

Young Professionals International Jeunes professionnels à l'international

Campus virtuel : Module d'apprentissage
individuel sur les compétences de travail à
l'international

L'Écoute active



Ce module d'apprentissage n'est pas censé être une synthèse globale ni un résumé complet du sujet. La portée du sujet est bien trop vaste pour se prêter à une telle tentative. Ce module vise plutôt à présenter une introduction utile au sujet, et nous vous invitons à recourir aux liens pour explorer les divers points d'intérêt.

L'Écoute active

De bonnes aptitudes en matière d'écoute sont importantes, que ce soit au travail ou dans la vie quotidienne. Cependant, la plupart d'entre nous avons très peu de formation ou d'éducation officielle en ce qui concerne l'écoute efficace.

Vous pouvez utiliser cet outil pour vous initier au sujet de :

- ⇒ quelques facteurs susceptibles de gêner l'écoute;
- ⇒ certaines stratégies importantes pour améliorer vos aptitudes en matière d'écoute; et
- ⇒ la manière dont les aptitudes à réfléchir peuvent clarifier la compréhension et encourager les autres à donner davantage d'information.



Sections

[Jeu-questionnaire sur l'écoute efficace](#)

[Qu'est-ce que l'écoute efficace ?](#)

[Améliorer les aptitudes en matière d'écoute](#)

[Les aptitudes à réfléchir](#)

[Références & ressources](#)

Jeu-questionnaire sur l'écoute efficace

Qu'est-ce que l'écoute efficace?

Vrai ou Faux?

1. Un bon auditeur n'a pas besoin de se concentrer sur la personne qui parle.
2. Un bon auditeur écoute pour saisir des faits, non des idées.
3. Écouter exige notre participation active.
4. Les personnes souffrant de perte auditive ne peuvent pas être de bons auditeurs.
5. La plupart des gens écoutent bien.
6. Les bons auditeurs savent ce que dit la personne qui parle et peuvent l'interrompre brièvement.
7. L'écoute efficace se fait avec l'ensemble du corps.
8. Vous pouvez être un auditeur efficace dans n'importe quelle culture, pourvu que vous compreniez la langue.



Les réponses se retrouvent à la page suivante!

Jeu-questionnaire sur l'écoute efficace : Réponses

Réponse 1 : En réalité, un bon auditeur doit se concentrer sur la personne qui parle. Les bons auditeurs prennent soin de se concentrer sur leur interlocuteur et sur ce qu'il dit.

Réponse 2 : En fait, un bon auditeur écoute les idées et les thèmes centraux.

Réponse 3 : Il est vrai que l'écoute exige notre participation active.

Réponse 4 : Les gens souffrant d'une perte auditive peuvent être de bons auditeurs! L'ouïe a peu à voir avec la capacité d'écouter.

Réponse 5 : La plupart des gens n'écoutent pas aussi bien qu'ils pensent. En fait, la plupart d'entre nous avons besoin de pratiquer.

Réponse 6 : Non, un bon auditeur n'interrompt pas.

Réponse 7 : Vrai. L'écoute efficace se fait avec l'ensemble du corps.

Réponse 8 : Souvent, l'écoute efficace ne consiste pas seulement à entendre des mots, particulièrement dans un contexte interculturel. Un auditeur habile doit aussi être capable de percevoir ce qui est, parfois, une information non verbale assez complexe.

Voici quelques réponses possibles :

Les bons auditeurs :

- ⇒ Réduisent au minimum ou enlèvent les obstacles à la communication qui sont susceptibles de menacer leur efficacité.
 - ⇒ Se placent physiquement face à l'interlocuteur et lui prêtent attention.
 - ⇒ Écoutent l'intention ou le but de l'interlocuteur et les confirme verbalement.
 - ⇒ Confirment le contenu de la demande de l'interlocuteur. (Qui, quoi, où, quand et comment.)
 - ⇒ Clarifient le niveau d'importance de la demande de leur interlocuteur. Quelle en est la raison, la nécessité ou l'urgence?
 - ⇒ Reconnaisent le niveau d'émotion démontré par l'interlocuteur.
 - ⇒ Résumant et partagent leur perception de ce qui est demandé.
 - ⇒ Indiquent le niveau de réponse qu'ils pourront apporter.
 - ⇒ Proposent une solution de rechange s'ils sont incapables d'apporter la réponse requise.
-

Améliorer les aptitudes en matière d'écoute

Les facteurs qui gênent l'écoute

De nombreux facteurs gênent notre écoute.

