

Écoute active : entendre vraiment l'autre, aux moments qui comptent

Parcours interactif avec autodiagnostic

~20 min

Ce qui rend une équipe efficace n'est pas son QI moyen mais la façon dont la parole y circule : les travaux d'Anita Woolley, publiés dans Science, l'ont établi. L'écoute active n'est pas une posture à tenir en permanence : ce module la traite comme un mode qu'on active à des moments choisis, avec trois outils précis — s'accorder au registre de l'autre, questionner, reformuler jusqu'au « oui » — et dit ce que l'IA qui transcrit une réunion ne remplacera jamais.

— OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Repérer les moments qui justifient d'activer l'écoute active : sujet sensible, discussion difficile, émotion présente, décision qui déplaît.
- 02 Créer sa disponibilité avant un échange qui compte, puis s'accorder au registre de l'autre, en présentiel comme à distance.
- 03 Laisser 90 secondes de parole ininterrompue, puis questionner plutôt que d'apporter tout de suite une solution.
- 04 Reformuler les idées et le ressenti de l'autre jusqu'au « oui, c'est bien cela », puis approfondir son écoute avec les niveaux d'Otto Scharmer.

— PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne dont le métier repose sur des échanges qui comptent : rendez-vous clients, réunions sensibles, discussions difficiles en équipe.

- **Prérequis** : aucun

— DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

- 1 **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
- 2 **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
- 3 **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
- 4 **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
- 5 **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

— UN EXEMPLE PARMIS LES SITUATIONS PROPOSÉES

Dewi, chargée de recrutement, reçoit l'appel d'Émile, chef de chantier, agacé : le conducteur d'engins qu'elle lui a envoyé ne connaissait pas les engins du chantier, et il a perdu sa matinée. Il ajoute : « De toute façon, on ne m'écoute jamais quand je décris mes besoins. » Comment lui répondre ?

— ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Écoute active, inspirée de Carl Rogers & Richard Farson — structuration Afthonios en 3 qualités (disponibilité, curiosité, ouverture) et 3 outils (synchronisation, questionnement, reformulation)
- 4 niveaux d'écoute, Theory U (Otto Scharmer, MIT)
- Synchronisation, inspirée du pacing/mirroring de la PNL (Bandler & Grinder)
- Règle des 90 secondes de parole ininterrompue — principe Afthonios

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Anita Woolley et al., Science, 2010 : l'intelligence collective des équipes est liée à la répartition des tours de parole et à la sensibilité sociale, non au QI moyen
- Stephens, Silbert & Hasson (Princeton), PNAS : couplage neuronal entre orateur et auditeur, corrélé à la compréhension mutuelle
- Otto Scharmer (MIT), Theory U, 2007 : 4 niveaux d'écoute
- Carl Rogers & Richard Farson, « Active Listening », 1957