

# L'ÉCOUTE ACTIVE

## Définition

L'écoute active est un concept développé à partir des travaux du psychologue américain Carl Rogers. Elle est également nommée *écoute bienveillante* ou *écoute empathique*.

Cette approche se caractérise par la manifestation d'un *respect* et une *confiance* chaleureuse envers l'interlocuteur, pour qu'il brise ses défenses et s'exprime librement.

## Dans les entretiens d'aide

L'écoute active est initialement une technique d'accompagnement. L'écoute active permet à l'individu, lors de l'entretien d'aide, de le décroiser de ses difficultés et de le prendre dans son ensemble. En effet, l'écoute active est bien plus qu'une reformulation. Grâce à la bienveillance du récepteur, elle donne à l'émetteur des outils afin qu'il puisse s'exprimer et se dire en tant que Sujet de sa situation. L'écoute active représente le point de départ de toute intervention d'aide et permet de voir en quoi et comment nous pouvons aider la personne. Il s'agit, par exemple, de reformuler les propos de son interlocuteur et de lui poser des questions pertinentes afin de l'accompagner et de le pousser plus profondément dans son processus de réflexion.

L'écoute active n'est pas seulement la perception des besoins mais d'abord un comportement à adapter. On parle alors de l'empathie, cela permet de se comporter d'une manière à ressentir les sentiments de l'autre, sans se mettre vraiment à sa place. La technique de l'écoute active est très utilisée par les formateurs DCC : entretiens de la session d'orientation et du stage de départ, débriefing individuel de retour, etc.

Comment être en écoute active ?

- Exclure ses propres idées préconçues et toute tentative d'interprétation,
- Adopter une attitude physique de disponibilité,
- Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre,
- Le questionner par des questions ouvertes,
- L'inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'elle est imprécise ou trop générale,
- Lui donner de nombreux signes visuels et verbaux d'intérêt,
- Reformuler ses propos avec ses propres termes, puis avec les nôtres,
- Pratiquer des silences,
- Témoigner de l'empathie et confirmer sa bonne compréhension,
- Rester neutre et bienveillant.

L'écoute active permet souvent d'établir un lien de confiance rapide. Elle offre un espace neutre, où les mots, les émotions, sentiments, peuvent être déposés sans influence aucune des interprétations ou d'interruptions pour raconter nos propres histoires. Être écouté avec attention finalement suffit en soi à trouver sa propre voie.

Savoir écouter pour Rogers repose sur le respect strict de cinq impératifs :

1. L'accueil: savoir accepter l'autre comme il est. C'est une attitude empreinte de respect et de considération pour favoriser la confiance et manifester un réel intérêt. C'est considérer l'autre comme la personne la plus importante au monde mais sans arrière-pensée, c'est-à-dire sans en attendre un retour.
2. Être centré sur ce que l'autre vit et non sur ce qu'il dit : c'est aller au-delà des faits pour s'ouvrir à la façon dont l'autre ressent les choses avec "ses tripes".
3. S'intéresser à l'autre plus qu'au problème lui-même : plutôt que de voir le problème en soi, il s'agit de voir le problème du point de vue de l'autre. Si on prend le chômage comme exemple, certaines personnes le vivent comme un échec, d'autres comme une sanction, etc.
4. Montrer à l'autre qu'on le respecte : c'est donner à l'autre l'assurance que l'on respecte sa manière de vivre ou de voir les choses sans empiéter sur son domaine et sans se transformer en apprenti psychologue qui "voit" dans l'inconscient de l'autre.
5. Être un véritable miroir : il s'agit, non pas d'interpréter "votre problème c'est cela" mais de se faire l'écho de ce qu'il ressent : "ainsi, vous ressentez profondément que...". Tout l'art est ici de mettre en relief les sentiments qui accompagnent les mots de l'autre.

En outre, selon Rogers, les deux attitudes fondamentales de la *non-directivité* et de l'*empathie*, devraient être prises en considération dans le contexte de l'écoute active :

- La non-directivité : l'essentiel de son approche est d'être centré sur "l'autre" sans toutefois mettre de la pression ou influencer l'attitude de l'autre ; selon Rogers (dans le domaine du *conseil d'entreprise*), le "conseiller" ne doit pas conseiller ni interpréter, mais créer les conditions pour que le "client" règle lui-même son problème car, selon lui, la personne qui consulte détient les solutions à ses problèmes.

Être non-directif ne veut pas dire être inactif ou non-impliqué ; il s'agit plutôt de "sentir avec" l'autre, car cela est plus important que de partager une idée.

- L'empathie : l'empathie est "la capacité de s'inscrire dans le monde subjectif d'autrui pour le comprendre de l'intérieur". L'empathie c'est "vouloir vivre le monde intérieur de l'autre comme si c'était notre monde à nous". Cette attitude d'*acceptation inconditionnelle* donne une chance d'exposer pleinement son propos ; elle laisse à autrui le temps de son expression, la possibilité de dire. La positivité de cette attitude libère une énergie qui pourra être aisément réinvestie dans la tâche à accomplir. L'absence de défenses réciproques permet d'accorder au discours un *maximum d'attention*, afin qu'il puisse être partagé et compris.