



## L'écoute active



Développé à partir des travaux de Carl Rogers, psychologue américain, l'écoute active consiste à écouter l'autre attentivement et de façon non directive, avec confiance, respect et empathie envers son interlocuteur(trice) afin que ce dernier s'exprime en toute liberté, sans crainte de jugement hâtif et sans pression. Elle est très efficace dans la gestion des conflits et des relations humaines en général.

Comment faire ?



### Préparation :

- o Se dire qu'on va écouter l'autre jusqu'au bout, sans l'interrompre, avec attention.
- o S'entraîner à retenir notre « petite voix du jugement », qui apparaît spontanément dans notre tête quand on écoute l'autre. Comprendre ne signifie pas être d'accord !
- o Bien clarifier pour soi qu'on va chercher à comprendre ce qui est vraiment important pour l'autre, dans son système de pensée et de perceptions (pas dans le mien !) (voir aussi l'outil intérêts/besoins et les 7 pourquoi).



### Pendant l'échange :

- o Reformuler : répéter avec vos propres mots ce que vous avez entendu de ce que votre interlocuteur vous a dit afin de vérifier - et faire valider - que ce que vous avez compris est bien ce qu'il a dit. Parfois, rien que par le fait d'entendre formuler autrement - ou simplement de la bouche d'autrui, votre interlocuteur peut avoir une sorte de déclic en regardant subitement les choses sous un autre angle, voire prendre pleinement conscience de sa façon de communiquer.  
« tu as dit que xxx et yyy c'est bien ça ? »



1



- o Clarifier : demander des détails ou poser des questions de clarification pour bien ou mieux comprendre ce que dit l'autre.  
« je ne suis pas sur(e) d'avoir bien compris : est-ce que tu veux dire xxx ou yyy ? »  
(et si des émotions sont exprimées) :  
« Savez-vous de quoi vous avez peur, qu'est-ce qui vous met en colère ? »
- o Reconnaître les besoins et intérêts de la personne dans la situation conflictuelle.  
« je comprends que pour vous, c'est insupportable »  
« J'entends que vous avez besoin de ... et ... , c'est ça ? »



**A la fin de l'écoute, en fonction du niveau de conflit, du processus de dialogue en cours, de votre ressenti, de la disponibilité des personnes présentes, etc. :**

- o Vous pouvez choisir de s'arrêter là en remerciant votre interlocuteur/trice (« j'ai mieux compris, merci pour ce partage »).
- o Vous pouvez choisir de profiter de l'échange pour aborder la résolution du conflit :



**Valoriser l'autre dans ses capacités de paix, son expérience, ses réussites en la matière.**



**Lui demander ce qui aiderait à ce que les choses changent.**

- « Qu'est-ce qui va faire que... ? »
- « à quoi ça ressemblerait si la relation s'améliorait... »



**Attention à ne toujours pas juger ou faire de reproche.**

