

L'écoute active

L'écoute active est une technique de communication où l'auditeur donne du feedback à l'orateur pour assurer la compréhension mutuelle. Ce feedback prend la forme de reformuler ou synthétiser ce que l'orateur dit, et est très important pour la résolution des conflits et dans les métiers du conseil.

En groupe, nous avons tendance à attendre notre tour pour parler, au lieu d'écouter attentivement ce que les autres disent. Le résultat est souvent des discussions plus longues et moins productives, parfois même des conflits.

Quand on pratique l'écoute active, on

- passe plus de temps à écouter que de parler.
- permet l'orateur d'arrêter de parler avant de répondre.
- pose des questions ouvertes.
- est attentif aux idées exprimées et non à sa propre réponse.

Technique	Objectif	Approche	Langage
Encourager	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer votre intérêt • Assurer que l'orateur continue de parler 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des mots équivoques, avec un ton de voix positif • Exprimer ni l'accord ni le désaccord 	<ul style="list-style-type: none"> • Je vois... • Continuez... • C'est intéressant... • Dites-nous plus...
Reformuler	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer votre attention et compréhension • Aider l'orateur à voir clairement sa propre idée 	<ul style="list-style-type: none"> • Répéter les idées clés de l'orateur • Utiliser vos propres mots pour exprimer l'idée 	<ul style="list-style-type: none"> • Si j'ai bien compris, votre position est... • En d'autres mots, vous dites...
Refléter, miroir	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer votre attention et compréhension • Faire apparaître votre reconnaissance des émotions de l'orateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Refléter les émotions exprimées, soit verbalement ou non, par l'orateur • Utiliser vos propres mots pour vous exprimer 	<ul style="list-style-type: none"> • Vous avez l'impression que... • Vous étiez dérangé par... • Vous croyez que...
Résumer	<ul style="list-style-type: none"> • Synthétiser des idées or données importantes • Etablir une base pour la suite de la discussion • Evaluer le progrès fait 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprendre, condenser et résumer les grandes idées ou positions 	<ul style="list-style-type: none"> • Les grandes idées me semblent être.... • Jusqu'ici, nous avons évoqué... • Selon ma compréhension, nous...

Table adapted from *The Poynter Institute*, 2002