En voici quelques exemples :

- ⇒ Rêver tout éveillé.
- ⇒ Préparer nos réponses à l'avance.
- ⇒ Penser à d'autres personnes, d'autres endroits ou d'autres choses.



L'écoute active peut nous aider à lutter contre ces facteurs.

Les moyens d'améliorer votre écoute

Vous pouvez améliorer votre capacité d'écoute en suivant ces conseils :

Augmentez votre champ d'écoute :

- ⇒ Essayez de résister à la tentation d'interrompre.
- ⇒ Avant de prendre la parole, assurez-vous que votre interlocuteur a eu toute la possibilité d'exposer son point de vue.
- ⇒ Si vous ne saisissez pas la totalité du message, demandez à votre interlocuteur de bien vouloir le répéter.

Prenez le temps d'écouter :

- ⇒ Ne mettez pas de limitations évidentes à votre temps d'écoute - votre interlocuteur se sentira bousculé.
- ⇒ Bien des gens pensent tout haut et, tout en parlant, cherchent leurs mots pour exprimer ce qu'ils veulent dire. Pour saisir le véritable message de l'interlocuteur, il se peut que vous deviez le laisser d'abord rassembler ses idées. Ceci peut prendre un certain temps.

Accordez toute votre attention :

- ⇒ Hocher la tête ou faire une brève intervention de temps en temps pour clarifier un point fait savoir à votre interlocuteur que vous êtes intéressé(e). Si l'interlocuteur marque une brève pause, ne vous empressez pas de remplir le silence.
- ⇒ Utilisez des questions ouvertes pour encourager une élaboration.

Rappelez le message :

- ⇒ Quand vous êtes sûr(e) que votre interlocuteur a terminé, rappelez les points principaux.
- ⇒ C'est une bonne stratégie d'organisation pour vous.
- ⇒ Cela donne aussi à votre interlocuteur l'assurance que le message a été bien reçu.

Ne réagissez pas à la présentation de manière excessive :

- ⇒ Essayez de ne pas laisser le style de l'interlocuteur nuire au message.
- ⇒ Ceci pourrait ne pas être facile.
- ⇒ En tant qu'auditeur, c'est à vous qu'incombe la responsabilité d'approfondir pour trouver le message sous ce qui pourrait être une présentation ennuyeuse et monotone.

Ne réagissez pas au contenu de manière excessive :

- ⇒ Ne laissez pas vos émotions au sujet de ce que dit votre interlocuteur nuire au message.
- ⇒ Un langage véhément au début de la conversation peut troubler l'interprétation d'un message par l'auditeur.
- ⇒ Essayez de supprimer la surprise et de suspendre les jugements.

Ne feignez pas l'attention :

- ⇒ Nous feignons souvent l'attention quand nous trouvons une personne difficile à écouter.
- ⇒ Nous comprenons les maniérismes relatifs à l'écoute active et pouvons les simuler.
- ⇒ Ces actions ont pour but non seulement d'assurer l'interlocuteur que nous lui prêtons attention, mais encore d'accroître notre sensibilisation au message.
- ⇒ Si vous ne saisissez pas ce que dit votre interlocuteur, les hochements de tête et les « euh-hum » ne vous aideront pas à comprendre.

Écoutez entre les lignes :

- ⇒ Ne vous contentez pas d'écouter ce que l'on vous dit.
- ⇒ Essayez de comprendre les attitudes, les besoins et les motifs qui se cachent derrière les mots.

- ⇒ Les changements de ton, le volume de la voix et d'autres indices non verbaux, comme l'expression faciale et les gestes, peuvent avoir des significations que n'expriment pas directement les mots.

Écoutez pour saisir les idées et les faits :

- ⇒ Un bon auditeur s'efforce de comprendre à quoi riment les faits.
- ⇒ Gardez à l'esprit l'ensemble du tableau.
- ⇒ Quelles sont les idées qui relient tous les faits?

