

L'écoute active

À quoi sert l'écoute active ?

L'écoute active a pour intention de s'intéresser véritablement à la personne et pas seulement à ce qu'elle exprime, son discours. Elle favorise l'expression des émotions.

Quand pratiquer l'écoute active ?

J'utilise l'écoute active quand un interlocuteur est en résistance ou manifeste du mécontentement.

L'écoute active peut être associée à des outils de communication non violente (Cf. fiche outil méthode DESC)

Premiers gestes de l'écoute active

Silence et disponibilité

Se mettre en présence de l'autre

Regard

Établir le lien et sécuriser l'émetteur

Encouragements, retours non verbaux ou verbaux

L'écoute n'est pas un monologue. Les retours du récepteur encouragent l'émetteur à s'exprimer davantage.

Les quatre phases de l'écoute active

- Valider que l'autre souhaite être écouté
- Décoder son ressenti et les besoins associés
- Phase de synthèse des ressentis /besoins et de questionnement permettant la recherche de solution
- Remue-méninges de solutions alternatives

 À faire	 Bonnes pratiques
Associer la reformulation des faits au décodage/expression du ressenti.	Je me centre sur l'autre par mon regard, ma posture. Je privilégie les questions ouvertes.
 À éviter	 À retenir
Interpréter avec mes filtres ce qu'exprime l'autre (être en prise avec ma radio mentale : « il voit tout en noir »).	L'écoute active est un moyen de permettre à son interlocuteur de trouver ses solutions.