

# L'ATELIER

## de la TRANSFORMATION SOCIALE

### L'écoute active

**L'écoute active permet aux personnes et aux groupes de se sentir écouté·e·s, de développer leur réflexion et de trouver leurs propres solutions.** C'est une posture fondamentale de l'éducation populaire, et elle peut être utilisée dans de très nombreux contextes, par exemple :

- en coaching, en accompagnement individuel (dans le cadre de l'accompagnement des tuteurs·rices avec les Pépins par exemple)
- pour mener des entretiens ou des focus groupes, dans le cadre de capitalisations ou de recherches,
- pour animer un groupe de réflexion, pour animer le debriefing d'une activité pédagogique pendant une formation...

### Les attitudes dans une situation d'écoute

Lorsque nous sommes dans une situation d'écoute (d'une personne ou d'un groupe), nous développons des attitudes spontanées qui s'expriment par nos réactions corporelles et verbales.

Ces attitudes spontanées peuvent favoriser le sentiment d'écoute, ce qui va permettre aux personnes ou aux groupes de poursuivre leur réflexion, chercher des solutions, comprendre plus en profondeur ce qui se passe... Mais d'autres attitudes peuvent au contraire fermer l'échange et ne permettront pas aux personnes de développer leur pensée par elles-mêmes. C'est pourquoi il est intéressant, en tant qu'accompagnant·e, animateur·rice, formateur·rice, de connaître ces attitudes et de se questionner sur sa posture d'écoute.

Dans une posture d'écoute active, nous allons chercher à nous mettre totalement à l'écoute de la personne et du groupe, sans vouloir à tout prix donner notre point de vue, notre avis... Notre objectif doit toujours être de les aider à développer, à approfondir leur récit ou leur point de vue.

Sur le plan corporel, cela va s'exprimer par le regard, le fait de manifester des signes encourageant les personnes à continuer de parler (hochement de tête, etc.) Au contraire, on essaie de limiter les attitudes qui risquent de bloquer ou réduire la communication et le sentiment d'écoute (couper la parole, regarder ailleurs, regarder son téléphone...).

Sur le plan verbal, on va privilégier les réactions qui permettent à la personne ou au groupe d'approfondir, de continuer à réfléchir et à s'exprimer.

## Les réactions verbales

Voici les réactions verbales qui facilitent la communication et favorisent le sentiment d'écoute :

- **L'exploration** : poser des questions pour en savoir plus, sur les faits ou sur les ressentis de la personne
- **La reformulation** : repartir de ce que dit la personne pour l'aider à développer, à en dire plus.

Comme nos attitudes corporelles, certaines de nos réactions verbales spontanées risquent de bloquer ou réduire la communication et le sentiment d'écoute :

- **Le jugement** : donner son opinion positive ou négative sur ce que vient de dire la personne.
- **L'interprétation** : imaginer des explications alors que l'on a peu d'éléments ; si on se trompe, la personne ne se sent pas écoutée et comprise. Si on ne se trompe pas, la personne va se dire que l'on comprend « à demi-mot », elle ne cherchera plus à développer sa propre pensée.
- **Donner des conseils** : l'objectif de l'écoute active est d'aider la personne ou le groupe à trouver ses propres solutions. Si la personne ne demande pas de conseils, il vaut mieux ne pas lui en donner, en tout cas durant le moment où on se met en position d'écoute active, car cela peut lui donner l'impression qu'elle ne pourra trouver elle-même ses solutions. De plus, les conseils peuvent ne pas être adaptés à la situation.
- **Chercher à rassurer ou consoler la personne** : quand une personne fait part d'une situation difficile (dans un accompagnement ou un coaching individuel par exemple), on peut avoir tendance à chercher à la consoler. Mais attention à ne pas minimiser ce qu'elle ressent (« ne t'inquiète pas, ce n'est pas si grave »), car cela risque d'avoir l'effet inverse : elle ne se sentira pas comprise dans ce qu'elle ressent.

## Un exemple de réactions verbales

Une personne vous dit « ***ça a été vraiment difficile quand l'ancienne présidente du comité est partie...*** »

Voici quelques exemples de réactions et ce qu'elles peuvent produire (en vert, les réactions que l'on va privilégier, en orange celles que l'on essaye d'éviter).

