

# L'écoute active

L'écoute active, ça consiste en quoi ?

- Être concentré sur ce que son interlocuteur ressent.
- Il s'agit d'utiliser le questionnement et la reformulation pour amener son interlocuteur à exprimer son ressenti en toute confiance.

La première des choses dans l'écoute active consiste à **commencer à parler**, nouer le dialogue, s'inscrire dans une volonté de relation avec l'autre.

Il s'agit de **mettre à l'aise** celui avec qui on va parler, de se présenter à lui, **de lui montrer qu'on s'intéresse** à lui et qu'on est attentif à son point de vue et à son jugement.

Il s'agit aussi d'**être patient** si par hasard la personne en face a du mal à s'exprimer, a du mal à partager un point de vue, voire même a du mal à comprendre ce que l'on veut partager avec elle.

Il s'agit d'**être posé et modéré** tant dans nos arguments, qui ne doivent pas être trop velléitaires, que dans nos critiques, qui ne doivent pas être excessives même si elles ont le droit d'exister.

On se doit de **poser des questions** car poser des questions s'inscrit bien dans une logique d'écoute active, de **reformuler ce qui est exprimé**, et puis de **finir de parler** pour conclure ce temps.

# Les 10 commandements de l'écoute active :

1. Nouez le dialogue
2. Mettez à l'aise celui qui parle
3. Montrez-lui que vous êtes attentif
4. Évitez toute perturbation
5. Pratiquez l'empathie
6. Soyez patient
7. Soyez posé dans vos critiques et vos arguments
8. Posez des questions
9. Reformulez ce qui est exprimé
10. Conclure l'échange