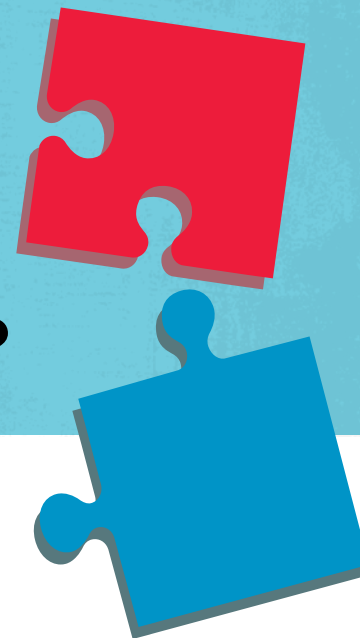


CIRCUIT PME – FICHE 17

L'ÉCOUTE ACTIVE : QU'EST-CE QUE CELA VEUT DIRE?



Le succès d'une relation de mentorat est directement lié à la capacité de communication entre les mentor·es et les mentoré·es.

Du côté des mentor·es, l'écoute active est un pilier de la posture de communication en mentorat. On dit souvent que les bonnes personnes mentores écoutent plus qu'elles ne parlent (voir fiche 19). Ces personnes prêtent une attention particulière à ce que dit leur mentoré·e, lui laissant le temps de trouver ses propres idées et mots.

Elles ont aussi une curiosité et une bienveillance sincères envers leur mentoré·e. En somme, les mentor·es accordent beaucoup d'attention à comprendre le point de vue de la personne mentorée plutôt qu'à trouver des solutions ou à essayer de la changer.

QU'EST-CE QUE L'ÉCOUTE ACTIVE?

Selon Hoppe (2028), l'écoute active est « la volonté et la capacité d'une personne à écouter et à comprendre [...], impliquant de porter une attention pleine et bienveillante à l'autre, d'éviter les jugements trop hâtifs, de montrer sa compréhension, de clarifier les informations, de synthétiser et de partager ».

COMMENT MANIFESTER DE L'ÉCOUTE ACTIVE?

Soyez simplement présent·e

- Acceptez les silences pour laisser la personne réfléchir et s'exprimer.
- Ne portez pas de jugements.
- N'interrompez pas votre mentoré·e.
- Évitez les distractions, comme les notifications d'un cellulaire ou les collègues qui vous sollicitent.
- Adoptez une posture d'écoute : asseyez-vous dans une posture détendue, la poitrine légèrement en avant, et maintenez un bon contact visuel.

Démontrez votre intérêt envers votre mentoré·e

- Demandez à la personne mentorée quelles sont ses attentes.
- Utilisez des signes de reconnaissance : signes verbaux et non verbaux pour montrer que vous êtes attentif·ve, comme hocher la tête, sourire, exprimer des intonations (« hum hum... »).
- Portez attention à votre posture et à vos expressions faciales.
- Démontrez votre empathie, c'est-à-dire manifestez votre capacité à vous mettre à la place de votre mentoré·e.

Posez des questions ouvertes

Une question ouverte est une question à laquelle on doit répondre autrement que par oui ou non ou une autre réponse courte. Elle encourage plutôt la personne interrogée à donner une réponse plus détaillée et à exprimer ses pensées et ses opinions.



GUIDE DE QUESTIONS POUR DÉMARRER DES CONVERSATIONS EFFICACES



Reformulez et synthétisez les propos de votre mentoré·e

Utilisez des formulations comme celles-ci pour montrer votre écoute et valider votre compréhension :

- « Si j'ai bien compris, tu me dis que... »
- « En d'autres termes... »
- « Si je résume... »
- « En somme, ce que je comprends, c'est... »
- « Voici ce que je perçois quand tu me dis que... »
- « Corrige-moi si je me trompe... »

Reflétez les sentiments

- Répétez, reformulez ou paraphrasez en mettant en lumière les émotions et les sentiments perçus.
- Montrez que vous comprenez l'état émotif de votre mentoré·e : « Je comprends que tu trouves ça difficile... », « Je sens que cet accomplissement t'apporte beaucoup de fierté ».
- Partagez votre expérience en faisant le lien avec la situation actuelle.

ÉVALUEZ VOTRE COMPÉTENCE D'ÉCOUTE ACTIVE

Tout le monde a des angles morts dans sa compétence d'écoute. Ci-dessous, quelques questions qui vous feront réfléchir sur vos comportements d'écoute. Si vous répondez « oui » à une ou plusieurs de ces questions, réfléchissez à l'impact que peuvent avoir ces habitudes sur votre écoute et sur votre mentoré·e.

Commencez-vous à réfléchir à votre réponse avant qu'on ait fini de vous parler?	OUI	NON
Finissez-vous les phrases des autres dans une conversation?	OUI	NON
Essayez-vous de persuader les autres de suivre votre façon de faire, d'adhérer à votre point de vue?	OUI	NON
Diriez-vous que vous aimez diriger la conversation?	OUI	NON
Si quelqu'un met trop de temps pour arriver au point, l'aidez-vous?	OUI	NON
S'il y a un moment de silence, êtes-vous souvent le ou la premier·e à le remplir?	OUI	NON
Avez-vous tendance à écouter sans poser de questions?	OUI	NON
Avez-vous tendance à donner votre avis aux gens avant de vous renseigner sur leur situation, leurs motivations, leurs propres impressions?	OUI	NON
Avez-vous tendance à entrer en mode « solutions » trop rapidement?	OUI	NON

POUR ALLER PLUS LOIN

Petrela, J. (2020) *Secrets mal gardés d'une communication efficace, le pont entre mentor·e et mentoré·e (1/3)*. Mentorat Québec

Hoppe, M. (2018) *L'écoute active : Améliorez votre capacité à écouter et à diriger*. Center for Creative Leadership