

L'ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active est une écoute bienveillante, c'est une posture de communication voulue qui vise une relation basée sur la confiance.

Il s'agit de se rendre disponible pour s'ouvrir au monde de l'autre, à ses codes, à sa culture, à ses références et à ses représentations de la réalité.

En ayant une posture empathique, vous permettez à l'autre de se sentir écouté, d'avoir le sentiment d'être compris dans ses émotions. Il utilise son énergie à échanger, à réfléchir et à trouver des solutions, et non pas à se défendre ou à attaquer.

CE QUE VOTRE POSTURE D'ÉCOUTE GÈNERE CHEZ L'AUTRE :	VOS BÉNÉFICES DIRECTS EN RETOUR :
<ul style="list-style-type: none">• MISE EN CONFIANCE• CONVIVIALITÉ PERÇUE• SENTIMENT DE RECONNAISSANCE• MOTIVATION À ÉCHANGER, À EN DIRE PLUS• CONFORT DANS L'ÉCHANGE• ENVIE D'ÊTRE VRAI• VOLONTÉ DE SE FAIRE COMPRENDRE• PRÊT À REFORMULER SI BESOIN POUR S'ASSURER D'UNE BONNE COMPRÉHENSION	<ul style="list-style-type: none">• CONVIVIALITÉ• MEILLEUR NIVEAU D'INFORMATIONS (aspect quantitatif)• MEILLEUR QUALITÉ DE L'INFORMATION REÇUE• CLARIFICATION DES PROPOS DE L'AUTRE• CONFORT DANS L'ÉCHANGE• FACILITÉ À POSER DES QUESTIONS POUR APPROFONDIR LA DISCUSSION• PERCEPTION DE L'APAIEMENT DES TENSIONS• OBSERVATION DES ÉMOTIONS• DÉCOUVERTE DES REPRÉSENTATIONS DE L'AUTRE

Auto-évaluation : est-ce que mon écoute répond à tous ces critères ?

	OUI	NON
Je fais preuve d'une neutralité bienveillante et compréhensive		
Je me rends disponible pour le temps d'échange : je dégage un espace temps suffisant		
Je me prépare psychologiquement, je ne me laisse pas envahir par mes propres préoccupations		
Je me centre sur le vécu de mon interlocuteur, sans y mettre mes propres représentations et perceptions		
Je ne coupe pas la parole, j'attends la fin de l'explication pour reformuler si besoin		
Je choisis un vocabulaire adapté à l'autre, je n'utilise pas de mots trop chargés de sens qui pourraient influencer ses niveaux de réponse		
J'observe les réactions non-verbales (postures, regards, mimiques, gestuelle, para-verbales avec l'intonation, le volume, le rythme de la voix) de mon interlocuteur lors de sa narration ou celles liées à l'effet de mes questions ou reformulations		
Je rebondis sur les propos forts de mon interlocuteur, porteurs de sens pour l'autre		
Je prends le temps d'écouter les argumentations de l'autre, même si cela me semble long et inintéressant		
J'utilise principalement des questions ouvertes pour approfondir l'échange		
Je n'induis pas les réponses, j'utilise des propos neutres ou je reprends les propres mots et expressions de l'autre		
Je reformule régulièrement pour permettre à l'autre de préciser sa réflexion et pour que j'apporte ou que je demande des clarifications si besoin		
J'évite d'avoir des réactions émotives et affectives face aux émotions de l'autre (phénomène d'éponge)		
Je sais rester silencieux lorsque cela est nécessaire à l'autre pour se recentrer, chercher l'information, je respecte son rythme		
Je reste concentré jusqu'au bout, quitte à faire une pause dans l'échange si je sens une fatigue dans l'écoute		
Je donne des signes verbaux et non-verbaux de mon écoute : je transmets des « accusés de réception » par des hochements de tête ou des reformulations au fur et à mesure des propos de l'autre : je l'encourage à continuer l'échange		
Je termine toujours mes échanges par vérifier la compréhension réciproque : je permets à l'autre de synthétiser sa réflexion et lui demande de reformuler mes propos ; j'apporte des compléments d'informations si nécessaire		
Je fais systématiquement un bilan de mes échanges : j'évalue à chaud ma qualité d'écoute		