Attitude	Exemples de réactions verbales	Ce que cela peut produire pour l'autre
<b>Exploration</b>	<i>Pourquoi ça a été difficile ? Pourquoi est-elle partie ? Comment ça s'est passé ? Comment tu t'es senti-e ?</i>	Cela l'encourage à raconter davantage, à approfondir les faits ou ses ressentis
<b>Reformulation</b>	<i>Ça a été difficile ? Ah, elle est partie ?</i>	Cela l'encourage à raconter davantage, à approfondir, en le laissant libre de ce qu'elle va raconter

<b>Jugement</b>	<i>Il ne faut pas toujours se reposer sur les président·e-s. C'est important de surmonter les difficultés.</i>	L'autre sent que l'on exprime son point de vue mais que l'on ne l'écoute pas vraiment. Elle-il peut se sentir jugée.
<b>Interprétation</b>	<i>Tu avais peur de ne pas pouvoir mener les activités comme prévu ? Tu étais très attaché·e à elle ?</i>	Ces interprétations peuvent être vraies... mais elles peuvent aussi être fausses et la personne se sentira incomprise.
<b>Conseil, recherche de solution</b>	<i>Vous pouvez faire un nouveau recrutement tout de suite. Vous pouvez faire une capitalisation.</i>	Si la personne a déjà eu ces idées, les conseils non demandés risquent de l'agacer. Cela ne permet pas d'approfondir davantage.
<b>Consolation</b>	<i>Ce n'est pas si grave, il y a beaucoup de président·e-s très bien.</i>	La personne peut avoir l'impression qu'on minimise ce qu'elle vit ou a vécu. Cela ne l'encourage pas à raconter et développer davantage.

## Comment développer sa posture d'écoute active

La posture d'écoute active se développe par la pratique, en observant et en réfléchissant sur ses propres actions. Suivant les contextes, différents outils et méthodes peuvent soutenir cette réflexion :

- tenir un journal de bord dans lequel on note ses observations sur les faits et ses ressentis après les situations d'écoute active (formation, entretien...)
- si l'on co-anime un groupe en binôme, les deux membres du binôme peuvent partager leurs observations sur leur propre posture d'écoute après l'animation
- si l'on a mené des entretiens enregistrés pour une capitalisation ou une recherche, on peut réécouter ses propres réactions verbales durant l'entretien et les analyser.

## Comment travailler la posture d'écoute active collectivement

Si l'on souhaite travailler cette posture d'écoute collectivement, par exemple dans le cadre d'une formation, d'une réunion d'équipe entre animateur·rices, on peut imaginer différentes activités pédagogiques.

### Mise en situation collective

Les formateurs·rices préparent une mise en situation dans laquelle deux volontaires vont jouer le rôle, l'un de la personne qui parle, l'autre de l'écouter·e. Le reste du groupe observe la mise en situation (on peut préparer une grille d'observation concernant les attitudes verbales et corporelles). Après la mise en situation, la personne qui parlait explique à quels moments elle s'est sentie écoutée ou non, pourquoi... La personne qui jouait le rôle de l'écouter·e fait part également de ce qu'elle a ressenti, ce qui était facile ou difficile (pour beaucoup de personnes, il est difficile de ne pas donner de conseils par exemple !). Le reste du groupe fait également part de ses observations. Les formateurs·rices peuvent ajouter des compléments sur les attitudes facilitantes ou bloquantes lorsque le groupe a fini d'exprimer ses observations.

### Mise en situation en trio

La mise en situation en trio est une variante de la mise en situation collective. On propose aux participant·e·s de se mettre en groupe de trois personnes : l'une qui parle, l'une qui écoute, et la troisième joue le rôle d'observatrice (éventuellement avec une grille d'observation). A la fin de la mise en situation, on laisse les trios échanger sur leurs constats et leurs ressentis, et on fait ensuite un retour en grand groupe des différents constats et ressentis. Les formateurs·rices peuvent ajouter des compléments sur les attitudes facilitantes ou bloquantes lorsque le groupe a fini d'exprimer ses observations.

### Jeu des relances

Les formateurs·rices préparent de courts extraits de conversations, adaptés au contexte, et demandent aux participant·e·s de proposer des relances rentrant dans les différentes catégories. On peut mettre les participant·e·s en équipe et les plus rapides gagnent un point à chaque fois !

#### **Pour aller plus loin**

*La méthode de l'écoute active a été développée par un psychologue américain, Carl Rogers, qui a beaucoup travaillé sur la relation d'aide. Les attitudes favorisant la communication ont été développées dans le prolongement par le psychologue Elias Porter.*

*Rogers, C. L'approche centrée sur la personne. Anthologie de textes présentés par Howard Kirschenbaum et Valerie Land Henderson, Genève, Ambre Editions, 2013.*

#### **Objectif :**

Connaître les attitudes qui facilitent l'expression des personnes et des groupes dans des situations d'écoute active, afin de les accompagner dans leur réflexion et la recherche de leurs propres solutions.

#### **Utilisation pratique :**

Cette posture d'écoute peut être utilisée dans différents contextes (coaching,

**Lien URL de l'article :** [L'écoute active - L'atelier de la transformation sociale \(fdh.org\)](http://www.fdh.org)

Auteur : **Frères des Hommes**



**LA SOCIÉTÉ CIVILE  
POUR LE CHANGEMENT SOCIAL**