

L'écoute active cc David Bédon Source : HR4free : la gestion RH et le management pour tous

Définition selon Carl Rogers

L'écoute active : technique de communication

Principe : utiliser le questionnement et la reformulation

Objectif : s'assurer que l'on a compris au mieux le message de son interlocuteur et de le lui démontrer.

Carl Rogers : psychologue américain, initiateur des techniques non-directives.

Il s'agit de manifester un respect et une confiance chaleureuse envers l'interlocuteur pour qu'il brise ses défenses et s'exprime librement.

Les 5 impératifs de l'écoute active

- **L'accueil** : Savoir accepter l'autre comme il est. C'est une attitude empreinte de respect et de considération pour favoriser la confiance et manifester un réel intérêt. C'est considérer l'autre comme la personne la plus importante au monde mais sans arrière-pensée, c'est-à-dire sans en attendre un retour.
- **Être centré sur ce que l'autre vit et non sur ce qu'il dit** : C'est aller au-delà des faits pour s'ouvrir à la façon dont l'autre ressent les choses avec « ses tripes ».
- **S'intéresser à l'autre plus qu'au problème lui-même** : Plutôt que de voir le problème en soi, il s'agit de voir le problème du point de vue de l'autre. Si on prend le chômage comme exemple, certaines personnes le vivent comme un échec, d'autres comme une sanction, etc.
- **Montrer à l'autre qu'on le respecte** : C'est donner à l'autre l'assurance que l'on respecte sa manière de vivre ou de voir les choses sans empiéter sur son domaine et sans se transformer en apprenti psychologue qui « voit » dans l'inconscient de l'autre
- **Être un véritable miroir** : Il s'agit, non pas d'interpréter « votre problème c'est cela » mais de se faire l'écho de ce qu'il ressent : « ainsi, vous ressentez profondément que... ». Tout l'art est ici de mettre en relief les sentiments qui accompagnent les mots de l'autre.

Les 2 attitudes fondamentales de l'écoute active

1. **La non-directivité** : être centré sur « l'autre » sans mettre de la pression ou influencer l'attitude de l'autre. Vous ne devez pas conseiller ni interpréter, mais créer les conditions pour que l'interlocuteur règle lui-même son problème.
Être non-directif ne veut pas dire être inactif ou non-impliqué. Il s'agit plutôt de « sentir avec » l'autre, car cela est plus important que de partager une idée.
2. **L'empathie** : L'empathie est « la capacité de s'inscrire dans le monde subjectif d'autrui pour le comprendre de l'intérieur ». Cette attitude d'acceptation inconditionnelle donne une chance d'exposer pleinement son propos. Elle laisse à autrui le temps de son expression, la possibilité de dire.