



Théorie U – les niveaux d'écoute



CONTEXTE

Otto Scharmer, fondateur de la Théorie U, distingue quatre niveaux d'écoute qui correspondent à des degrés croissants d'ouverture et de présence.

Nous écoutons souvent à partir de ce que nous savons déjà : nos habitudes, nos expériences, nos jugements. La Théorie U invite progressivement à déplacer notre attention pour accueillir ce qui est nouveau et percevoir ce qui cherche à émerger.

Développer cette qualité d'écoute est au cœur des pratiques d'intelligence collective : elle favorise l'émergence de compréhensions, d'idées et de solutions nouvelles.



EXPLICATIONS

1. Les quatre niveaux d'écoute

Niveau 1 – L'écoute « téléchargement » : à partir des habitudes

J'écoute à partir de ce que je connais déjà : mes expériences, mes habitudes, mes opinions et mes jugements.

Je tends à sélectionner ce qui confirme ma manière habituelle de voir la situation.

Logique : reconfirmer le passé.

Exemple : « Je connais déjà. »

Niveau 2 – L'écoute factuelle : à partir de l'extérieur

Je porte mon attention sur les faits et sur ce qui diffère de ce que je pensais.

Je cherche les informations nouvelles, les écarts et les éléments inattendus.

Cela demande de suspendre momentanément mon jugement pour observer davantage la réalité telle qu'elle se présente.

Ouverture de l'esprit : remarquer les différences.

Exemple : « Tiens, je n'avais pas vu cela. »



Niveau 3 – L'écoute empathique : à partir de l'intérieur

Je cherche à comprendre comment l'autre vit la situation.

Je ne m'intéresse plus seulement aux faits, mais aussi à son expérience, à son point de vue, à ses émotions et à ses intentions.

Je me déplace momentanément dans son cadre de référence, sans chercher immédiatement à conseiller ou à résoudre.

Ouverture du cœur : voir la situation depuis le point de vue de l'autre.

Exemple : « Je comprends mieux comment tu vis cette situation. »

Niveau 4 – L'écoute générative : à partir de la source

Je reste disponible à ce qui pourrait émerger de la conversation.

Je ne cherche plus uniquement à comprendre ce qui existe déjà : je laisse aussi de la place à une intuition, une compréhension ou une possibilité nouvelle.

Cela suppose de lâcher momentanément mes réponses préparées, mes attentes et mes intentions prédéfinies.

Ouverture de la volonté : se connecter au futur qui cherche à émerger.

Exemple : « Quelque chose de nouveau devient possible. »

2. Trois mouvements d'ouverture

Pour passer progressivement vers une écoute plus profonde, la Théorie U invite à développer trois formes d'ouverture :

Ouvrir l'esprit : suspendre le jugement et observer ce qui est réellement là. Passer du niveau 1 au 2.

Ouvrir le cœur : se déplacer vers le point de vue de l'autre et accueillir son expérience. Passer du niveau 2 au 3.

Ouvrir la volonté : lâcher prise sur ce que l'on avait prévu pour laisser venir ce qui cherche à émerger. Passer du niveau 3 au 4.

3. Une capacité à mobiliser selon la situation

Les quatre niveaux ne sont pas des catégories de personnes ni une échelle à gravir en permanence. Nous pouvons passer de l'un à l'autre au cours d'une même conversation. L'enjeu est de repérer **à partir d'où j'écoute** et d'approfondir mon écoute lorsque la situation le demande.



POUR ALLER PLUS LOIN

Otto Scharmer, Théorie U : l'essentiel, Editions Yves Michel, 2018, 186 p.

Expérimenter l'écoute générative avec les outils de la théorie U : marche empathique, coaching circle,...