Ne monopolisez pas la conversation :

- ⇒ Résistez à la forte envie de dominer une situation ou de sentir que vous savez tout au sujet d'une situation.
- ⇒ Soyez ouvert(e) aux idées nouvelles et permettez à votre interlocuteur d'avoir les siennes et de les exposer.

Adaptez la vitesse de votre pensée :

- ⇒ Nous pouvons penser environ trois fois plus vite que nous ne pouvons parler. Le débit moyen de mots prononcés par minute est de 150 à 200 mots, mais le cerveau traite de 450 à 600 mots par minute.
- ⇒ Cependant, le cerveau n'est jamais oisif, ce qui peut causer le fait que l'on rêve éveillé, par exemple.
- ⇒ Il est difficile de ralentir la vitesse de notre pensée pour s'adapter au rythme de notre interlocuteur.
- ⇒ Gardez vos processus de pensée liés à ce dont parle votre interlocuteur.
- ⇒ Récapitulez mentalement les points déjà exposés.
- ⇒ Prévoyez vers où votre interlocuteur dirige ses pensées (mais ne l'interrompez pas).
- ⇒ Appréciez constamment les preuves.

Pratiquer les aptitudes en matière d'écoute : Activité d'apprentissage

Voici une petite recherche et pratique que vous pouvez faire au travail et dans votre vie personnelle pour vous aider à améliorer vos aptitudes en matière d'écoute.

Étape 1 : Quand vous vous trouvez en compagnie de quelqu'un qui ne semble pas être sensible à vos communications et qui ne saisit pas ce que vous essayez de lui faire comprendre, demandez-vous :

« Que fait (ou ne fait pas) cette personne qui me donne envie d'arrêter de parler? »

Observez les maniérismes, le langage du corps, le contact oculaire (ou son absence), la manière dont il ou elle réagit à ce que vous dites.

Étape 2 : Cherchez, parmi les gens avec lesquels vous travaillez, ceux qui vous semblent être des auditeurs efficaces. Observez-les et notez les choses qu'ils font qui les rendent efficaces. Comment montrent-ils qu'ils écoutent? Comment encouragent-ils les autres à parler?

Étape 3 :

- ⇒ À la prochaine occasion, quand vous serez en conversation avec quelqu'un, rappelez-vous d'être détendu(e) et objectif (objective). Cessez de penser à vous ou de vous préoccuper de vous, et concentrez-vous sur les préoccupations et les intérêts de l'autre personne. Accordez-vous une chance de suivre ce dont il ou elle veut vous parler. Répondez aux observations de votre interlocuteur et n'ajoutez pas vos propres opinions ou points de vue.
- ⇒ Utilisez les mêmes comportements que ceux qu'utilisent les bons auditeurs et qui vous donnent envie de parler.
- ⇒ N'oubliez pas : votre rôle est d'écouter et de voir si vous pouvez faire en sorte que l'autre personne tienne la plus grande partie de la conversation.
- ⇒ Remarquez comment réagit l'autre personne quand vous prenez une attitude détendue, objective, et notez comment se déroule la conversation. Vous n'êtes pas obligé(e) d'avoir une solution, une réponse ou une suggestion à proposer; vous écoutez simplement.

Rappelez-vous de ces compétences en matière d'écoute active la prochaine fois que vous écouterez une autre personne.

Les aptitudes à réfléchir

Donner une rétroaction

Quand nous pratiquons l'écoute active, nous développons aussi un ensemble de compétences appelées les aptitudes à réfléchir. Elles sont extrêmement utiles pour donner à la personne une rétroaction directe. Cette rétroaction a pour objectif de montrer à votre interlocuteur que vous avez entendu et compris.

Pourquoi est-ce important? Cela fait savoir à votre interlocuteur que quelqu'un lui accorde une attention totale et sans partage. Le fait de montrer à une personne que vous avez entendu et compris est extrêmement encourageant.

