

L'ECOUTE ACTIVE

outil d'accompagnement, de relation d'aide

C'est utile pour ...

Permettre à l'intéressé de régler ses problèmes par lui - même.

⇒ Contexte de création et résultats attendus

mise en place par GORDON, psychologue américain, disciple de Carl ROGERS.
Cette école psychologique est rattachée au courant humaniste.

DESCRIPTION :

L'ECOUTE ACTIVE est constituée de 3 phases :

L'écoute silencieuse :

Pendant que la personne en difficulté parle, l'accueillant du message l'écoute sans rien dire, sans l'interrompre, en portant de l'intérêt à ce qu'il dit.

La Reformulation :

Quand la personne a terminé, l'écouter lui reformule ce qu'il a compris, sans faire de commentaire, sans jugement, (la personne écoutée peut ainsi se rendre compte que son message a été bien compris ; l'écouter contrôle qu'il a bien compris le message).

Le Reflet du Sentiment :

L'écouter exprime le sentiment qu'il perçoit chez la personne (la personne en difficulté peut ainsi se rendre compte qu'elle a été entendue dans ses émotions, c'est-à-dire toute sa personne).

AVANTAGES DE L'ECOUTE ACTIVE

L'écoute active permet à l'émetteur d'aller jusqu'au bout de son expression sans être interrompu. Par la reformulation du récepteur, l'émetteur se rend compte qu'il a été compris, et qu'il n'est pas jugé et que son message n'est pas mal interprété

L'émetteur prend en considération le fait qu'on l'a écouté, compris, (même si on n'est pas d'accord avec lui), il est donc dans de meilleures conditions pour, à son tour, écouter de la même manière le récepteur qui l'a écouté et qui va pouvoir maintenant s'exprimer à son tour.

L'écoute active permet à l'émetteur d'éviter :

- soit un ton moralisateur
- soit un apport immédiat de solutions ou conseils personnels
- soit un jugement

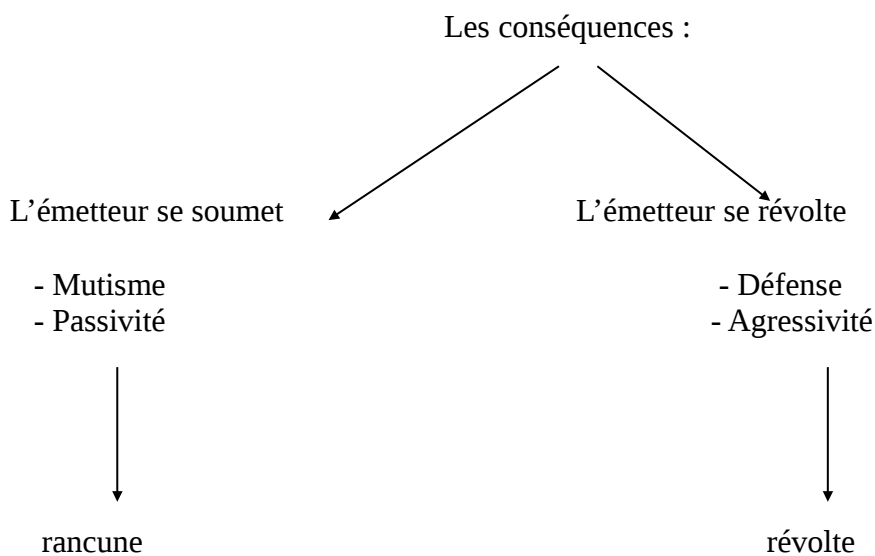
EFFETS PRODUITS CHEZ L'EMETTEUR :

- lorsque le récepteur le **juge** : reproche, ton moralisateur
- lorsque le récepteur adopte une attitude d'apport immédiat de ses propres **conseils** ou **solutions**
- lorsque le récepteur **se moque**, le **console** ou le **rassure**

- Le récepteur maintient sous sa dépendance l'émetteur.

- Le récepteur ne permet pas à l'émetteur de réfléchir lui-même pour trouver les réponses à ses questionnements.

- L'émetteur n'a pas envie d'échanger puisqu'il subit une pression morale.



C'est efficace si ...

L'écouter est en empathie avec l'écouter

L'écouter n'a pas lui même le problème

Le problème posé par l'écouter ne perturbe pas trop l'écouter