L'écoute active

Sources : Sources : Gordon, T. (2005). Leaders efficaces. (Trad. J. Lalanne et A.-M. Rouffaud). Montréal, QC: Les Editions de l'Homme.
C. Fantoli
03.09.13 - Rév.37

1 INVITATION A PARLER

- un collègue qui a un problème craint souvent de déranger les autres
  - le rassurer et se montrer disponible
  - tendre une perche
  - montrer qu'on est disponible
- Amorces possibles
  - "Est-ce que tu aimerais en parler ?"
  - "Parfois, çA aide de dire ce qu'on a sur le coeur"
  - "J'ai du temps libre. On en discute ?"

2 ECOUTE

- Observer un **silence attentif**
  - Quand un collègue a un problème et que je l'écoute, il se sent encouragé à en parler.
  - L'intention que je lui accorde démontre mon intérêt et ma sollicitude
  - Le silence attentif est un outil puissant pour amener les gens à parler de ce qui les préoccupe
  - L'écoute active ouvre la voie à la personne qui a besoin de s'exprimer

3 RECEPTION

- Transmettre des signes montrant que je reçois bien l'information
  - La personne qui parle de son problème attend de voir des signes démontrant **que je suis réceptif** et que je suis ce qu'elle me dit
  - de temps en temps, j'accuse réception de ses messages
- Quittances possibles
  - langage non verbal
    - hocher la tête
    - regarder l'autre dans les yeux
  - brèves quittances
    - "Oui."
    - "OK."
    - "Ah bon!"
    - "Je comprends"
    - "Je vois"
    - "Hm hmm."

4 REFLET

- **refléter** ce que l'autre a dit
  - **= reprendre dans mes propres mots le message de l'autre pour vérifier si j'ai bien compris**
  - reformuler le **sentiment** et le **problème** ("tu es triste de ne pas avoir obtenu ce poste") et non le **contenu** et le **jugement** ("le directeur estime que tu n'est pas capable d'assumer cette fonction")
  - Eviter les obstacles à la communication
- avantages du reflet
  - prévient les malentendus
  - démontre acceptation et empathie
    - => climat qui facilite la résolution de problème et entraîne une plus grande satisfaction des besoins
    - accepter et comprendre un sentiment "négatif" peut le faire évoluer en sentiment moins intense "et peut-être même en sentiment "positif"
      - "l'écoute active constitue la meilleure réponse pour **dé-samorcer** un sentiment "négatif"
        - **exprimer ses senti-ments désagréables permet de s'en dégager**
  - aide l'autre à comprendre et résoudre son problème
- Amorces de reflets possibles
  - Quand je suis assez sûr d'avoir compris le message de l'autre
    - "Si je te comprends bien, tu.."
    - "Tu as l'impression de..."
    - "Comme tu vois les choses, ..."
    - "Il te semble..."
    - "Tu penses..."
    - "Tu croix..."
    - "En d'autres termes..."
  - Quand je ne suis pas sûr d'avoir bien compris le message de l'autre
    - "Je ne sais pas si je te comprends bien..."
    - "Je crois comprendre que tu..."
    - "Tu me sembles..."
    - "Corrige-moi si je me trompe..."
    - "T'ai-je bien compris quand je dis..."
    - "Est-il exact de dire que tu..."
    - "Tu sembles éprouver...."
    - "J'imagine que tu..."