

#8 ECOUTE ACTIVE

LE SUPER-POUVOIR DE LA COMMUNICATION

ECOUTE ACTIVE : KESAKO ?

Définition simple : l'écoute active, c'est bien plus que "juste entendre".

C'est une compétence qui consiste à **écouter avec une intention pleine et entière**, à comprendre non seulement les **mots**, mais aussi les **émotions** et le message sous-jacent de votre interlocuteur.

C'est être totalement **présent·e pour l'autre**.



POURQUOI C'EST CRUCIAL AU TRAVAIL ?

Dans notre quotidien effréné, on a tendance à **écouter pour répondre**, pas **pour comprendre**.

Mais au travail, que ce soit en réunion, en feedback, en gestion de projet ou en management, une écoute de qualité peut changer la donne !

Elle permet de :

- désamorcer les tensions
- prendre des décisions plus éclairées
- renforcer la cohésion d'équipe
- faire avancer les projets SANS malentendus

LES DIFFERENTES TYPOLOGIE D'ECOUTE

ECOUTE PASSIVE

- Mode "mur"
- On entend, mais on ne traite pas vraiment l'info. On attend juste notre tour de parler !



ECOUTE SELECTIVE

- Mode "filtre"
- On entend que ce qui nous intéresse ou confirme nos idées. Le reste → à la poubelle !



ECOUTE ACTIVE

- Mode "super-pouvoir"
- On est là, tout entier·e. On cherche à comprendre, à ressentir, sans jugement. On est un miroir bienveillant !



ECOUTE ACTIVE A QUOI CA SERT ?

SPOILER : à tout



À quoi ça sert ?

Quand l'utiliser ?

L'écoute active est un couteau suisse de la communication !



Améliorer la compréhension :
fini les "on s'est mal compris !"



Résoudre les conflits :
moins de tension, plus de solutions



Renforcer la confiance :
des équipes écoutées et valorisées



Encourager l'expression :
libérer la parole, faire émerger les idées



Prévenir les malentendus :
un mot juste, c'est une heure de gagner



Partout, mais surtout là où ça compte !

- **Management :** entretiens individuels, feedback, gestion d'équipe ... pour comprendre les motivations, les freins, et soutenir vos collaboratrices
- **Réunions :** faciliter les échanges, s'assurer que chacun est entendu, prendre des décisions collectives
- **Gestion de projet :** comprendre les besoins réels des parties prenantes, anticiper les blocages
- **Relation clientèle :** cerner les attentes, désamorcer l'insatisfaction, fidéliser
- **Résolution de problèmes :** aller au fond des choses, trouver des solutions adaptées et acceptées

LES BENEFICES : QUI GAGNE QUOI ?

POUR LE LOCUTEUR

(celui qui parle)



- se sentir compris·e et valorisé·e
- être encouragé·e à s'exprimer pleinement
- mieux structurer sa pensée en étant écouté·e
- réduire son stress et sa charge mentale

POUR L'ECOUTANT

(celui qui écoute activement)



- meilleure compréhension des situations et des personnes
- prise de décision plus éclairée et pertinente
- renforcement des relations et de la confiance
- réduction des erreurs et des retours en arrière

POUR L'ORGANISATION

le jackpot de la QVCT !

- ✓ Amélioration du climat social : moins de tensions, plus de bien-être
- ✓ Réduction des conflits : des problèmes résolus avant qu'ils n'exploient
- ✓ Augmentation de l'engagement et de la motivation
- ✓ Prévention des RPS : un environnement où l'on se sent écouté est moins stressant
- ✓ Meilleure performance collective : des équipes plus efficaces et plus innovantes

LES LIMITES

Parce que la perfection n'existe pas !



Coût en énergie : l'écoute active demande un vrai effort de concentration. Ne vous épuisez pas !



Ne pas interpréter : écoutez ce qui est dit, pas ce que vous pensez que l'autre veut dire.



Ne pas juger : accueillez le message sans filtre personnel.



Ne pas donner de solution immédiate : l'objectif est de comprendre, pas de résoudre à tout prix. Laissez l'autre explorer.

L'ECOUTE ACTIVE EN PRATIQUE : LE MINI-LABO

Techniques **clés de l'écoute active**
pour activer vos **super-pouvoirs** !

1 REFORMULATION



"Si je comprends bien, tu veux dire que... ?" ou "Tu te sens donc... ?"

→ **Pour vérifier et montrer que vous avez compris.**

2 QUESTIONS OUVERTES



"Comment te sens-tu face à ça ?",
"Qu'est-ce qui pourrait t'aider ?",
"Peux-tu m'en dire plus ?"

→ **Pour encourager l'exploration.**

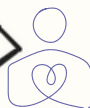
3 SILENCE



Laissez des blancs, ne comblez pas.

→ **L'autre a besoin de réfléchir, de trouver ses mots.**

4 ENCOURAGEMENTS



Des signes non-verbaux : hochement de tête, contact visuel, soupirs, "hmm", "oui je vois".

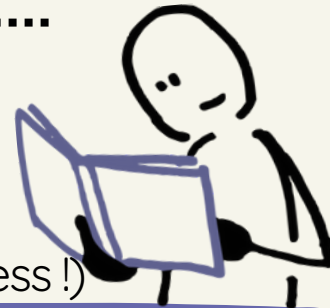
→ **Pour montrer votre présence et votre empathie**



L'**écoute active**, un outil puissant pour faire émerger le **bon sens** !

Exemple concret

(dialogue express !)



Manager (en écoute passive)

Ah oui, c'est comme ça pour tout le monde. Il faut s'organiser.

Vous avez trouvé ça utile ?

Suivez **QUALICIE** pour plus de contenu



QUALICIE votre partenaire clé de la qualité vers un impact durable

LIKEZ



COMMENTEZ



PARTAGEZ



ENREGISTREZ



contact@qualicie.com 06.50.34.05.68

