Ecoute active

- avoir l'esprit ouvert (ne pas juger)
- se concentrer uniquement sur la conversation, sur son interlocuteur
- reconnaître ses filtres perceptifs et accepter les émotions suscitées
- écouter sans interrompre
- poser des questions calibrées
- reformuler ce qui apparaît comme important
- s'assurer que l'on a bien compris

Questions calibrées

- ouvertes
- auxquelles on ne peut pas répondre par oui ou par non
- qui demandent de la réflexion et une aide implicite de la part de votre interlocuteur
- commencent par
  - comment — Comment pourrais-je faire cela ?
  - que — Que pourrais-je faire pour vous aider ?
  - quoi — Quoi faire ? Qu'est-ce qui est important pour vous ?

Ecoute silencieuse

- Ponctuer les propos de l'autre par des signes
  - gestuels
    - hochement de tête
  - verbaux
    - Ok
    - Mmm

pour montrer qu'on écoute

Pouvoir du silence

- Parfois, le silence est roi.
  - Il permet d'être à l'écoute.
  - Il crée des moments inconfortables où l'interlocuteur n'a pas d'autre choix que parler

Relance

- Reprendre la fin de phrase de l'autre
- « Cliquer » sur un mot (quand vous dites …)

…

pour inciter l'autre à dire d'avantage

pour obtenir plus d'informations

- Forme interrogative
- Silence préservé
- Contact non verbal
- Recherche d'informations sensorielles

Résumé

- Reprise, de manière synthétique, de
  - ce qui a été dit
  - ce qui a été ressenti

pour valider la bonne réception de l'information

- obtention d'un oui d'approbation

= remontée de l'ascenceur émotionnel

→ ouverture à la différence