

Écoute active

Le langage est très important dans le coaching. Roland Brunner et Luce Janin de Villard dans *Le coaching clinique psychanalytique* citent Lacan qui utilise un néologisme signifiant. Il décrit l'homme comme un « parlêtre ». Ils nous renvoient fortement au sens de la langue, de son expression, de ce qu'elle nous dit de notre être. Selon les auteurs, écouter, c'est comprendre ce que la personne nous dit au plus proche de ce qu'elle ressent ; et s'empêcher d'interpréter, ne prendre comme matériel clinique que ce qui est dit.

Les travaux de Carl Rogers

C'est dans cet alignement que l'écoute active, mise en place par le psychologue américain Carl Rogers, a été construite. Selon lui, « pratiquer l'écoute active c'est mettre en œuvre des outils qui permettent d'entendre au plus près ce que l'autre a à me dire ». C'est accepter l'autre tel qu'il est, comme un sujet en développement, non figé, mais en devenir. Carl Rogers pensait que chaque être humain était en mesure de savoir ce qui est bon pour lui. C'est pour cela qu'il a construit cette démarche permettant d'accompagner la personne dans son cheminement.

Cependant, écouter activement est une technique difficile à intégrer par chacun d'entre nous. Elle n'est pas dans notre culture, dans nos échanges au quotidien. L'écoute active interroge notre [posture](#) car il s'agit d'une attitude d'ouverture à l'autre pour créer un espace de liberté d'expression, et de reconnaissance de sa pensée. L'écoute est aussi un ensemble de techniques qui interroge toute l'interaction dans le [coaching](#). Elle demande une vigilance à la fois au niveau des contenus verbal, non verbal, et paraverbal (voix, tonalité, rythme, etc.).

C'est dans cette optique que nous présentons maintenant les thèmes de l'écoute active en vue de démontrer en quoi ils concourent à la bonne réalisation du processus.

Un processus d'écoute active



L'empathie

Carl Rogers nous livre que « l'empathie consiste à percevoir le cadre de référence interne d'une personne avec précision et avec ses composantes et significations émotionnelles de façon à les ressentir comme si l'on était cette personne, mais cependant sans jamais oublier le 'comme si' ». Plus tard il ajoutera « ...d'un processus d'entrée dans le monde perceptif d'autrui qui permet de devenir sensible à tous les mouvements des affects qui se produisent en lui ». [L'empathie](#) est première mais elle doit rester constante. C'est elle que nous donnons à voir rapidement à la personne. Elle est liée à notre posture et en particulier elle donne à voir à la personne en face de vous, que nous sommes dans une réception et une compréhension de son monde, tel que nous le percevons. L'enjeu est alors de montrer que nous percevons en partie ce monde, sans préjugé, sans se laisser submerger par celui-ci.

Acceptation positive inconditionnelle

Nous pouvons déclarer que la considération positive inconditionnelle : acceptation totale et inconditionnelle de la personne telle qu'elle apparaît dans le présent. Elle ne dépend en aucune façon de critères moraux, éthiques ou sociaux. Cette acceptation ne peut être ni tributaire de l'état émotionnel du coaché, ni de son comportement, ni de l'attitude qu'il adopte envers son thérapeute, ni de ce que d'autres peuvent penser de lui.

La congruence

La congruence concerne sa capacité à être correctement en contact avec la [complexité](#) des sentiments, des pensées, des attitudes qui sont en train de circuler en lui.elle tandis que l'écouter.e cherchera à suivre à la trace les pensées, les sentiments de son coaché. L'exercice n'est pas facile et demande de la concentration.

Le questionnement

La question « qu'attendez-vous de moi ? » est une question qui illustre bien la force du questionnement dans l'écoute active. Cette question permet à la fois d'exprimer un besoin, une demande. Et elle permet tout de suite de montrer l'interaction entre le coach et son coaché. Le coach est positionné en non-sachant. Le coaché reste responsable de sa demande. L'emploi de questions s'avère souvent le moyen le plus efficace pour maintenir un échange durable et obtenir des renseignements. Les questions ouvertes permettent à l'interlocuteur de développer son idée, de la creuser, de donner plus d'informations, de relancer la conversation. Le questionnement doit ainsi permettre de préciser, de clarifier, d'approfondir le débat en cours, il stimule la pensée et favorise le passage du latent au réfléchi.

La synthèse en fin de questionnement ?

Les synthèses permettent de marquer la fin d'une séquence de communication ou d'une étape de travail avant de passer à la suivante. Il s'agit d'un résumé au cours duquel on met en valeur les idées, les décisions, ou les contradictions essentielles de la discussion ou du travail en cours.

La reformulation

Je reformule, lorsqu'avec mes propres mots, je résume ce que vient de dire mon interlocuteur. Vous pouvez l'annoncer préalablement : « Je vais reformuler ce que vous venez de dire, simplement pour m'assurer que je vous ai bien compris ». Différentes formes de reformulation s'offrent à nous : soit pour inviter la personne à poursuivre son propos, soit pour vérifier que l'on a bien compris le propos de la personne, soit pour élucider un discours. La reformulation, en plus de vérifier que nous avons

bien compris le propos de notre interlocuteur, permet de laisser le coaché dans son itinéraire et de ne pas laisser poindre une once de réponse de la part du coach ou une attitude de consultant.

Le feedback

« La rétroaction est une communication qui donne à une personne des informations sur la façon dont elle affecte les autres. Cette information peut l'aider à reconsidérer son comportement et éventuellement le changer ». En communication, le feedback consiste à donner à l'interlocuteur une information sur les effets produits par une action, un comportement ou une communication qu'il a lui-même émise. Pour qu'un feedback soit pertinent, il doit être :

- centré sur les actes (pas sur les acteurs)
- centré sur des faits plutôt que sur des opinions
- centré sur un partage d'idées et d'informations plutôt que sur des conseils

Le feedback doit être ancré sur l'authenticité et sur une vision constructive et utile.

Le silence, versus mutisme

Le silence est-il d'or ? Dans les films *Star Wars*, quand on veut montrer que quelque chose explose, au lieu de fondre l'explosion au milieu de centaines d'autres sons parasites, il y a souvent un silence, celui de l'espace, et une détonation... Comme on part d'un niveau de son zéro, la déflagration prend une ampleur incroyable qu'elle n'aurait pas si des lasers et autres explosions venaient se mêler scène. Même s'il peut créer une gêne, être interrompu, le silence est un bienfaiteur dès lors qu'on apprend à l'apprivoiser. Faire le silence en soi permet d'observer, de se centrer sur son propre équilibre, raccorder sa tête à son cœur, le cognitif au sensitif, de structurer plus clairement sa pensée, de développer son intuition, mettre ses sens en éveil et surtout de ne pas être perturbé par les éléments extérieurs. Si nous sommes clairs avec nous-mêmes, nous pouvons alors nous mettre en position d'écouter l'autre. Laissons-le alors durer pour que le coaché se retrouve en lui-même, sécurisé par ma présence et porteur de son propre cheminement.

Les sources

- Bruno ERBA, S4 - L'Écoute active, 2020, IFG Paris
- Roland Brunner et Louis Janin, *Le coaching clinique psychanalytique*, 2015, L'Harmattan
- *L'écoute active en psychologie selon Carl Rogers - Créativité Coaching* [1]
- Patrick Amar et Pierre Angel, *Le coaching*, 2015, PUF
- Jean Pagès, *Le coaching avec la méthode appréciative inquiry, conduit de changement en s'appuyant sur les réussites*, 2014, Eyrolles

http://wiki.niskacolades.org/%C3%89coute_active