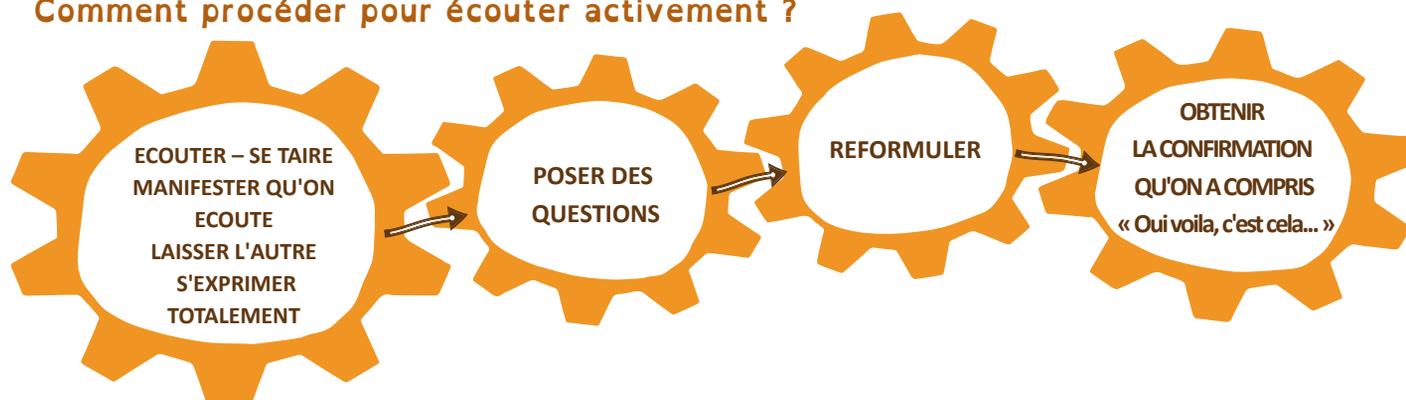


Ecoute active

—> L'écoute active est une technique qui permet d'écouter, en posant des questions et en manifestant son écoute. Écouter activement nécessite de la concentration et de l'ouverture. Elle permet au récepteur d'obtenir l'information dont il a besoin, d'aider l'émetteur à préciser ce qu'il cherche à communiquer et s'assurer qu'il est entendu. Elle permet également d'approfondir la compréhension que l'émetteur a de sa propre situation, de ses pensées, de ses sentiments. Cela devrait favoriser une meilleure compréhension de part et d'autre.

- **Objectif :** - s'entraîner à utiliser des techniques de questionnement et de reformulation facilitant l'expression de ses interlocuteurs et la clarification de leurs demandes et de leurs besoins.
- établir une relation de confiance et de compréhension mutuelle.
- **Durée :** entre 2 et 4 heures
(très variable en fonction du public, du contexte, de l'effectif...)

Comment procéder pour écouter activement ?



Les questions induisent les réponses : il faut poser les bonnes questions pour obtenir les bonnes réponses.

• Les questions ouvertes :

Elles créent le dialogue, incitent à s'exprimer librement : *Quel est ton projet ? Que recherches-tu ? Que souhaites-tu ? Que veux-tu changer ? A l'issue de..., comment vois-tu la situation ? Qu'est-ce qui aura changé ? De quoi s'agit-il ? Parle-moi de... Explique-moi... Dis-moi... Je t'écoute...*

Elles permettent d'obtenir de l'information : *Qui ? Quoi ? Combien ? Où ? Pourquoi ? Quand ?*

Éviter le *Pourquoi ?* trop brutal qui risque d'être pris pour une demande de justification, préférez plutôt : *Pour quelles raisons ? De quelle façon ? De quelle manière ? ...* qui centrent le questionnement sur les faits et non sur les personnes.

• Les questions fermées :

Utiles et précises, elles servent à obtenir de l'information ou à vérifier quelque chose. Elles ferment le dialogue et doivent être précédées de questions ouvertes.

- Alternatives (2 réponses possibles) : *Est-ce vous qui vous occupez de ... (réponse oui ou non) ? Préférez-vous début ou fin de semaine ?*

- Choix multiples (plusieurs choix possibles prédéfinis) : *Vous livrez lundi, mercredi ou vendredi ?*

- Informatives : (idem que les questions ouvertes mais provoquent 1 seul type de réponse) : *Qui est responsable de ce service ?*

• Les questions relais :

Elles permettent d'approfondir et de relancer la conversation : *Que voulez-vous dire ? En quel sens ? Sur quel plan ? Ah bon ? Ah oui ? Vraiment ? C'est-à-dire ?*

• Les questions miroirs:

Elles servent à entrer dans la logique de l'autre en l'amenant à exprimer son point de vue. Elles renvoient l'autre à son propre discours : *Je ne suis pas d'accord... D'accord sur quoi ?*

La reformulation consiste à redire avec ses propres mots ce que l'on comprend du message de l'autre en utilisant un langage neutre, sans approbation ou désapprobation. La reformulation peut être introduite par des expressions telles que : « *donc, si je comprends bien....* », « *autrement dit...* », « *en fait, tu penses....* ». On reformule des faits, des idées, des sentiments.

Reformuler permet au récepteur :

- de comprendre l'autre,
- de savoir si son message a été reçu et compris,
- de faire le tri dans ses idées avant d'argumenter,
- de gagner du temps dans la compréhension mutuelle,
- de gérer son stress et son agressivité,
- de faire comprendre poliment à l'autre qu'on n'a pas compris ce qu'il dit,
- de mémoriser.

