

3 compétences clés pour pratiquer l'écoute active

L'écoute active consiste à considérer l'écoute comme un processus actif, plutôt que passif. Cela signifie participer à la conversation en montrant que l'on écoute, en encourageant le partage d'informations, et en s'efforçant de comprendre son interlocuteur.

1 MONTRER QUE L'ON ÉCOUTE

Mettre de côté les distractions

- ✗ Regarder la télé
- ✗ Utiliser son téléphone
- ✗ Faire autre chose qu'écouter
- ✓ Se concentrer sur la conversation

Utiliser le langage verbal et non-verbal

- ✓ Phrases courtes : « ah oui ? », « mm-hmm », « je comprends », « c'est intéressant »
- ✓ Hocher la tête, contact visuel
- ✓ Régir aux émotions, ex. : sourire, répondre avec enthousiasme si la personne est enthousiaste...

2 ENCOURAGER LE PARTAGE D'INFORMATIONS

Poser des questions ouvertes

...plutôt que des questions amenant des réponses oui/ non

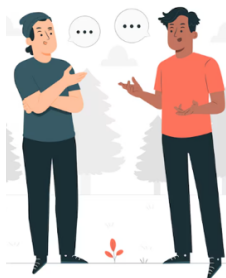


*Qu'est-ce que ça t'a fait de _____ ?
Peux-tu m'en dire plus sur _____ ?
Comment est-ce que tu _____ ?
Qu'est-ce que tu aimes dans _____ ?
Qu'est-ce que tu penses de _____ ?
Tu t'es senti.e comment quand _____ ?*

Utiliser les reformulations

Avec ses propres mots, en reprenant les points importants et en incluant le contenu émotionnel.

*C'est dur au travail en ce moment.
Il y a trop de choses à faire et je n'arrive pas à suivre. Mon chef est frustré que tout ne soit pas fait, mais je ne peux pas faire plus.*



On dirait que tu fais de ton mieux pour gérer la charge de travail, mais il y en a trop. Ça doit être stressant !

3 S'EFFORCER DE COMPRENDRE LA PERSONNE QUI PARLE

Être attentif

- ✓ Se concentrer sur ce que la personne dit
- ✗ ... plutôt que sur ce qu'on veut dire après
- ✓ Être attentif au langage non-verbal de l'interlocuteur : posture, ton, etc.
- ✓ Réserver les discussions sensibles à un moment calme et sans distraction

Faire preuve d'ouverture d'esprit

- ✓ S'efforcer de comprendre le point de vue de l'autre, même si on n'est pas d'accord
- ✓ Mettre de côté les jugements et critiques avant d'avoir vraiment compris la perspective de l'autre