

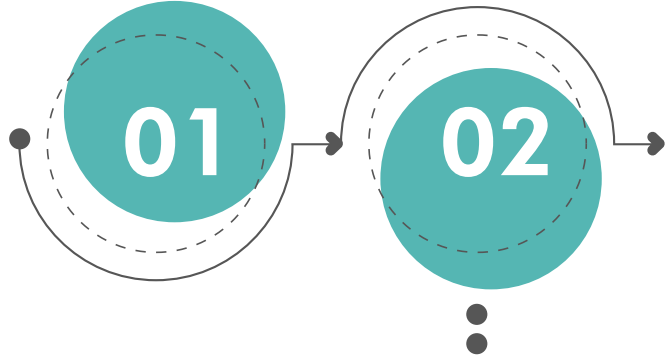
# LES 10 CLÉS DE L'ÉCOUTE ACTIVE

talent@people

## ÉLIMINER LES DISTRACTIONS

Dès que nos pensées commencent à divaguer, nous nous centrerons à nouveau sur la conversation.

**FAIRE EN SORTE QUE L'AUTRE PERSONNE SE SENTE À L'AISE**  
Il est fondamental de chercher une atmosphère adéquate et relaxée (espace et temps) dès le début de la conversation.

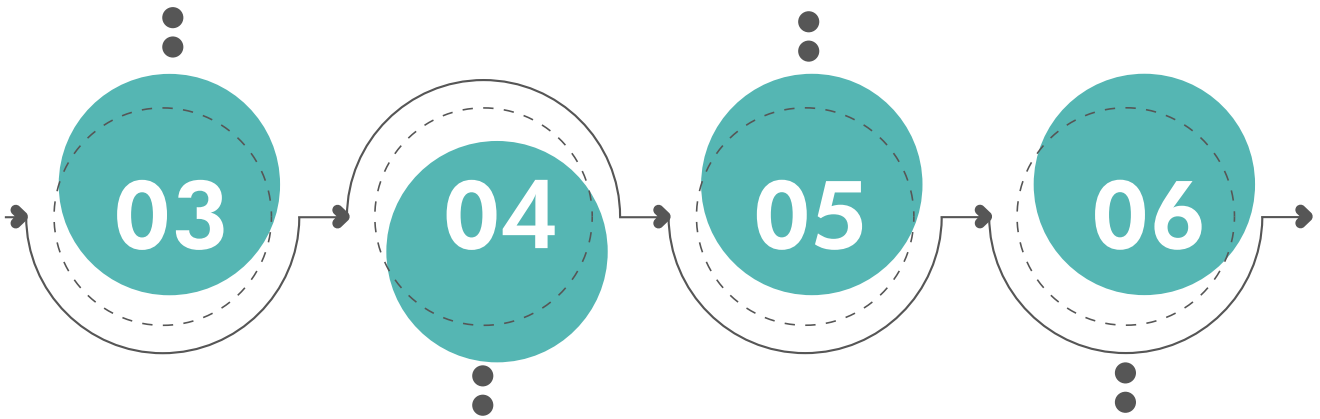


## POSER DES QUESTIONS

Les questions de type « ouvertes » (commençant par « que », « comment », « quel », etc.) aident à favoriser la communication et l'écoute envers l'autre personne, alors que les questions « fermées » cherchent une réponse concise, généralement de type « oui » ou « non ».

## MONTRER DE L'INTÉRÊT

Il s'agit simplement de se concentrer sur l'autre personne, d'être attentif à ce qu'elle exprime, aussi bien au niveau verbal que non verbal.



## UTILISER LES SILENCES

Généralement, si nous attendons avant de répondre, notre interlocuteur continuera à parler et il nous fournira plus d'informations utiles ou intéressantes.

## MAINTENIR LE CONTACT OCULAIRE

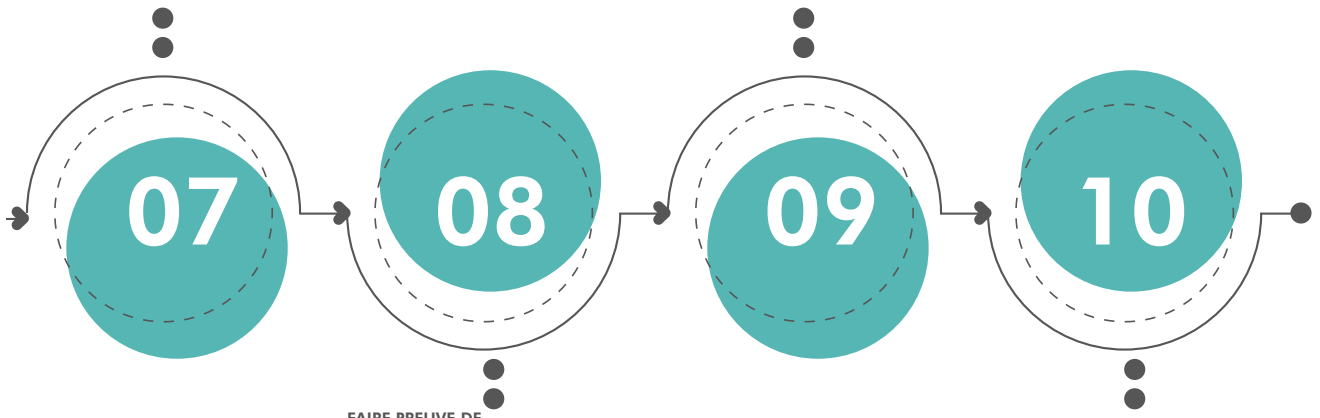
Ce contact doit être fréquent, sans pour autant exagérer.

## NE PAS S'IRRITER, NE PAS PERDRE PATIENCE

Éviter les gestes de nervosité ou d'impatience des mains ou des pieds.

## LAISSER PARLER, NE PAS INTERROMPRE

Il est important de générer un espace de conversation dans lequel l'autre personne se sente à l'aise.



## FAIRE PREUVE DE COMPRÉHENSION, ÉVITER LES PRÉJUGÉS

Même si nous ne sommes pas d'accord avec l'autre personne, il est important d'être à l'écoute de ses arguments et d'en profiter pour formuler des questions explicatives.

## REFORMULER OU RÉSUMER

Cela est très utile pour informer l'autre personne de notre degré de compréhension ou du besoin de plus d'explications.