Rappel interculturel : rétroaction et confirmation

Il importe de se rappeler que la culture influence beaucoup la manière dont on donne une rétroaction ou dont on cherche une confirmation. Par exemple, dans les cultures qui ont tendance à avoir un style de communication indirect, il n'est généralement pas aussi nécessaire de décomposer les choses. Dans ces cultures, l'harmonie est importante et il y a une tendance naturelle à éviter la confrontation et à s'orienter vers un mode de communication indirect. Les gens évoluant dans ces cultures peuvent ne jamais utiliser le mot « non ». (Se reporter à notre module sur les compétences en matière de communications interculturelles pour obtenir davantage d'information.)

Que sont les aptitudes à réfléchir?

Ce que vous faites lorsque vous réfléchissez est exactement ce que signifie le mot - vous réfléchissez à l'autre personne en vous disant « Est-ce que c'est bien ça? Est-ce bien la manière dont vous le voyez? » Les étapes ci-dessous vous permettront de voir comment cela fonctionne!

Encourager

- ⇒ La technique la plus simple est d'encourager la personne à continuer.
- ⇒ Répétez un ou deux mots clés sous forme d'une question ou d'une déclaration.
- ⇒ Ou faites des petites interjections encourageantes, comme « hum » ou « oui ».
- ⇒ Vous pouvez simplement répéter un ou deux mots de la déclaration précédente de la personne.

Paraphraser

- ⇒ Ce processus consiste à répéter, en vos propres termes, ce qu'a dit l'autre personne.
- ⇒ Utilisez plusieurs mots clés et concentrez-vous sur le contenu des dernières phrases.

Exemple (paraphraser) :

L'interlocuteur : « Je pense que l'on devrait abandonner ce projet dans sa totalité. »

Paraphrase : « Voulez-vous dire que nous devrions revenir à l'ancienne manière ? »

Répéter

- ⇒ Choisir quelques mots clés que vous avez entendus quand la personne parlait et les répéter pour montrer que vous avez compris.
- ⇒ Ces aptitudes ont beaucoup en commun avec le fait de paraphraser, sauf qu'elles utilisent les propres termes de l'interlocuteur et non les vôtres.
- ⇒ Ceci montre à votre interlocuteur que vous avez compris les points importants de son message.
- ⇒ Ceci encourage aussi la personne à continuer.

Exemple (répéter) :

L'interlocuteur : « À partir de maintenant, je vais commencer à arriver plus tôt le matin, parce que c'est plus calme et que je peux travailler davantage. »

Répéter : « ...plus tôt » ou « ...travailler davantage. »

Récapituler

- ⇒ Les récapitulations sont des paraphrases plus longues et couvrent plus que la déclaration antérieure de la personne.
- ⇒ Elles peuvent essayer de saisir ce qui a été dit pendant toute l'entrevue ou au moins une grande partie de ce qui a été dit.
- ⇒ Le fait que vous vous rappeliez ce sur quoi a porté la discussion encourage la personne à continuer.

- ⇒ Récapituler peut montrer à l'autre personne que nous avons été attentifs, nous aider à vérifier que notre compréhension est exacte, et indiquer à notre interlocuteur que nous avons compris.

Exemple (récapitulation) :

L'interlocuteur : « Je travaillais à Hong Kong. C'était passionnant et j'ai eu la possibilité d'apprendre le chinois. Étant célibataire et sans enfant, j'ai aussi pu voyager beaucoup dans toute l'Asie. J'ai rencontré mon mari en Asie. Il enseignait l'anglais comme langue seconde. Nous sommes rentrés au Canada pour nous rapprocher de nos familles, quand nous avons eu un enfant. J'ai accepté un poste dans un organisme non gouvernemental au Canada. Maintenant que notre enfant est d'âge scolaire, nous cherchons à trouver un emploi à l'étranger, de préférence en Europe, où le système scolaire est semblable à celui du Canada et où nous pouvons faire d'autres voyages. »

Récapitulation : « Ainsi, vous avez apprécié le fait de travailler à Hong Kong, d'apprendre le chinois et de voyager. Mais, maintenant que votre enfant est plus âgé et que vous avez acquis une certaine expérience au Canada, vous pensez qu'il est temps de relever le défi d'un nouvel emploi, de préférence en Europe. Est-ce exact ? »

La confirmation

Les aptitudes à réfléchir comprennent ce que nous appelons un **contrôle pour confirmer**. « Est-ce bien ce que vous avez à l'esprit? » et « Ceci couvre-t-il convenablement le tout? » - pour être certain(e) que votre réflexion est exacte. Ceci exprime également que vous cherchez à comprendre.



