

L'écoute active

Communication et incompréhension : généralités

- https://www.ted.com/talks/katherine_hampsten_how_miscommunication_happens_and_how_to_avoid_it?subtitle=fr



C'est quoi l'écoute
active ?

Recherches (10 minutes) / restitution de vos recherches par groupe – 5 minutes

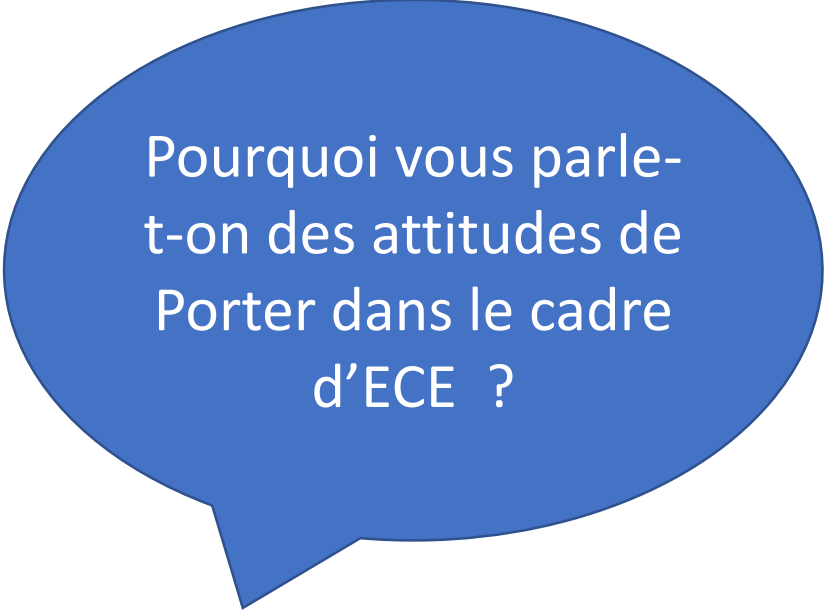


Développé à partir des travaux de Carl Rogers, psychologue américain (précurseur des techniques non directives), l'écoute active consiste à **écouter l'autre attentivement et de façon non directive, instaurer confiance, respect et empathie avec son interlocuteur afin que dernier s'exprime en toute liberté, sans crainte de jugement hâtif et sans pression.**

Ecoute active et attitudes de Porter

5 W

Un groupe présente une attitude à l'oral au reste de la classe



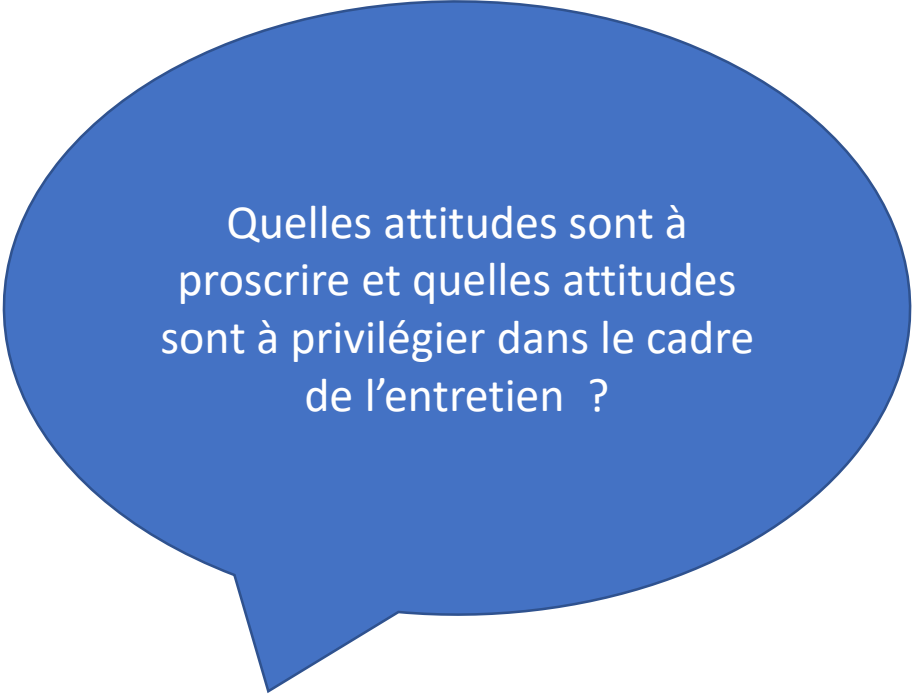
Pourquoi vous parlez-
t-on des attitudes de
Porter dans le cadre
d'ECE ?

A lire

- <https://solutions.lesechos.fr/equipe-management/c/lart-decouper-6-attitudes-decoute-a-adopter-en-entreprise-selon-elias-porter-41138/>

Exercice attitudes de Porter (teams – exercices)

Lecture dossier teams – dossier écoute



Quelles attitudes sont à proscrire et quelles attitudes sont à privilégier dans le cadre de l'entretien ?

3. Techniques d'écoute : *les 6 attitudes de Porter*



EMPATHIE



JUGEMENT



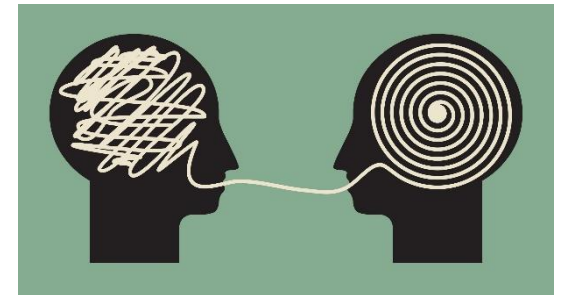
ENQUETE



CONSEIL SOLUTION



AIDE SOUTIEN



INTERPRETATION



En situation d'entretien, intervenir peut permettre à l'autre de s'exprimer, mais peut aussi freiner la communication : comment s'y repérer ?

