



Pratiquer l'écoute active

Modélisée par le psychologue américain Carl Rogers, l'écoute active est une technique de communication consistant à utiliser le questionnement et la reformulation. Cela permet de s'assurer de la compréhension du message de son interlocuteur, d'accueillir les faits et les ressentis sans jugement et, par une posture chaleureuse et bienveillante, d'inviter l'autre à s'exprimer librement.

Pourquoi pratiquer l'écoute active en tant que formateur

On peut identifier des avantages variés à la pratique de l'écoute active par le formateur auprès des apprenants :

- L'écoute active favorise un réel **climat de confiance**, par l'**accueil inconditionnel et sans jugement** des propos de l'autre ;
- L'objectif du formateur est de parvenir à une **vision commune et sans ambiguïté des enjeux** de chaque apprenant. Le questionnement et la reformulation permettent de **clarifier les éléments sujets à interprétation**, et de s'assurer d'adresser les vrais enjeux de l'apprenant ;
- L'écoute active permet de **lier les messages clés amenés au cours de la formation aux termes utilisés par les apprenants**, et d'en faciliter ainsi l'ancrage ;
- Les techniques de questionnement et de reformulation associées à l'écoute active permettent d'aider l'apprenant à **préciser sa pensée, clarifier sa problématique, et identifier par lui-même des réponses aux problèmes qu'il rencontre**. Le formateur pratiquant l'écoute active invite l'apprenant à devenir acteur de son propre apprentissage.

Les piliers de l'écoute active selon Carl Rogers

Savoir écouter repose, selon Carl Rogers, sur le respect de 5 piliers fondamentaux :

- **L'accueil** : accepter l'autre tel qu'il est, accorder une importance totale à ses propos, sans rien attendre en retour ;
- **Être centré sur ce que l'autre vit et non sur ce qu'il dit** : s'ouvrir, au-delà des faits, à la manière dont l'autre ressent une situation ;
- **S'intéresser à l'autre plus qu'au problème lui-même** : voir le problème du point de vue de l'autre, plutôt que le problème en soi ;
- **Témoigner du respect pour l'autre** : montrer à l'autre qu'on respecte sa façon de vivre ou de voir quelque chose, sans empiéter sur son domaine ;
- **Agir en miroir** : se faire écho de ce que l'autre ressent, plutôt que de chercher à interpréter son problème.



Bonnes pratiques pour pratiquer l'écoute active en formation

1. **Mettre de l'intention dans son écoute** : se placer dans une posture d'écoute active, c'est-à-dire de questionnement ouvert et d'accueil sans jugement des propos de l'autre, résulte d'un effort conscient. Prêter attention à son niveau d'écoute, et définir des moments clés de pratique de l'écoute active en formation aide le formateur à adopter la juste posture au bon moment.
2. **Adopter une attitude physique de disponibilité** : l'écoute active se traduit par une attention portée exclusivement vers l'autre : être pleinement disponible, éviter autant que possible d'être interrompu, et se placer dans une posture physique (regard, posture d'accueil) de disponibilité pour l'autre.
3. **Laisser l'autre s'exprimer sans l'interrompre** : que ce soit par une idée ou une question et quel que soit le temps nécessaire à l'interlocuteur pour clarifier son propos.
4. **Formuler essentiellement des questions ouvertes** : privilégier des questions ouvertes, invitant à la réflexion plutôt que des questions fermées, auxquelles on ne peut répondre que par oui ou non et qui ont vocation à valider une hypothèse formulée.
5. **Laisser ses propres idées de côté** : aider l'autre dans son cheminement de pensée, à clarifier par lui-même les situations auxquelles il est confronté, plutôt que de proposer ses propres idées.
6. **Amener l'autre à clarifier des pensées générales ou imprécises** : tout propos sujet à interprétation, qui pourrait aboutir à des visions différentes d'une situation, mérite d'être clarifié.
7. **Inviter son interlocuteur à développer sa réflexion**, en recourant par exemple au silence, en reprenant un mot exprimé par l'autre, en hochant doucement de la tête.
8. **Utiliser la reformulation pour s'assurer de la juste compréhension** : une reformulation avec ses propres mots, pour s'assurer d'une compréhension factuelle de la situation.
9. **Utiliser les termes des apprenants plutôt que les siens** : noter les termes utilisés par les apprenants sur son carnet (dans des séquences de feedback, de partage de contenu, etc.) afin de reprendre les mots utilisés par les apprenants eux-mêmes pour faciliter l'ancrage des messages clés.