Écouter la reformulation permet à l'émetteur :

- de percevoir qu'on est à son écoute,
- de vérifier qu'il a été compris,
- de calmer son éventuelle colère,
- de se sentir en confiance,
- de s'apercevoir qu'il s'est mal exprimé,
- de donner plus d'information.

Exercice :

Reformulez les 3 phrases suivantes :

« *On a aucune liberté dans cet internet !* » :

« *Les séjours organisés c'est nul, on n'est pas respecté* » :

« *L'organisation du festival était très mauvaise* » :

Atelier : "Pour ou contre ?"

Descriptif rapide : cette activité permet de prendre conscience de l'importance de l'écoute et de la reformulation, ceci afin d'améliorer la communication.

- **Durée** : entre 1h30 et 2h (selon la taille du groupe)
- **Taille du groupe** : de 12 à 30
- **Matériel** : - une feuille de papier et un crayon pour l'animateur
- une liste de phrases
- **Objectifs** : - s'entraîner à l'écoute et à la reformulation
- découvrir les difficultés de la reformulation, afin d'y remédier

Déroulement :

1^{er} temps :

- Les participants se mettent en file indienne .
- L'animateur leur lit une première phrase (vous trouverez des propositions de phrases à la fin de l'exercice).
- Les participants qui sont d'accord avec cette phrase se déplacent vers la droite, ceux qui ne sont pas d'accord se déplacent vers la gauche.
- Personne ne peut rester sur place. En fonction de l'ampleur de son adhésion ou de son refus, chacun effectue un petit ou grand déplacement.
- L'animateur observe les déplacements et note à côté de la phrase lue les noms des participants qui se sont placés de façon diamétralement opposée.
- L'animateur demande de se remettre en file et lit une seconde phrase, les participants se déplacent à droite ou à gauche une nouvelle fois. L'animateur repère de nouveaux couples dont les points de vue divergent.
- L'animateur lit successivement des phrases jusqu'à ce que tous les participants soient répartis par deux.

2^e temps :

- Les binômes sont constitués, l'animateur leur rappelle sur quelle phrase ils s'exprimeront.
- Les participants s'assoient face à face, l'un commence en expliquant pourquoi il s'est montré d'accord ou pas d'accord avec la phrase qui les concerne. Les autres participants sont observateurs.
- Son interlocuteur reformule ce qui vient de lui être dit en veillant à ne pas tomber dans le piège de l'argumentation.
- L'exercice s'arrête quand son vis-à-vis estime que la reformulation est fidèle à ses propos.
- Les rôles s'inversent. Chaque binôme passe à son tour ou seulement quelques-uns selon le temps disponible.

Pistes de réflexion : l'animateur encourage les participants à évoquer la complexité et la difficulté de l'exercice de reformulation.

- Ont-ils réussi à reformuler sans tomber dans le piège de l'argumentation ?
- Se sont-ils sentis écoutés ?
- Ont-ils réussi à reformuler fidèlement ? Qu'est-ce qui les a empêchés d'y arriver ?

L'animateur met également en avant les avantages de la reformulation :

- Les avis étaient-ils totalement opposés ?
- L'écoute et la reformulation ont-elles modifié les points de vue de certains ?
- Ont-elles amené des prises de conscience ?
- Ont-elles permis de mieux comprendre la position de l'autre ?

Exemples de phrases :

1. Pour élever un enfant il faut parfois le punir.
2. Les plus grands doivent aider les plus petits.
3. Les garçons sont meilleurs en mathématiques que les filles.
4. Si quelqu'un me frappe, j'ai le droit de le frapper à mon tour.
5. Les devoirs devraient être interdits.
6. C'est plus grave de dire une insulte à un adulte qu'à un enfant.
7. Les enfants doivent toujours obéir aux grandes personnes.
8. En classe, les élèves devraient pouvoir se lever sans demander l'autorisation.



Et vous pouvez bien sûr en imaginer d'autres...

Variante de l'exercice « oui et... » :

En vous appuyant sur les phrases ci-dessus et/ou d'autres de votre choix, constituez des binômes dont l'un est plutôt d'accord avec la phrase énoncée et l'autre est contre. Le principe est de les faire débattre en s'écoutant et en reformulant à tour de rôle : l'une des personnes énonce son argument et l'autre rebondit en commençant sa phrase par « oui, je comprends que tu puisses penser que « reformulation de l'argument du camarade » et... » il donne sa contre argumentation et ainsi de suite.

Arguments contre arguments, il ne s'agit pas d'avoir un « vainqueur ». Même si une personne peut être sensible aux arguments de l'autre au cours de l'échange, mais bien d'être dans un exercice d'écoute et de reformulation.

En complément :

Les obstacles à une véritable écoute :

- Juger les propos de l'autre plutôt que d'essayer de les comprendre,
- Conseiller ou imposer ses propres solutions,
- Offrir des interprétations,
- Réfléchir à des contre-arguments,
- Interrompre l'interlocuteur,
- Poser des questions pour satisfaire sa curiosité,
- Finir les phrases de l'autre,
- Tolérer les distractions (ex : bruit ambiant),
- Manifester un manque d'intérêt ou d'attention,

Les attitudes favorisant une véritable écoute :

- Cesser ses activités, prendre un temps d'arrêt,
- Éviter de manipuler des objets,
- Faire face à la personne qui parle,
- Regarder la personne,
- Maintenir un silence attentif,
- Faire un signe de tête,
- Attendre son tour pour parler,
- Éviter de montrer des signes d'impatience,
- Porter une attention particulière au langage non verbal de l'autre,
- Utiliser les techniques d'écoute active.

Sources :

- Graine de médiateur II. *Accompagner les enfants dans la gestion positive des conflits*. Université de la paix asbl, 2010.
- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.