

## **ECOUTE ACTIVE**

**L'ECOUTE ACTIVE est constituée de 3 phases :**

### ***L'Ecoute silencieuse :***

Pendant que l'appelant parle, l'écouter l'écoute sans rien dire, sans l'interrompre, en portant de l'intérêt à ce qu'il dit.

### ***La Reformulation :***

Quand l'appelant a terminé, l'écouter lui reformule ce qu'il a compris, sans faire de commentaire, sans jugement. L'appelant peut ainsi se rendre compte que son message a bien été compris, il peut rectifier, si ce n'est pas le cas. L'écouter, quant à lui, contrôle qu'il a bien compris le message.

### ***Le Reflet du Sentiment :***

L'écouter exprime le sentiment qu'il perçoit chez l'appelant. Celui-ci peut alors se rendre compte qu'il a été entendu également dans ses émotions, c'est-à-dire toute sa personne.

-----

## **AVANTAGES DE L'ECOUTE ACTIVE**

- ⇒ L'Ecoute active permet à l'appelant *d'aller jusqu'au bout de son expression sans être interrompu*. Par la reformulation de l'écouter, l'appelant peut contrôler que son message n'est pas mal interprété, qu'il a été compris, et qu'il n'est pas jugé.
- ⇒ L'appelant prend en considération le fait qu'on l'a écouté et compris, (même si on n'est pas d'accord avec lui). Il est donc dans de meilleures conditions pour, à son tour, entendre l'autre.
- ⇒ L'Ecoute active permet d'éviter chez l'écouter d'adopter :
  - soit un ton moralisateur
  - soit un apport immédiat de solutions ou conseils personnels
  - soit un jugement

***EFFETS produits chez l'APPELANT lorsque l'écoute n'est pas NON DIRECTIVE.***

**Lorsque l'écouter juge :**

reproche, ton moralisateur ...

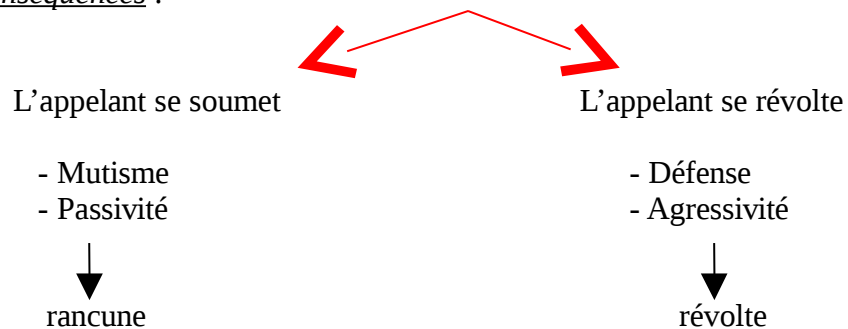
**Lorsque l'écouter conseille, donne des solutions:**

**Lorsque l'écouter ironise, console, rassure**

**Les effets :**

- L'écouter maintient l'appelant sous sa dépendance.
- L'écouter ne permet pas à l'appelant de réfléchir par lui-même, de trouver les réponses les plus adaptées à ses questionnements.
- L'appelant n'a pas envie de continuer puisqu'il subit une pression morale.
- L'écouter méconnaît une partie de la souffrance de l'appelant

**Les conséquences :**



## **ECOUTE ACTIVE**

**L'ECOUTE ACTIVE est constituée de 3 phases :**

### **L'Ecoute silencieuse :**

Pendant que l'émetteur parle, le récepteur du message l'écoute sans rien dire, sans l'interrompre, en portant de l'intérêt à ce qu'il dit.

### **La Reformulation :**

Quand l'émetteur a terminé, le récepteur lui reformule ce qu'il a compris, sans faire de commentaire, sans jugement, (l'émetteur peut ainsi se rendre compte que son message a bien été compris ; le récepteur contrôle qu'il a bien compris le message).

### **Le Reflet du Sentiment :**

Le récepteur exprime le sentiment qu'il perçoit chez l'émetteur (l'émetteur peut là aussi se rendre compte qu'il a été entendu dans ses émotions, c'est-à-dire toute sa personne).

-----

## **AVANTAGES DE L'ECOUTE ACTIVE**

- ⇒ L'Ecoute active permet à l'émetteur d'aller jusqu'au bout de son expression sans être interrompu. Par la reformulation du récepteur, l'émetteur se rend compte qu'il a été compris, et qu'il n'est pas jugé et que son message n'est pas mal interprété
- ⇒ L'Emetteur prend en considération le fait qu'on l'a écouté, compris, (même si on n'est pas d'accord avec lui), il est donc dans de meilleures conditions pour , à son tour, écouter de la même manière le récepteur qui l'a écouté et qui va pouvoir maintenant s'exprimer à son tour.
- ⇒ L'Ecoute active permet d'éviter chez le récepteur d'adopter :
  - soit un ton moralisateur
  - soit un apport immédiat de solutions ou conseils personnels
  - soit un jugement

***EFFETS produits chez l'EMETTEUR lorsque l'écoute n'est pas NON DIRECTIVE.***

**Lorsque le récepteur juge :**

reproche, ton moralisateur ...

**Lorsque le récepteur conseille, donne des solutions:**

**Lorsque le récepteur ironise, console, rassure**

**Les effets :**

- Le récepteur maintient l'appelant sous sa dépendance.
- Il ne permet pas à l'émetteur de réfléchir par lui-même, de trouver les réponses les plus adaptées à ses questionnements.
- L'émetteur n'a pas envie de continuer puisqu'il subit une pression morale.
- Le récepteur méconnaît une partie de la souffrance de l'émetteur

**Les conséquences :**

