



Petit guide de l'écoute active

Pour soi et en équipe

Albane Veyron

Sommaire

4 étapes pour passer de l'écoute basique à l'écoute active

Etape 1- Les pièges à éviter

Etape 2- Les 3 qualités à
développer

Etape 3- Les 2 "outils" à pratiquer

Etape 4- Place à la pratique



Etape 1

Les pièges à éviter

Voici quelques barrières à l'écoute. Savoir les reconnaître, chez soi et autour, de soi est un premier pas vers une écoute active

Jugement

Etre dans le jugement de la personne ou de ses actions

Pulsion d'aide

Chercher à tout prix à aider la personne en lui disant quoi faire. Lister les actions voire agir à la place de la personne

Préoccupation

Ne pas être disponible : Mails, téléphone, conversation teams, penser à autre chose ...

Vouloir convaincre

Chercher à convaincre la personne en face de soi de son ressenti, de la situation ou des actions à prendre

Centrage sur soi

Reprendre le sujet et le retourner vers soi. Cela devient un "moi je"

Interpréter

Interpréter la situation ou le ressenti de la personne sans la laisser réellement s'exprimer





Etape 2- Les 3 qualités à développer



Prendre une posture d'accueil :

Sois bienveillant.e et sans jugement en acceptant ce dont la personne a envie de te partager ici et maintenant

Se mettre dans les chaussures de l'autre tout en restant conscient.e de soi-même :

Essaie de percevoir le monde subjectif de l'autre afin de mieux le/la comprendre tout en gardant tes propres émotions et non en prenant les émotions de la personne

Laisser de la place au silence :

Nous ne sommes pas toujours à l'aise avec le silence, pourtant celui-ci laisse de la place à la réflexion et peut permettre à la personne en face d'y voir plus clair ou de trouver ses propres solutions



Etape 3- Les 2 "outils" à pratiquer **La reformulation**

Reformuler :

Communiquer ce que
l'on comprend

Attention : Ce n'est ni
une interprétation,
ni un avis déguisé

Bénéfices :

- Progresser dans la découverte
- Accompagner la parole
- Rassurer l'autre
- Valider une information

Comment ?:

- En écho : Réutilise ses mots (une phrase ou quelques mots)
- En reflet : Reformule avec tes mots sans changer le sens
- En synthèse : Fais un résumé de la situation

Sur quoi reformuler ? :

- Discours
- Émotions
- Sens





Etape 3- Les 2 "outils" à pratiquer

Le questionnement



Questionner :

La qualité de la réponse dépend, souvent, de la qualité de la question

Tips : Se poser la question de l'intention. La question est-elle pour moi ou la personne en face de moi ?

Quand ?:

- Au début : Créer la relation, comprendre la situation, les besoins
- Dans un "creux" : Aider à élaborer
- A la fin : Placer des actions, débrief

Comment ? :

- La posture :
Bienveillance, rythme
Une question à la fois
- Privilégier les questions ouvertes
- Éviter le "pourquoi"
--> "Comment",
"Qu'est ce qui ...", "En quoi ..."
- Mesurer la profondeur de la question, se fier à son intuition





Etape 4- Place à la pratique



Exercice du silence :

A deux, demander à la personne en face de nous partager une situation pendant 2 à 3mn. Garde le silence et n'utilise que la phrase "quoi d'autre" si besoin de relancer. Débriefer sur votre ressenti et liste ce que tu voulais faire/demander... Et ainsi prendre conscience de sa posture et barrières à l'écoute

Un test rapide pour déterminer sur quelles postures nous nous retrouvons le plus souvent

--> Faire le test de Porter

S'entraîner concrètement à l'écoute active :

Prévoir un groupe de 3 personnes. 1 personne partage pendant 15 mn une situation ou un sujet qui lui importe
1 personne prend la posture d'écoute active via le silence, les différentes reformulations et le questionnement. La 3ème personne observe ce qu'il se passe dans l'échange.

Ensuite, prendre 2mn par personne dans cet ordre pour partager son ressenti et son feed-back constructif : la personne qui a partagé puis la personne qui a écouté et enfin celle qui a observer, cette dernière partage les points forts et un axe d'amélioration



Conclusion

L'écoute active demande de l'énergie et d'être dans les bonnes conditions. C'est un cadeau pour la personne en face. Pour cela, il est important de prendre conscience de sa posture et de ses niveaux d'écoute et surtout

Pratiquer !



Qui suis-je ?

Hello, je m'appelle Albane Veyron. Ancienne astrophysicienne, aujourd'hui coach agile et coach professionnelle. J'ai eu à cœur de vous partager ici quelques éléments pour utiliser au mieux l'écoute active autant dans son quotidien que dans le milieu professionnel



PETIT GUIDE DE L'ÉCOUTE ACTIVE

