

DE QUOI S'AGIT-IL ?

On parle d'une écoute attentive, compréhensive et respectueuse des propos de l'autre. Elle n'est pas naturelle. On parle d'écoute active car elle nécessite d'être particulièrement concentré sur l'écoute et la compréhension des personnes.

Certaines techniques permettent de pratiquer cette écoute et de le vérifier au cours de l'entretien :

LA REFORMULATION

Il en existe de 3 types :

- **la reformulation stricte « miroir »** : elle invite la personne à poursuivre son propos, à approfondir son idée
- **la reformulation qui reprend ce que vient de dire la personne, l'idée globale** : elle permet de vérifier que l'on a bien compris le propos de la personne (Cela nécessite de toujours demander une validation à la personne qui s'est exprimée précédemment)
- **la reformulation clarifiante qui permet d'élucider un propos**. Elle peut par exemple permettre de distinguer 2 idées contenues dans un même propos. Elle facilite la compréhension réciproque

LE QUESTIONNEMENT

Le questionnement sert à :

- solliciter la participation d'une personne, d'un groupe
- s'informer, comprendre
- relancer une réflexion, encourager une personne ou un groupe à s'exprimer d'avantage, à approfondir, développer, nuancer une remarque, une proposition, une situation...
- mettre en évidence différents aspects d'un problème ou d'une situation

Le questionnement est au service du « questionné », il doit l'aider à exprimer son expérience, à approfondir, à éclaircir son avis, ses idées. La question sollicite l'expérience des participants. **Questionner c'est faire émerger des informations que seule possède la personne que l'on questionne.** Questionner c'est faire participer. Il ne s'agit donc pas d'interroger en cherchant à vérifier si la personne détient « la bonne » ou « la mauvaise réponse ». Le contenu de la question doit être lié à l'expérience des participants.

Les différents types de questions, les 2 principales sont :

- **la question ouverte** : Sollicite l'avis, l'opinion de l'interlocuteur. Elle permet de connaître son interlocuteur, provoquer une réflexion, amorcer une discussion (avec un risque de digression). Exemple : « Qu'est-ce que vous voulez dire quand vous dites cela ? »
- **la question fermée** : réponses: oui, non, je ne sais pas (prise de position, expression d'un accord) ou choix entre 2 propositions. Elle donne peu de renseignements. Exemples : « Etes-vous d'accord avec cette proposition ? », « Parmi ces deux options laquelle vous paraît la plus envisageable? »

LA SYNTHÈSE

Ici on entend par « synthèse » le résumé organisé des principales idées produites au cours d'un entretien, d'un temps de travail collectif. La synthèse permet de reconnaître l'expression de la personne. Il s'agit de mettre en évidence les idées fortes, les points saillants du propos. Elle permet de poursuivre l'entretien en étant surs de s'être déjà compris.