

L'écoute active et objective est une posture déterminante qui donne souvent le ton aux conversations, aux entretiens, aux réunions. Lorsque l'on dit " écoute ", on pense parfois à une attention passive des propos entendus. Cette conception reflète alors une attitude bienveillante mais peu dynamique, biaisant les perceptions. Cette approche est à éviter par un effort d'empathie, c'est-à-dire en essayant de se mettre à la place de l'autre pour voir la réalité telle qu'il se la représente. C'est une manière de se rapprocher de l'objectivité. Cela s'apprend en s'entraînant à :

- **Des reformulations** : Elles visent à vérifier auprès de son interlocuteur que l'on a compris ce qu'il voulait exprimer en essayant d'être attentif aux éléments essentiels de ses propos ou aux signes non-verbaux qui éclairent son message.
- **Des points et résumés** : Ils sont effectués avec une fréquence régulière. Ils rendent compte des échanges ou des débats à un moment donné en reflétant non seulement le contenu des diverses interventions mais aussi les positions en présence par rapport au problème débattu.

On peut pratiquer l'écoute active et objective lorsque l'on est conduit à animer une réunion. Ce qui précède reste évidemment valable. On ajoutera :

- **Un contrôle de l'implication subjective** : un tel contrôle constitue une condition indispensable pour que reformulations et points ne soient pas biaisés. Plus on se sent participant, moins on risque d'être disponible pour aider un groupe à progresser. Une telle implication est souvent perçue par les participants comme gênante. Elle le devient véritablement lorsque les reformulations et les points ne sont pas entérinés par les participants (réserves, mimiques d'insatisfaction, silences). Le responsable sent que sa compréhension n'est pas parfaite. Ses positions personnelles colorent trop sa perception.
- **L'utilisation du tableau**. Lorsqu'elle est faite à bon escient, elle permet de stocker les éléments importants et de fournir un repère unique et commun de la progression d'un travail. En ce sens, le tableau est préférable à une prise de notes solitaire.

La fonction d'écoute permet une mémorisation progressive et représente un réel travail.

Ses résultats sont loin d'être négligeables :

- Tout d'abord, elle assure que toutes les personnes qui participent à l'échange se trouvent au diapason, même si l'absolu dans ce domaine est utopique,
- Elle démontre que l'animateur est utile et capable d'être objectif, du moins de comprendre sa subjectivité et de la dépasser,
- Elle favorise un « décentrement » de chacun et une écoute approfondie de l'autre à partir du modèle ainsi fourni par le responsable,
- Elle montre ce qui est acquis et comment cela a été acquis.

D'après « Dynamique des groupes restreints », Anzieu, Martin 1994.