



## RETOUR SUR L'ÉCOUTE ACTIVE

### 1. Ce qu'est l'écoute active :

- Implique une réelle disponibilité à l'autre.
- Elle est centrée sur la personne et non sur le problème.
- Comprend une première phase de questionnement :
  - Préciser, clarifier, approfondir. Poser des questions quand on ne comprend pas.
  - On cherche les FAITS : ce qui a été vu, entendu et expérimenté.
  - On cherche l'ÉMOTION : ce qui a été ressenti et éprouvé.
  - On cherche l'OPINION : ce qui a été pensé, réfléchi, estimé et jugé.
- Comprend une deuxième phase : la reformulation :
  - Redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ce que l'autre vient d'exprimer.
- Chercher l'idée maîtresse, essayer de saisir l'ensemble du message, en décoder le sens.
  - Qu'est-ce que l'autre essaie de me dire?
  - Comment voit-il le problème?
- Écouter avec ses oreilles, mais aussi avec tous ses autres sens. Faire attention à tout ce qui fait partie du message : langage corporel, expressions faciales, ton de voix.



## 2. Ce que l'écoute active n'est pas :

- Ce n'est ni juger ni conseiller. Ce n'est pas donner des conseils, faire des reproches et des recommandations. Quand j'écoute, je n'ai rien à prouver à l'autre, je n'ai pas à faire accepter ou comprendre quoi que ce soit. Je reçois ce que l'autre me dit, point à la ligne.
- Éviter d'adapter l'information en fonction de ce qu'on pense déjà ou en fonction de ce qu'on voudrait entendre.
- Porter attention au fil des pensées de l'autre : ne pas être d'accord ni en désaccord. Suivre tout simplement l'autre en se mettant le plus possible dans ses souliers.

## 3. Exemple d'une mauvaise écoute :

- J'ai peur, dit l'enfant.
- Mais non, il n'y a pas de quoi, dit le père.

## 4. Directif :

- Je n'en peux plus d'habiter dans cette maison-là. Je déteste les voisins et le quartier est bruyant, mais mon conjoint ne veut rien savoir de déménager.
- Si je comprends bien, tu as envie de déménager et tu en veux un peu à ton conjoint parce qu'il n'a pas le même désir.