

La pratique de l'écoute active

ou

« Faites pour les autres ce que vous voulez qu'ils fassent pour vous. »



1. L'écoute active, qu'est ce que c'est ?

L'écoute active est une technique qui consiste à se concentrer à la fois sur le contenu du discours (ce qui est dit) et sur la forme du discours (comment cela est dit) dans une discussion de groupe ou dans un dialogue avec une tierce personne, afin de bien comprendre ce qui est dit et de percevoir ce qui ne l'est pas. Cela ne veut pas dire que l'on soit d'accord avec ce qui est dit, mais que l'on comprend ce qui est dit.

Par un mouvement réflexe, l'interlocuteur se sent compris et utilise son énergie non pas à se défendre et à attaquer mais à échanger, réfléchir et trouver des solutions.

2. L'écoute active, pour quoi faire ?

ou

6 bonnes raisons pour adopter l'écoute active

<i>Pour soi</i>	<i>Pour l'autre, pour les autres</i>
<i>Mieux comprendre son propre fonctionnement</i>	<i>Mieux comprendre le fonctionnement de l'autre</i>
<i>Se mettre à la juste distance</i>	<i>Créer des relations productives, efficaces, énergisantes</i>
<i>Développer des capacités d'empathie, de bienveillance et de solidarité</i>	<i>Collaborer de façon plus efficace</i>

3. L'écoute active, comment faire ?

	<i>10 conseils</i>	Exemple(s) de procédure(s) à mettre en œuvre
1.	<i>Créez les conditions favorables.</i>	Organisez les conditions favorables à l'échange (capter le regard, être dans une zone suffisamment proche sans entrer dans la zone d'intimité, ...) Cessez toute autre activité, évitez les distractions (une fenêtre, du bruit,...)
2.	<i>Soyez totalement attentif à votre interlocuteur.</i>	Concentrez-vous sur l'interlocuteur ; écoutez avec vos oreilles, mais aussi vos yeux.
3.	<i>Soyez aux aguets de l'interlocuteur.</i>	Reconnaissez les signes non verbaux de l'interlocuteur pour tentez d'identifier ses émotions. Que disent ses gestes ? Que disent ses yeux ? Son expression ?
4.	<i>Soyez aux aguets de vous-même.</i>	Ecoutez ce que vous dit votre for intérieur pour y reconnaître les émotions suscitées par ce que dit l'interlocuteur. Réfrénez les jugements qu'elles entraînent.
5.	<i>Ne craignez pas les émotions de l'interlocuteur.</i>	Accueillez- les en restant attentif et bienveillant. « Que ressentez-vous ? », « J'entends votre (colère, tristesse, surprise), elle est (légitime, normale, ...)
6.	<i>Ne montrez pas de signe de désaccord.</i>	Incitez l'interlocuteur à poursuivre son argumentation par une attitude corporelle accueillante (buste penché en avant par exemple). Ne portez pas de jugement, même non verbal. (lever les yeux au ciel, soupirer par exemple).
7.	<i>Manifestez votre intérêt.</i>	Donnez des « accusés de réception » : hochez la tête, « bien sûr », « c'est vrai ». Posez une question : « Ah oui ? », « Vraiment ? », « Que s'est-il passé alors ? ». Vérifiez que vous avez compris en reformulant certains points : « Si j'ai bien compris, ce que vous voulez dire, c'est...
8.	<i>Abstenez-vous de conseils si on ne vous les demande pas.</i>	Rappelez-vous que souvent, l'interlocuteur veut seulement être écouté.
9.	<i>N'interrompez pas l'interlocuteur même s'il se plaint de vous ; attendez qu'il ait fini de parler avant de chercher à clarifier les choses.</i>	En le laissant parler sans l'interrompre, vous évaluez ses pensées et vous comprendrez toutes les raisons de sa plainte avant d'y répondre. De plus, le locuteur saura que vous avez compris ce qu'il disait. Il ne sentira pas le besoin de se répéter,
10.	<i>Ne donnez votre avis que si on vous le demande</i>	Encouragez l'interlocuteur à proposer sa solution avant de compléter éventuellement par les vôtres.