



L'écoute active

L'écoute active est une technique de communication **centrée sur l'interlocuteur**, développée par Carl Rogers et Thomas Gordon, qui vise à comprendre pleinement le message verbal et non verbal sans jugement.

Elle repose sur des 3 piliers

- **L'empathie**
- **La reformulation**
- **L'écoute sans jugement**



Les principes clefs pour instaurer un lien de confiance :

Adopter une posture ouverte et disponible

- Se tenir face à l'interlocuteur, sans barrière physique
- Maintenir un regard doux et stable
- Éviter les gestes de fermeture (bras croisés, regard fuyant)
- Supprimer les **tics de nervosité** ou signes d'**impatience**
- Couper toute distraction (téléphone, écran, bruit)

Poser des questions ouvertes

- Éviter les questions fermées (oui/non)
- Utiliser "Comment... ?",
- Laisser la personne **aller au bout de son expression**
- Ne pas orienter la réponse, rester neutre
- Relancer avec **bienveillance**, sans **jugement** : "Qu'est-ce que Vous voulez/tu veux dire par... ?"

Reformuler pour valider ce qui a été entendu

- Redire avec ses mots ce que l'autre vient d'exprimer : « ce que je comprends dans ce que tu me dis, c'est... »

- Reprendre les **idées clés** du **message**, sans déformer
- Reformuler les **besoins** ou **attentes implicites**
- Vérifier que l'interprétation est juste : **"C'est bien cela ?"**
- **Dans certains cas** Nommer les **émotions perçues** (« tu sembles frustré... », « tu sembles amusé », « tu sembles pensif »...



Les risques à éviter : jugement, conseil prématuré, changement de sujet, minimisation, interprétation hâtive

- **Interrompre trop tôt** : Couper la parole empêche la **personne écoutée** d'aller au bout de ses **propos** et crée de la **frustration**.
- **Chercher à résoudre trop vite le problème** : L'objectif n'est pas de donner une **solution immédiate**, mais d'**écouter attentivement** et de **comprendre profondément**.
- **Porter un jugement sur ce qui est dit** : Même de façon subtile, un **jugement** peut briser la **confiance** et **bloquer l'expression**.
- **Monopoliser la parole** : Ramener la **conversation** à soi empêche l'autre de se sentir **entendu** et **respecté**.
- **Se disperser mentalement** : Penser à autre chose, regarder ailleurs ou décrocher visuellement diminue la **qualité de présence**.
- **Ignorer le non-verbal** : Ne pas **percevoir** les **signaux corporels** ou les **changements d'attitude** fait perdre une partie du **message**.