème et vous aurez votre propre point de vue sur le sujet. Vous entendrez également le point de vue de la personne qui se confie et ensemble, vous pourrez construire une solution.

Comment l'utiliser (Étapes) :

Dans un premier temps, laissez parler votre interlocuteur. Il ressent le besoin de parler et votre rôle est de l'écouter silencieusement. Durant cette première phase, il est possible d'acquiescer pour montrer votre attention. Un climat de confiance se crée.

Dans un deuxième temps, demandez des précisions, reformulez et assurez vous de comprendre l'origine profonde du problème.

Un troisième moment est celui de verbaliser les sentiments de l'interlocuteur. Il doit exprimer ses sentiments avec des mots, vous pouvez lui demander d'exprimer ses sentiments.

La dernière étape est de reformuler le problème de l'interlocuteur en s'appuyant sur ce qui a été dit précédemment.

Avantages :

L'avantage de l'écoute active par rapport à d'autre forme d'écoute est qu'elle prend en compte les sentiments de la personne qui se confie. L'écoute active ne se limite pas à écouter la personne mais elle demande de l'investissement personnel pour rassurer l'interlocuteur et s'assurer qu'il se confie pleinement sans se retenir par peur de la réaction de celui qui pratique l'écoute active.

Inconvénients ou Précautions à prendre :

Pratiquer l'écoute active demande de s'investir et de prendre le temps nécessaire pour comprendre les origines du problème. Si le problème n'est pas traité, les sentiments négatifs vont continuer de perturber la personne concernée la rendant moins productive dans le cadre professionnel et plus distante dans le cadre privé. Cet état peut également s'empirer si le problème n'est pas traité.

Limites de l'outil :

Si l'écoute active est une technique utile dans certains cas, elle ne l'est pas pour tous. En effet, la personne qui ressent le besoin de s'exprimer sur un problème va trouver quelqu'un pour l'écouter mais dans d'autres cas, ces personnes vont se refermer sur elles-mêmes et ne pas parler. Cette situation a des chances de s'aggraver et d'exploser à tout moment dans un monologue très peu constructif totalement dicté par des sentiments refoulés depuis trop longtemps.

Fonctionnalités :

Voici une illustration présentant le fonctionnement de l'écoute active :

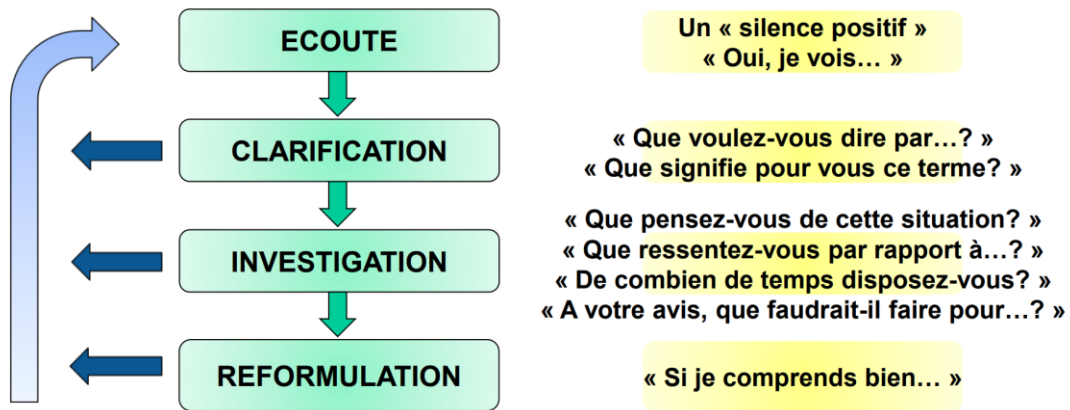


Figure 1: La boucle de l'écoute active (Held, 2019)

HR4free.com propose cette illustration expliquant le fonctionnement de l'écoute active. Le cycle s'arrête au moment où l'interlocuteur valide le fait que le message est bien compris.