

Institut Jean-Pierre Lallemand

Théorie de la communication

Chapitre 7 – L'écoute active

(30 périodes)

Bachelier "Educateur spécialisé"

Niveau I – Approche conceptuelle I

Année académique 2011-2012

Cours de Daniel Cornelis

dcornelis@skynet.be

www.grhcommunication.info/

L'écoute active

Pratiquer une écoute « active », c'est entendre et reconnaître les sentiments et les besoins de l'autre, et c'est aussi les lui reformuler. Il s'agit d'accepter l'autre et de le reconnaître dans son intégralité.

Les 4 clés de l'écoute active sont :

- Montrer à l'autre qu'on accepte ses sentiments et qu'il a bien fait de les exprimer
- Vérifier qu'on a bien compris ce que dit l'autre.
- Aider l'autre à préciser ce qu'il dit, en reprenant ses propos.
- Créer une atmosphère de confiance.

Comment être en écoute active ?

- ✓ Exclure ses propres idées préconçues et toute tentative d'interprétation,
- ✓ Adopter une attitude physique de disponibilité,
- ✓ Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre,
- ✓ Le questionner (questions ouvertes),
- ✓ L'inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'elle est imprécise ou trop générale,
- ✓ Lui donner de nombreux signes visuels et verbaux d'intérêt,
- ✓ Reformuler ses propos avec ses propres termes, puis avec les nôtres,
- ✓ Pratiquer des silences,
- ✓ Témoigner de l'empathie,
- ✓ Rester neutre et bienveillant.

L'écoute active

Utilisation du « message-Je »

Il s'agit de s'attribuer les choses et de ne plus faire porter à l'autre la seule responsabilité d'un problème.

Nous avons une fâcheuse tendance à utiliser le « message-Tu » ou le « message-Vous »
Ces formulations peuvent être très mal ressenties et envenimer la situation.

L'écoute active

Utilisation du « message-Je »

Exemple « Vous ne devez pas faire comme cela ! », « Tu dois savoir que... ».

Le message efficace est celui qui dit « Je », et qui décrit à l'autre notre ressenti.

Faire part à l'autre des faits, puis dire en quoi cela me pose un problème.

Exemple : « Le rapport n'a pas été remis à la date prévue, je suis en colère. », plutôt que « Vous n'avez pas fait le nécessaire, décidément, vous m'agacez ! »

L'écoute active

Utilisation du « message-Je »

Le « message-je » peut être défini comme un message concret et sans agressivité où j'exprime mon ressenti et mon insatisfaction.

S'exprimer sous forme de « message-je », c'est parler des faits, ceux qui se sont produits, ceux que l'on souhaite obtenir, ceux qui ne doivent pas se reproduire, et de ce que l'on ressent

L'écoute active

L'écoute active :

Le concept est qu'il vaut mieux placer le conflit au niveau des besoins qu'au niveau des personnes.

C'est l'approche «gagnant-gagnant» ou «win-win».

Pratiquer une écoute « active », c'est entendre et reconnaître les sentiments et les besoins de l'autre, et les lui reformuler.

Exemple : « Je vois que vous êtes en colère. »,
plutôt que : « Arrêtez de vous énerver. ».

Il s'agit d'accepter l'autre et de le reconnaître dans son intégralité.

Conclusion

↪ **La CNV nous engage à reconsidérer la façon dont nous :**

- ↪ nous exprimons ;
- ↪ nous écoutons l'autre ;
- ↪ en fixant notre attention sur quatre éléments ;
 - ❖ l'observation d'une situation
 - ❖ les sentiments qu'éveille en nous cette situation
 - ❖ les besoins qui sont liées à ces sentiments
 - ❖ ce que nous pourrions demander concrètement à l'autre pour satisfaire nos besoins

Conclusion

↪ **La signification de la communication est la réponse qu'elle suscite**

- ↪ Quelles que soient les louables intentions de vos communications, le succès de la relation dépend de la façon dont le message est reçu par l'interlocuteur et non par votre intention.

En d'autres termes, la signification de la communication est la réponse qu'elle suscite.