

L'écoute bienveillante nous rend disponible à autrui et à son univers de codes et de significations. Par un mouvement réflexe, l'interlocuteur se sent compris et utilise son énergie non pas à se défendre ou à attaquer mais à échanger, réfléchir et à trouver des solutions.

L'écoute active est une approche centrée sur la personne (Carl Rogers) .

● **Faire dire plutôt que dire**

Il faut d'abord et avant tout savoir taire son propre discours pour concentrer toute son attention sur celui de l'autre. Pour cela, il est conseillé de prendre également en compte ses silences, qui permettent de suivre son rythme et lui laissent le temps d'analyser ses émotions.

● **Poser des questions ouvertes et ne pas étouffer les questions**

Pour être sûr d'entendre ce que votre interlocuteur a vraiment à vous dire, il faut lui poser des questions ouvertes (**voir fiche questions et modes de reformulation**) et ne pas refermer immédiatement en posant des questions fermées et éviter d'induire la réponse dans la manière de formuler la question :

● **Exemple de questions « ouvertes »**

- **En quoi consiste votre travail ?**
- **Quelles raisons vous ont incité à prendre cette décision ?**
- **Comment avez vous procédé pour résoudre ce problème ?**

● **Contre-exemples :**

Vous ne rencontrez pas de problèmes dans votre travail, n'est-ce pas ? (*alors que la question ouverte correspondante serait : Rencontrez-vous des difficultés particulières dans votre travail quotidien ?*)

● **Donner des signes de votre écoute et des « accusés de réception » en reformulant ce que dit votre interlocuteur :**

Tout d'abord, votre posture et de manière générale toute votre communication non verbale va montrer votre écoute ou trahir votre absence d'écoute.

- **A préconiser :** Des hochements de tête, le regard (droit dans les yeux) ou « l'oreille tendue », les petits « grognements » d'assentiment, ...
- **A éviter :** : le visage fermé, impassible, les bras croisés, le regard « fuyant » « distrait.

Exemple de dialogue : M. X : Ce type de travail ne m'apporte plus rien. M. Y : Votre travail vous semble monotone et ne vous stimule plus. M. X : C'est cela, il faudrait que je trouve quelque chose de plus stimulant. M. Y : Quel type d'activité vous paraîtrait stimulant ?

Il est intéressant de reformuler les propos de son interlocuteur afin de s'assurer que l'on a bien compris ses dires afin de ne pas faire d'interprétations erronées (voir fiche Questions et modes de reformulation**).**

- **Synthétiser périodiquement les acquis de l'entretien**

Dans le cadre d'un entretien (d'évaluation) qui peut être long et afin d'éviter les malentendus, ou oublis, il est intéressant de faire des synthèses intermédiaires (voir fiche l'art de la synthèse)

- **Rester au niveau des faits concrets et spécifiques – éviter les opinions et les jugements –**

Faire exprimer des faits et des intentions d'action.

Exemples :

plutôt que de dire :	Dire / demander
M. X, vous êtes toujours en retard.	Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous été en retard ? et ce, depuis combien de temps ? Quelles sont les raisons de ce retard ?
Mme Y, vous avez une attitude négative face au travail.	Quels sont les faits et comportements concrets qui vous induisent à penser que l'attitude de Mme Y est négative face au travail ? Annoncer les faits et proposer à Mme Y de vous donner une explication

- **Ne pas hésiter à faire parler son interlocuteur sur ce qu'il ressent**

Parler de faits qui impliquent son interlocuteur peut provoquer chez lui de l'émotion (en général de **la colère, de la peur, de la tristesse, de l'enthousiasme, ...**)

« Je vaudrais quand même mieux que ça ! »

« Je crains de ne pas être à la hauteur »

« Je me sens mal à l'aise en face de vous »

Quand on constate que l'émotion gagne, il est conseillé de:

➤ **Ne pas en avoir peur, mais l'accueillir et rester attentif et bienveillant**

➤ **Centrer à ce moment là l'entretien sur ce que ressent son interlocuteur à l'aide de questions ouvertes laissant s'exprimer les émotions**

Exemples :

- **Qu'est ce que vous ressentez ?**

- **Vous avez le sentiment...**

- **J'entends bien votre colère, elle est légitime.**