



Les 4 niveaux d'écoute – Théorie U

	Contexte
Otto Scharmer, fondateur de la Théorie U, décrit quatre niveaux d'écoute qui reflètent la profondeur avec laquelle nous recevons l'autre. Dans la vie professionnelle comme dans les processus collectifs, la qualité de l'écoute détermine la qualité des relations, des décisions et de l'innovation. Connaître ces niveaux permet de prendre conscience de sa posture d'écoute et d'apprendre à basculer vers une écoute plus ouverte et générative.	

	Présentation
Niveau 1 – Écoute téléchargement On écoute en filtrant la réalité à travers nos habitudes et nos jugements. On cherche surtout à confirmer ce que l'on sait déjà. Exemple : « Je connais déjà ce sujet, rien de nouveau. » Action : repérer quand je reste enfermé dans mes certitudes. Niveau 2 – Écoute des faits On écoute pour capter des données nouvelles, des informations précises. On compare avec ce que l'on connaît déjà et on ajuste ses représentations. Exemple : « Je n'avais pas vu ce détail, c'est intéressant. » Action : poser des questions factuelles, noter les éléments objectifs. Niveau 3 – Écoute empathique On se met à la place de l'autre, on ressent ce qu'il vit. On suspend son propre cadre de référence pour comprendre son expérience. Exemple : « Je comprends ce que tu ressens, je le vis avec toi. »	

Action : adopter une posture ouverte, se concentrer sur l'émotion et le vécu.

Niveau 4 – Écoute générative

On s'ouvre à ce qui cherche à émerger dans la conversation.

L'écoute devient créative et permet à des idées nouvelles de surgir.

Exemple : « Grâce à ce que tu dis, une vision nouvelle se dessine. »

Action : ralentir, accueillir le silence, laisser émerger l'inattendu.

Les outils de la Théorie U cherchent à ouvrir et développer cette écoute générative.



Pour aller plus loin

www.presencing.org

Otto Scharmer, La théorie U : renouveler le leadership, Editions Yves Michel, 2016