



Ecoute active

Ecoute active

Ecoutez ce que les gens disent !

Pour bien écouter, il faut pratiquer l'écoute active. Pour cela vous devez faire un effort conscient pour entendre non seulement les mots mais aussi pour comprendre le message essentiel qui vous a été envoyé. Vous devez donc prêter attention à l'autre. Vous ne pouvez pas vous permettre d'être distrait par ce qui se passe autour de vous ou parce que vous pensez à vos futurs arguments pendant que l'on vous parle. Restez concentré ! Tout cela est source de manque d'écoute et de compréhension.

Voici les **5 éléments clés** pour faire preuve d'écoute active. Ils vous permettront de vous assurer que vous écoutez l'autre et que l'autre sache que vous écoutez ce qu'il dit.

Les étapes

Les éléments essentiels

SOYEZ ATTENTIF	Donner votre attention à votre interlocuteur Valider le message Reconnaître le poids important de la communication non-verbale Regarder votre interlocuteur Mettre de côté vos pensées gênantes Ne vous préparez pas mentalement à argumenter ! Eviter d'être distrait par les éléments extérieurs Ecouter le langage corporel de votre interlocuteur S'abstenir de discuter si vous écoutez un groupe
MONTREZ VOTRE ECOUTE	Utiliser le langage du corps et votre gestuelle pour attirer l'attention Acquiescer de temps en temps Souriez et utilisez d'autres expressions faciales Regardez votre posture et assurez vous qu'elle soit accueillante Encourager l'interlocuteur en utilisant de légers commentaires comme oui, hum...
DONNEZ DE L'INFORMATION	Mettre en évidence ce qui a été dit et paraphraser Poser des questions pour clarifier certains points Résumer de temps en temps les points soulevés par l'interlocuteur
DIFFEREZ VOTRE POINT DE VUE	Respectez la prise de parole - n'interrompez pas votre interlocuteur ! N'interrompez pas votre interlocuteur avec des contre-arguments
REPONDEZ DE FACON ADEQUATE	Soyez respectueux et compréhensif Soyez crédule, ouvert et honnête dans vos réponses Donnez votre opinion de manière respectueuse Traitez votre interlocuteur comme vous auriez voulu qu'il vous traite