Personne ne s'attend à ce que vous saisissiez parfaitement ce qu'il ou elle dit à chaque fois, aussi **est-il tout à fait acceptable, quand vous n'avez pas compris, de demander à ce que l'on répète ce qui a été dit**. « Je suis désolé(e) mais je ne comprends pas. Pourriez-vous me répéter ceci à nouveau, s'il vous plait? »

Il ne s'agit pas vraiment d'une réflexion, mais ceci a pratiquement le même effet : **ceci indique que vous vous efforcez de comprendre**, même si vous admettez que vous ne comprenez pas immédiatement.

Exemple

« Alors, ce qui est vraiment important pour vous est... »

« Tel que je comprends les choses, vous avez besoin de... »

Est-ce bien exact ? »

« Laissez-moi voir si je vous ai bien compris. Vous pensez qu'il est essentiel que... »

Aptitudes à réfléchir

Sélectionner la réponse qui correspond le mieux à la question, en vous fondant sur ce que vous venez d'apprendre.

L'interlocuteur dit : « *Je pense que nous devrions ajouter davantage de ressources à ce programme.* »

L'auditeur dit :

- A) « La manière dont il est géré maintenant vous dérange? »
 - B) « Davantage de ressources? »
 - C) « Ainsi, vous pensez que ce programme mérite l'investissement de davantage de ressources. »
-

2. Identifiez la réponse consistant à RÉPÉTER à partir des trois déclarations suivantes :

L'interlocuteur dit : « *J'ai vraiment hâte d'arriver à mon stage à Londres.* »

L'auditeur dit :

- A) « Londres? »
 - B) « C'est formidable! Vous semblez vraiment enthousiaste! »
 - C) « On dirait que cet emploi est exactement ce que vous cherchiez. »
-

3. Identifiez la réponse consistant à RÉCAPITULER à partir des trois déclarations suivantes :

L'interlocuteur dit : « *La demande m'a été transmise par le bureau du superviseur mais, au vu du contenu, il me semble qu'il serait plus approprié que le bureau du directeur s'en occupe. Si vous êtes d'accord, je rédigerai une note explicative que je remettrai moi-même.* »

L'auditeur dit :

- A) « Vous semblez avoir quelques appréhensions à ce sujet. »
 - B) « Le bureau du directeur? »
 - C) « Laissez-moi voir si j'ai bien compris. La demande a été envoyée au superviseur, mais vous pensez qu'il serait plus approprié que la réponse vienne du directeur. Vous êtes aussi disposé à écrire une note de couverture et à remettre le tout vous-même. Est-ce exact? »
-

4. Identifiez la réponse comprenant la CONFIRMATION à partir des trois déclarations suivantes :

L'interlocuteur dit: « *Je souhaite m'assurer que le bureau de la nouvelle employée est prêt à temps.* »

L'auditeur dit :

- A) « De la nouvelle employée? »
 - B) « Ainsi, ce qui est vraiment important pour vous est qu'elle puisse emménager et s'installer dès son arrivée. »
 - C) « Cette question semble vraiment vous préoccuper. »
-

Les réponses se retrouvent à la page suivante!

Réponses

Question 1 : C

Question 2 : A

Question 3 : C

Question 4 : B

Références et ressources

Liens utiles

Active Listening, de l'International Online Training Program on Intractable Conflict par l'Université de Colorado (A)

<http://www.colorado.edu/conflict/peace/treatment/activel.htm>

Active Listening, par le National Park Service, Northeast Region Philadelphia Office (A)

http://www.nps.gov/phso/rtcatoolbox/fac_activelisting.htm

Active Listening Skills, Utah State University (A)

http://www.usu.edu/arc/idea_sheets/active.htm

Communicating Effectively par Monica Penner, CharityVillage.com (A)

<http://www.charityvillage.com/cv/research/rvol36.html>

(B) = Site Bilingue

(A) = Site en anglais

(F) = Site en français
