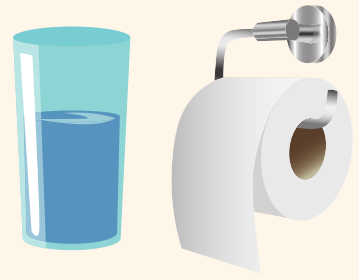
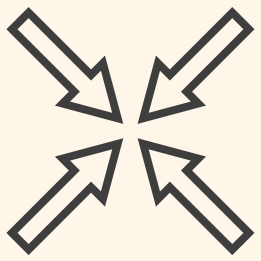


Quelques conseils pour ...

bien pratiquer l'écoute active



- Préparez-vous à l'entretien : choisissez un lieu adapté, prévoyez de quoi boire et prendre des notes, passez aux toilettes, coupez votre téléphone...



- Posez toute votre attention sur votre interlocuteur, ici et maintenant.



- Mettez en sourdine votre petite voix intérieure. Ce n'est pas le moment de penser à votre liste de courses, à votre belle-mère ou au dossier à boucler.



- Posez des questions
 - *ouvertes* : "Comment as-tu analysé la situation ?" - "Que penses-tu de ... ?"
 - *d'approfondissement* : "Quand tu parles de ce problème, que veux-tu dire ?"
 - *fermées* : "Est-ce que ... ?".



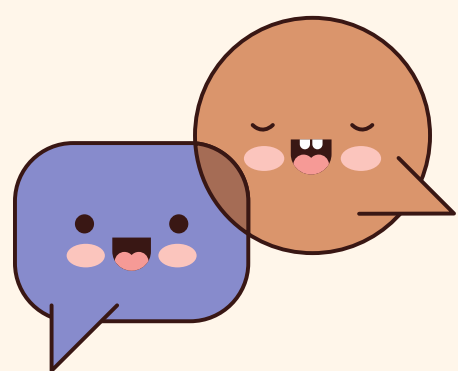
- Ne portez pas de jugement.



- Observez le langage du corps de votre interlocuteur : rougeurs, crispations, mouvements, pauses...



- Considérez positivement le silence sans chercher à le meubler.



- Lorsque vous répondez à votre interlocuteur, assurez-vous de (au choix) :
 - répéter ce que vous avez compris en utilisant *les mêmes mots* que les siens.
 - paraphraser son message en choisissant *des mots similaires* à ceux exprimés.
 - reformuler ce que vous avez entendu avec *vos propres mots* et valider avec votre interlocuteur que cela correspond bien à ce qu'il voulait vous dire : "Si j'ai bien compris ce que tu me dis, tu"



- Ne projetez pas votre propre histoire sur celle de votre interlocuteur, c'est son moment, pas le vôtre.



- Concluez votre entretien sur un plan d'actions élaboré ensemble, en réponse aux besoins de votre interlocuteur.