



L'entretien

**Les conditions d'une écoute
favorable**

Conditions d'une écoute favorable

- Il est tentant de suivre sa pensée plutôt que celle de son interlocuteur
- L'écoute est une démarche active de compréhension de l'autre

Conditions d'une écoute favorable

- Quatre conditions :

1. Créer un climat de confiance

2. Questionner

3. Relancer, approfondir et reformuler

4. Respecter

Conditions d'une écoute favorable

1. Créer un climat de confiance

- Présenter les personnes en présence
- Préciser les limites de la rencontre (objectif, durée, confidentialité, thèmes traités...)
- Préciser les buts poursuivis

Conditions d'une écoute favorable

2. Questionner :

- Il n'y a pas d'écoute active sans questionnement
- Interrogez, sollicitez, sans agresser
- Ménagez des instants de silence
- Posez des questions en restant ouvert

Conditions d'une écoute favorable

3. Relancer, approfondir et reformuler

- Commencer par des questions ouvertes
- Puis, abordez des questions d'approfondissement
- Reformulez : « Si j'ai bien compris... »

Conditions d'une écoute favorable

4. Respecter

- Une écoute active implique une attitude ouverte, sans jugement
- Observez l'attitude de l'autre pour percevoir les éventuels non-dits
- Soyez positifs : « oui, merci »
- Essayez d'employer ses termes, son langage
- En fin d'entretien, revenez sur les points qui n'ont pas été soulevés