ECOUTE ACTIVE

En résumé:

- accueillir les paroles de l'autre,
- donner un temps de disponibilité,
- s'exposer à la parole de l'autre au risque de se laisser surprendre,
- être attentif à la fois au message et à l'état émotionnel de la personne

Les obstacles:
- Nous préparons ce que nous allons répondre pendant que l'autre parle,
- Nous sommes touchés par ce qui a été dit et nous sommes occupés avec notre résonance,
- Nous pensons à autre chose.

La méthode Gordon a été mise au point par le docteur Thomas Gordon, aux États-Unis, dans les années 1950.

L'Ecoute active c'est :

- **Écouter est un outil de communication et une attitude active**
- écouter c'est se rendre diponible
- c'est porter son attention sur l'autre
- c'est garder un silience intérieur
- c'est faire preuve d'empathie

Théoriciens

Gordon c'est inspiré de ...

...Rogers — ACP

Ecouter ne signifie PAS

- Vouloir changer l'autre
- Vouloir faire à la place de l'autre
- Citer ses propres expériences
- Proposer des solutions
- Ni de donner: des ordres, menaces, faire la morale, de sermoner, de conseiller, de critiquer, de flatter, d'apaiser, d'analyser, de juger, de remettre en question et d'ironiser...

!

- se laisser le temps pour comprendre l'autre
- développer la confiance!

Les techniques:

- Reformuler
- faire verbaliser — exprimer par des mots les hypothèses sur des sentiments et pensées non énoncés par l'interlocuteur.
- faire préciser — demander des précisions jusqu'à ce qu'on ait bien compris.
- résumer — ce que l'on a entendu

Les effets: la personne est :

- prise en considération
- donc se sent "importante"
- moins isolée
- peut être bénéfique pour elle!

Les conditions

- disponibilité
- écouter le...
  - Verbal 7%
  - Paraverbal 38%
  - Non-verbal 55%
- faire preuve d'empathie