

Pratiquer l'écoute active

L'écoute active est une technique qui consiste à écouter, en posant des questions et en manifestant qu'on écoute.

Elle permet de laisser s'exprimer pleinement la personne qui prend la parole et vise à éviter non-dits, malentendus et quiproquo.

Comment procéder ?

La méthode consiste à :

1. Écouter
2. Se taire, manifester qu'on écoute (être attentif)
3. Laisser l'autre s'exprimer totalement
4. Reformuler
5. Questionner
6. Obtenir la confirmation d'avoir bien compris « oui voilà, c'est cela »

Reformuler

Il s'agit de redire en d'autres termes, d'une façon plus concise, plus synthétique ou plus explicite ce que l'autre vient de dire, sans en changer le sens.

Cela permet de :

- Montrer que l'on écoute.
- Montrer que l'autre a été reçu et compris.
- Corriger ce qui a été mal compris.

Pour ce faire, lorsque l'interlocuteur a terminé, on résume ses propos en commençant par :

- "Ainsi selon vous ..."
- "Vous voulez donc dire ..."
- "En d'autres termes ..."
- "Par conséquent à votre avis ..."

Questionner

Si l'interlocuteur n'approuve pas totalement la reformulation, il s'agit de clarifier le ou les points d'incompréhension en le questionnant.

Pour le laisser s'exprimer et ne pas induire de réponse, il est important de favoriser les questions ouvertes, relais ou miroirs.

La réponse à la question doit ensuite être [être reformulée](#).

Les questions ouvertes

Elles créent le dialogue, incitent à s'exprimer librement, permettent d'approfondir et de relancer la conversation.

Exemples :

Que voulez-vous dire ? En quel sens ? Sur quel plan ?
Ils ont perdu une bonne occasion ... Ah bon ? Ah oui ? Vraiment ? C'est-à-dire ? Quel est votre projet ? Que recherchez-vous ? Que souhaitez-vous ? Que voulez-vous changer ?
À l'issue de l'action, comment voyez-vous la situation ? Qu'est-ce qui aura changé ? De quoi s'agit-il ?
Parlez-moi de... Expliquez-moi... Dites-moi... Je vous écoute... Qu'en pensez-vous ?

Ces questions permettent d'obtenir de l'information.

Penser toujours aux mots clés : Qui ? Quoi ? Quand ? Combien ? Où ? Comment ? Pour élaborer vos questions.

Éviter le « Pourquoi ? » trop brutal qui risque d'être pris pour une demande de justification, préférez plutôt « pour quelles raisons ? » - « de quelle façon ? » - « de quelle manière ? » ... qui centrent le questionnement sur les faits et non sur les personnes.

Les questions fermées

Utiles et précises, elles servent à obtenir de l'information ou à vérifier quelque chose. Elles ferment le dialogue et doivent être précédées par les questions ouvertes.

Exemples :

- Cela vous convient-il ? Combien êtes-vous ? Avez-vous assez chaud ?
- Alternatives (2 réponses possibles) :
 - Est-ce vous qui vous occupez de ... (réponse oui ou non).
 - Préférez-vous début ou fin de semaine ?
- Choix multiples (plusieurs choix possibles prédéfinis) :
 - vous livrez lundi, mercredi ou vendredi ?

Retourner aux sommaires

[Notre Asso - Espace collaboratif - Communication](#)

From:
<https://www.notreasso.encom1.fr/> - **Notre Asso**

Permanent link:
https://www.notreasso.encom1.fr/doku.php/wiki/communication/pratiquer_l_ecoute_active

Last update: **2019/11/24 19:03**

