

# ELEMENTS QUI FACILITENT OU FREINENT L'ECOUTE



## Les conditions favorables à l'écoute

- Être attentif (regard, attitude) et disponible
- Accuser réception du message (signaler qu'on est toujours présent/à l'écoute)
- Inviter à clarifier ce qui est dit et ne pas hésiter à reformuler pour être sûr d'avoir bien compris le message de l'autre
- Inviter à parler, à préciser
- Savoir reconnaître ce qui est exprimé par l'autre (ressentis, opinions, demandes), ce qui ne veut pas dire qu'on soit obligé d'être d'accord avec lui/elle pour autant
- Être attentif aux messages non verbaux (expressions du visage par exemple)



## Les freins à l'écoute

- Être dans l'urgence, occupé ou fatigué
- Se trouver dans un environnement non favorable (bruit)
- Être centré sur soi-même (« mes besoins » ou « ce que je vais répondre »)
- Interrompre, répondre ou réagir trop rapidement
- Être trop curieux, intrusif
- Opposer ses propres filtres d'écoute : jugements, croyances, attentes... interpréter le message
- Estimer savoir mieux
- Se précipiter au secours, conseiller et apporter des solutions

*Cré-sol - 30, rue André Theuriet 37000 TOURS*

Ce contenu est placé sous licence CC BY SA, vous pouvez le réutiliser et le modifier pour tout usage à condition d'en citer l'auteur et de le partager dans les mêmes conditions.

