

Ecoute active

≠ Ecoute passive

= Ecoute participative

= Celui ou celle qui écoute est acteur

- Faire des choses en vue d'obtenir des choses
- Manipuler
 - = prendre en mains
 - = porter de l'attention
 - C'est l'intention qui importe !

Ecoute active

- ◆ avoir l'esprit ouvert (ne pas juger)
- ◆ se concentrer uniquement sur la conversation, sur son interlocuteur
- ◆ reconnaître ses filtres perceptifs et accepter les émotions suscitées
- ◆ écouter sans interrompre
- ◆ poser des questions calibrées
- ◆ reformuler ce qui apparaît comme important
- ◆ s'assurer que l'autre a bien compris

Questions calibrées

- ◆ ouvertes
- ◆ auxquelles on ne peut pas répondre par oui ou par non
- ◆ qui demandent de la réflexion et une aide implicite de la part de votre interlocuteur
- ◆ commencent par
 - comment Comment pourrais-je faire cela ?
 - que Que pourrais-je faire pour résoudre votre problème ?
 - quoi Quoi faire ? Qu'est-ce qui est important pour vous ?

Ecoute silencieuse

- ◆ Ponctuer les propos de l'autre par des signes
 - gestuels
 - hochement de tête
 - verbaux
 - ok
 - Mmm
- pour montrer qu'on écoute**

Relance

- ◆ Reprendre la fin de phrase de l'autre
- ◆ « Cliquer » sur un mot (quand vous dites ...)

...

pour inciter l'autre à dire d'avantage

pour obtenir plus d'informations

- Forme interrogative
- Silence préservé
- Contact non verbal
- Recherche d'informations sensorielles

Résumé

- ◆ Reprise, de manière synthétique, de
 - ce qui a été dit
 - ce qui a été ressenti

pour valider la bonne réception de l'information

- obtention d'un oui d'approbation
- = remontée de l'ascenseur émotionnel
- ouverture à la différence