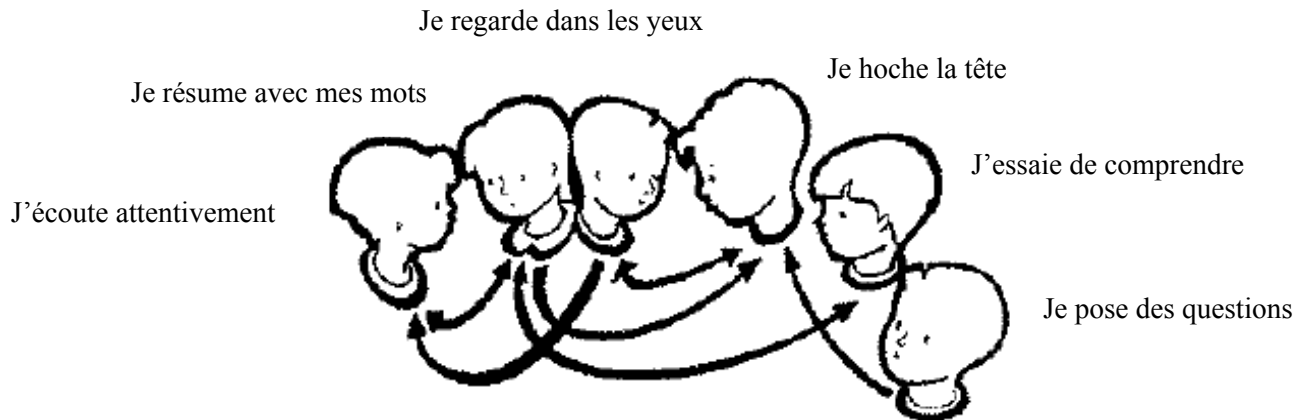


## Séance n°... « Les attitudes favorables et défavorables une véritable écoute »



***J'écris ou je dessine ce qui m'a marqué et ce que je retiendrai de cette séance.***



# **Qu'est-ce que l'écoute active ?**

## **L'écoute active, à quoi ça sert ?**

### Pour le récepteur :

Avoir des idées, apprendre de nouvelles choses, connaître les besoins ou les sentiments de l'émetteur, pouvoir répondre à une demande de sa part.

### Pour l'émetteur :

Partager de l'information, l'aider à communiquer ce qu'il cherche à communiquer, lui permettre d'approfondir la compréhension qu'il a de sa propre situation, de ses pensées et de ses sentiments, se sentir respecté, se sentir bien, voire mieux.

### Pour les 2 :

Meilleure compréhension de part et d'autre, meilleure entente mutuelle

## **A quel moment et dans quelles situations, l'écoute active est-elle utile ?**

- Quand quelque chose de bien se produit
- Quand on ne comprend pas ce que dit une autre personne
- Quand on est en désaccord avec une autre personne
- Quand on est face à une personne très émotive (triste, en colère, contente...)

## **4 techniques sont à la base de l'écoute active :**

### La réception :

Cela se traduit par des signes qui montrent à celui qui parle que nous écoutons ce qu'il a dit et comprenons ce qu'il ressent :

- Se tourner ou se pencher vers la personne qui parle
- Établir un contact avec les yeux
- Hoher la tête
- Utiliser des expressions comme « ok », « hum... hum... », « oui, oui »

Recevoir signifie combattre l'envie de poser trop de questions, de critiquer, définir les phrases de l'autre, de donner son avis.

### Reformuler :

Cela consiste à redire dans ses propres mots ce que l'on pense avoir entendu et compris de ce qu'a dit l'autre personne. Le langage est neutre et non offensant. Il n'y a ni approbation, ni désapprobation dans une reformulation.

Il existe plusieurs façons d'introduire une reformulation : « Tu veux dire que... », « En d'autres termes, tu... », « Autrement dit... »

### Le résumé

Cela consiste à faire une synthèse du message reçu, en mettant l'accent sur les points importants et en omettant les détails superflus. Un résumé complet doit porter à la fois sur le contenu et les sentiments.

### Les questions ouvertes

Cela permet à l'autre d'exprimer son point de vue. Elles l'invitent à identifier ce qu'il pense et à l'exprimer de façon plus élaborée. Elles permettent d'aller chercher plus d'information que les questions fermées qui elles, entraînent habituellement une réponse « oui » ou « non ».

Source : Différents mais pas indifférents : outil de prévention de la violence et de promotion des conduites pacifistes – Institut Pacifique

## **Une véritable écoute, c'est quoi ?**

### **Les attitudes qui représentent des obstacles à une véritable écoute :**

- Juger les propos de l'autre Plutôt que d'essayer de les comprendre
- Conseiller ou imposer ses propres solutions
- Offrir des interprétations
- Réfléchir à des contre-arguments
- Interrompre l'interlocuteur
- Poser des questions pour satisfaire sa curiosité
- Finir les phrases de l'autre
- Tolérer les distractions (ex. bruit ambiant
- Manifester un manque d'intérêt ou un manque d'attention)
- Offrir un peu de rétroaction

### **Les attitudes qui favorisent une véritable écoute**

- Cesser ses activités : Prendre un temps d'arrêt
- Eviter de manipuler des objets
- Faire face à la personne qui parle
- Regarder la personne
- Maintenir un silence attentif
- Faire un signe de la tête
- Attendre son tour pour parler
- Eviter de montrer des signes d'impatience
- Porter une attention particulière au langage non-verbal de l'autre
- Utiliser les techniques de l'écoute active

Source : Différents mais pas indifférents : outil de prévention de la violence et de promotion des conduites pacifistes – Institut Pacifique