

## Développer l'écoute active : savez-vous écouter?

Questions	Presque toujours	La moitié du temps	Rarement
1 Aimez-vous écouter parler les autres?	5	3	1
2 Êtes-vous motivé à améliorer votre écoute?	5	3	1
3 Écoutez-vous quels que soient la façon de parler et le choix de mots de la personne qui parle?	5	3	1
4 Écoutez-vous même si vous n'aimez pas la personne qui parle?	5	3	1
5 Êtes-vous capable d'écouter avec le même intérêt quels que soient la race, le sexe ou l'âge de la personne qui parle?	5	3	1
6 Écoutez-vous avec le même intérêt vos amis, vos connaissances ou des étrangers?	5	3	1
7 Êtes-vous capable d'oublier ce que vous étiez en train de faire?	5	3	1
8 Regardez-vous celui qui vous parle?	5	3	1
9 Êtes-vous capable de ne pas tenir compte des distractions qui vous entourent?	5	3	1
10 Souriez-vous ou hochez-vous la tête pour encourager la personne qui parle?	5	3	1
11 Pensez-vous à ce que la personne dit?	5	3	1
12 Essayez-vous de comprendre ce que la personne essaie de dire?	5	3	1
13 Essayez-vous de comprendre pourquoi elle le dit?	5	3	1
14 La laissez-vous terminer ce qu'elle est en train de dire?	5	3	1
15 Si elle hésite, l'encouragez-vous à poursuivre?	5	3	1
16 Répétez-vous ce qu'elle dit et lui demandez-vous si vous avez bien compris?	5	3	1
17 Réservez-vous votre opinion sur les idées de la personne qui parle, jusqu'à ce qu'elle ait fini?	5	3	1
18 Encouragez-vous une personne qui hésite à parler?	5	3	1
19 Écoutez-vous même si vous prévoyez ce que la personne va dire?	5	3	1
20 Posez-vous des questions afin que la personne qui parle expose ses idées à fond?	5	3	1
21 Demandez-vous ce que les mots signifient au fur et à mesure que la personne les emploie?	5	3	1
22 Faites-vous de courtes pauses silencieuses pour aider l'autre à mieux comprendre ce que vous lui dites?	5	3	1
23 Êtes-vous confortable lorsque vous êtes en situation d'écoute?	5	3	1
Total des points			

Si vous avez obtenu un résultat de moins de **70 points**, vous devez faire de sérieux efforts pour améliorer vos aptitudes à écouter!

## **CINQ (5) NIVEAUX D'ÉCOUTE**

Une personne qui écoute avec empathie est totalement dédiée au moment présent. Elle remarque les comportements de l'autre personne, elle reconnaît certains signaux d'hésitation, de doute ou d'approbation. Une personne qui écoute avec attention influence son interlocuteur à écouter de la même façon.

### **a. D'abord écouter avec une intention**

- Se demander : «Quel est le but de mon écoute?». Exemples :
  - ✓ *Mon but, pour le moment, est de découvrir la cause réelle de l'insatisfaction de...*
  - ✓ *Mon but est de recueillir toute l'information nécessaire pour me permettre de d'évaluer un problème de qualité dans le travail de mon employé.*
  - ✓ *Mon seul but est d'écouter attentivement afin que je puisse lui démontrer qu'il a tort lorsque ce sera mon tour de parler (attention à repérer vos limites en écoute).*
- Donnez-vous l'espace temps nécessaire.

### **b. Écouter pour comprendre plutôt que pour évaluer**

- Comprendre le point de vue de l'autre personne et non essayer de changer ce point de vue ou la personne elle-même.
- Accepter d'écouter un point de vue différent.
- Accepter que vous devez d'abord comprendre avant d'être compris.

### **c. Être conscient des comportements, mots, phrases qui me distraient et me mettent sur la défensive**

- ✓ *Exemple : «On ne devrait pas travailler comme ça!»*
- ✓ *Ai-je des préjugés concernant cette personne?*

### **d. Une personne qui écoute efficacement, écoute avec son esprit, son corps et son cœur.**

- Qu'est-ce que vous voyez, entendez ou sentez (non verbal)?
  - ✓ *Les émotions que vous remarquez.*
  - ✓ *Les demandes non dites.*
- Qu'est-ce que désire cette personne : engagement, actions, garanties, sécurité?
  - ✓ *À quels résultats positifs s'attend-elle?*
  - ✓ *Ne pas faire deux choses en même temps. Donner 100 % de votre attention.*

### **e. Utiliser des techniques d'écoute active**

## **LISTE DE CONSEILS POUR BIEN ÉCOUTER**

---

1. Mettez tout votre temps à profit, préparez-vous à l'avance.
2. Regardez la personne dans les yeux.
3. Ne parlez pas trop.
4. Mettez-vous dans la peau de votre interlocuteur.
5. Posez des questions pour clarifier et précisez ce que vous avez compris.
6. N'interrompez pas et n'anticipez pas la pensée de l'autre.
7. Concentrez-vous.
8. Prenez des notes.
9. Écoutez les idées et non pas seulement les mots.
10. Mentionnez votre intérêt : faites des interjections.
11. Oubliez vos soucis personnels.
12. Réagissez aux idées et non à la personne.
13. Abstenez-vous de conclure hâtivement.