Chaque comportement peut contribuer ou faire obstacle à l'expression de l'autre : cela dépend du couplage entre les attentes de l'un et l'attitude (Porter) adoptée par l'autre

Un **mauvais couplage** peut entraîner des réactions : que ressent-on lorsqu'on est jugé alors qu'on attend du soutien ? Ou que l'autre interprète ce qu'on dit/est alors qu'on souhaite des conseils ?

Le bon couplage permet d'accompagner l'interlocuteur, mais dans tous les autres cas, plus je prends position, plus je m'exprime en dehors de cet accompagnement, et plus je risque d'influencer mon interlocuteur : on parle de **réactions induites**

1^{ère} difficulté : peur du silence

Respecter les **silences de mon interlocuteur** (ne pas couper, laisser un temps de réflexion, de respiration) permet une meilleure écoute



Accompagner le silence avec des facteurs externes, comme la posture physique :

- Le sourire, le regard, le placement (disponibilité, attention et encouragement à continuer)

Ou avec des éléments internes, comme l'état mental adopté :

- Vouloir entendre ce qui va être dit, se concentrer, suspendre les interprétations qui pourraient surgir, ne pas devancer les réponses/idées

Le silence, qui fait partie de la communication, est **une condition nécessaire mais non suffisante** pour écouter. Il faut aussi manifester une compréhension (intérêt du **feedback**).



Plusieurs intérêts au feedback :

- Montrer sa **disponibilité** et son **intérêt** pour la personne (automatique)
- Vérifier que l'on a **bien compris** (au travers de la **reformulation**)
- Permettre à l'interlocuteur de **poursuivre sa réflexion** grâce aux synthèses réalisées (phase de transition)

Les différents types de feedback :

- **De réception** (encouragement, relance)
Accusé de réception, onomatopées
Question-ricochet (demande de précision)
Echo (**répéter les derniers mots**)
- **De compréhension** (reformulation, résumé)
« Si j'ai bien compris... »
- **D'empathie** (ressenti en reflet, écoute active)
« J'ai l'impression que ... »



/! Faire attention à la compréhension réciproque du vocabulaire et de ce qui est exprimé : **cadre de référence**

3 types d'erreurs courantes à éviter :

- **Ramener le sujet vers soi** : on saisit un élément du discours de l'autre qu'on utilise pour parler de soi
 - ✓ *solution : se centrer sur l'autre*
- **Transformer l'accueil du discours en problème à résoudre** : lier l'écoute à une phase préalable amenant forcément une réponse (souvent octroyée par le biais du conseil)
 - ✓ *solution : adopter une attitude d'empathie*
- **Minimiser** les situations ou les émotions présentées
 - ✓ *solution : reconnaître l'événement avec le **cadre de référence** de l'autre*

L'écoute active regroupe l'ensemble de ces éléments :

- Accepter de se laisser envahir par l'univers de l'autre (volonté et capacité)
- Être **disponible** mentalement et physiquement (/!\ fatigue, préoccupations, urgences, ressentiments)
- Être conscient de son **cadre de référence** (préjugés, stéréotypes, inférences, interprétations)
- Respecter l'autre dans sa **différence** (ne pas intervenir sur le fond, laisser l'autre exprimer ses idées)
- Ne porter **aucun jugement** (sauf dans le cas précis d'une attente de jugement par autrui, cf. Porter)
- **Ne pas interrompre** l'autre, respecter les silences
- Éviter les **erreurs fréquentes**
- Ne pas **orienter/induire le contenu**

4. Chronologie de l'entretien

1) Préparatifs : la caution institutionnelle

- Prévenir les personnes concernées (ex : responsable)
- Expliquer le projet

2) Préparatifs : la prise de contact

- RDV à anticiper
- Expliquer le but, le contexte, les conditions
- Mettre en lumière l'importance de la coopération

3) Le jour J : recontextualiser et accueillir

- Se présenter
- Replacer l'entretien dans son contexte en rappelant succinctement l'objectif et les conditions
- Mettre l'interlocuteur à l'aise si besoin
- Utiliser la première question de votre guide

4) Le jour J : lier les étapes

- Résumer chaque point essentiel abordé avant de passer au suivant
- Utiliser les techniques d'écoute pour créer une bonne interaction

5) Le jour J : conclusion et séparation

- Réaliser la synthèse globale des points abordés en faisant valider les différents points par la personne interviewée
- Vérifier s'il y a d'autres choses à dire
- Remercier
- Eteindre/ranger le matériel utilisé
- Rester attentif car des informations souvent pertinentes peuvent être données de manière informelle!

⚠ les points en **violet** font l'objet d'une évaluation directe (cf. guide ECE)

5.Synthèse

L'entretien semi-directif est un dispositif spécifique nécessitant un cadre particulier

Phase de préparation 1 : l'interviewer structure et anticipe le dispositif (recherches préalables, guide d'entretien)

Phase de préparation 2 : l'interviewer organise et rend possible la rencontre matériellement (responsabilité)

Phase d'accompagnement : l'interviewé possède une grande liberté dans ses réponses, mais il est accompagné par les techniques d'écoute (**différents feedbacks, relances, reformulations**) de l'interviewer

Cadre, limite : l'interviewer veille à encadrer la dynamique interactionnelle pour ne pas s'écarter du dispositif initial

Ensuite, avec les données recueillies : transcription + réponse à la problématique

