

10 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE

1. Décidez d'écouter. Écouter est un choix.

Il faut décider d'arrêter de parler et de commencer à écouter. C'est une première étape importante.

2. Laissez de côté vos motifs personnels.

Vous devez mettre de côté vos motifs et vos préjugés personnels, afin de réellement entendre ce que l'autre personne a à dire. Concentrez-vous en éloignant les distractions et les idées préconçues, afin de pratiquer une écoute active et de créer de l'espace dans votre tête pour accueillir différents points de vue.

3. Soyez curieux.

Une écoute active exige un certain intérêt pour la façon dont les autres voient leur monde. Cherchez à comprendre le plus possible, posez des questions ouvertes et essayez de voir le monde avec les yeux des autres.

4. Écoutez avec les yeux.

Regardez votre interlocuteur dans les yeux et soyez à l'affût des signes visuels. Les gens seront reconnaissants de votre attention et plus aptes à communiquer avec vous. Vous deviendrez de plus en plus habile à lire les gens, avec le temps, et à comprendre ce qui vous est communiqué.

5. Tentez de saisir l'intégralité du message.

Assurez-vous d'entendre et de comprendre l'intégralité du message avant de répondre. Les gens ont la mauvaise habitude de n'écouter que ce qu'ils pensent qu'ils vont entendre et ensuite de commencer à préparer leur réponse, afin d'être prêts à intervenir dès que le dialogue prend fin (ou pire encore, interrompent en donnant la réponse que vous vous attendez à entendre).

6. Soyez patient.

Certaines personnes prennent plus de temps à trouver les bons mots, à présenter leur point ou à apporter des précisions. Laissez-leur le temps de penser et de terminer leur message. Attendez et attendez encore.

7. Écoutez avec respect.

Respecter le droit d'être divergeant est un concept clé qui revêt une importance particulière lorsque vous écoutez. La différence peut se manifester dans les opinions exprimées ou dans la façon dont elles sont communiquées. N'oubliez pas qu'en l'absence d'une communication verbale, vos signes non verbaux parlent pour vous. Écoutez, afin de comprendre et non de juger.



10 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE

8. **Soyez empathique.**

Cette caractéristique est particulièrement importante lorsque les gens communiquent quelque chose de personnel ou de douloureux. L'empathie va au-delà de la désolation que l'on ressent pour une personne. Pour être empathique, vous devez d'abord comprendre et ressentir les émotions des autres afin d'être en mesure de comprendre le message et de communiquer votre nouveau savoir.

9. **Gérez vos émotions et vos réactions.**

Écoutez attentivement afin de comprendre l'intention et le sens exact des mots des autres lorsque leurs paroles suscitent une réponse émotive de votre part. Ne laissez pas les autres alimenter vos émotions. Vous maîtrisez vos propres réactions. Vous ne pouvez pas empêcher les autres de parler, mais vous pouvez vous empêcher d'être affecté. La capacité de demeurer calme, même lorsque vous sentez que les gens veulent vous faire réagir, est une arme puissante qui vous permettra d'atteindre vos objectifs dans toutes les facettes de votre vie. Se montrer défensif et en colère rend l'écoute active impossible.

10. **Vérifiez que vous avez bien compris.**

Résumez régulièrement ce que vous avez entendu afin de vous assurer que vous avez bien compris. Posez des questions pour obtenir des précisions. Vous obtiendrez ainsi une meilleure image de ce qui est dit.

