



Ecoute active

Mise à jour : Juin 2005 1

De quoi s'agit-il ?

L'écoute active est une posture, c'est-à-dire une attitude décidée qui permet de créer une situation de communication basée sur la confiance et l'empathie, dans laquelle l'interlocuteur se sent à l'aise pour exprimer ce qui est important pour lui. L'écoute active se caractérise aussi par une neutralité bienveillante et compréhensive. Elle implique une réelle disponibilité à la parole de l'autre. L'écoute active est centrée sur la personne et non sur l'hypothèse ou la problématique : l'accent est mis sur le vécu.

Empathie : « capacité à s'engager avec quelqu'un dans un processus de communication ; faculté de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent ». Elle favorise l'expression, la compréhension et l'autonomie. C'est faire en sorte que l'autre se sente accepté, compris, et non jugé.

Quand l'utiliser ?

L'écoute active est une posture nécessaire dans la conduite d'entretiens individuels semi directifs ou non directifs : savoir entendre, écouter, questionner pour comprendre.

C'est aussi une posture utile dans des situations collectives comme des temps d'échanges de pratiques, de bilan de formation...

Enfin, l'écoute active est une posture qui, mise en œuvre régulièrement, permet la régulation d'une action en cours par la prise en compte des autres, de leurs réactions, de leurs ressentis.

Les résultats attendus

L'écoute active permet de clarifier, de préciser, d'approfondir les situations relatées par son interlocuteur pour tenter de comprendre :

- Les liens qui peuvent s'établir entre la situation vécue, le contexte, les différents acteurs,
- Le point de vue de l'interlocuteur : sa place et son rôle tels qu'il les voit, ses représentations, ses enjeux, ses motivations...

L'écoute active contribue à la collecte d'un matériau riche constitué de paroles, d'expressions très « parlantes », d'émotions. Dans certains cas, lorsque la précision du contenu est importante pour l'analyse, il est préférable de procéder à des enregistrements qui seront retranscrits pour envisager des axes d'analyse transversaux. L'enregistrement facilite la valorisation des témoignages et des paroles qui peuvent ensuite être utilisés pour faciliter l'expression d'autres agriculteurs ou d'autres acteurs à réfléchir à ces propos, à ces situations.

Et des résultats inattendus à préparer :

- Des rencontres parfois troublantes, désarmantes, étonnantes qui sont souvent riches si l'émotion de l'écouter est canalisée par un travail préalable sur ses propres représentations en rapport à la thématique traitée,
- Des effets salutaires pour « l'écouter », verbalisant parfois des tensions, des situations qui jusqu'alors étaient dans le silence ou dans l'incompréhension,
- Des restitutions de paroles ou de tranches de vies qui témoignent à des institutionnels l'authenticité de la thématique.



Ecoute active

2

Méthodes et outils

L'écoute active permet de se centrer sur la personne et sur trois types d'informations :

- **Les faits** : ce qui a été vu et entendu,
- **L'opinion** : ce qui a été pensé, réfléchi, jugé,
- **L'émotion** : ce qui a été ressenti et éprouvé.

La compréhension de la situation de l'autre se construit à partir de ces trois niveaux d'information.

Le questionnement et la reformulation sont les principaux outils de l'écoute active :

ils stimulent la réflexion et permettent d'éclairer une situation, de favoriser l'expression, d'approfondir des explications, d'aller au-delà de ce qui est habituellement dit.

Des points de vigilance intéressent la posture d'écoute active :

- Trouver les mots appropriés : le choix du vocabulaire est important pour éviter d'utiliser des mots trop chargés en sens qui pourraient prêter à des interprétations ou à des biais, et masqueraient l'orientation de la question. Il est important de rester attentif à l'impact des mots utilisés sur la personne,
- Interroger les évidences, rester curieux voire naïf,
- Reprendre les mots chargés de sens, tel que " groupe humain ", en demandant une explicitation par une question du type : « Que voulez-vous dire par " groupe humain " ? »,
- Prendre le temps d'entendre le développement argumenté ou explicatif de l'enquête,
- Faire preuve d'empathie : être ouvert sur ce que l'on va entendre, sans jugement,
- Formuler des questions ouvertes,
- Etre à la disposition de la parole de l'autre : savoir s'effacer,
- Rester neutre dans la reformulation ou la formulation d'hypothèses, laisser l'interlocuteur libre de se positionner,
- Eviter des réactions émotives ou affectives,
- Respecter les temps de silence.

Conditions de réussite

- Connaître son style de questionnement, sa façon de relancer, ...
Se poser la question : quel auditeur suis-je ? Ai-je le profil pertinent ? Que dois-je améliorer ? Y a-t-il des moments où je suis moins à l'écoute ? Comment définir des indicateurs pertinents pour cerner les conditions favorables ?
Demander à quelqu'un de confiance son ressenti,
- Pour les publics d'agriculteurs fragilisés, définir une stratégie : comment les repérer, les approcher, les aborder ? Lever certains freins ou peurs par méconnaissance des publics étudiés avant d'entreprendre des entretiens,
- Dans la conduite de l'entretien : ne pas projeter des inquiétudes sur des éléments extérieurs, écouter la plainte mais savoir y mettre un terme.

Ressources complémentaires à la lecture de cette fiche :

- Fiche Méthodes Kaléinove : « Analyse des besoins »
- Fiche Méthodes Kaléinove : « Conduite d'entretien individuel »

Fiche réalisée à partir des séminaires Kaléinove animés par Véronique Soriano.