

Savoir écouter



Le saviez-vous ?

Même *les silences doivent être écoutés et entendus* car il faut que la personne puisse « assimiler » ce que vous lui dites.

Les *indices* d'une **MAUVAISE** et d'une **BONNE** écoute :



Les *indices* d'une **MAUVAISE** écoute

- Le regard ailleurs
- Ne pose pas de questions
- Questions hors sujet ou pas à propos
- Fait autre chose
- Ne fait qu'approuver
- Coupe la parole
- Ne participe pas
- Répond au téléphone
- Mauvaise reformulation
- Ne prend pas de note
- Poursuit son idée
- Ne fait pas d'objection
- Répond à côté de la question



Les *indices* d'une **BONNE** écoute

- Prend des notes
- Reformule
- Pose des questions au bon moment
- Hochement de tête
- Approuve
- Sourire
- Regarde et commente les documents
- Mimiques expressives
- Rebondit sur les idées
- Fait des objections
- Est synchronisé sur l'interlocuteur
- A transféré son téléphone

Les *sentiments* évoqués par une **MAUVAISE** et une **BONNE** écoute :



Les *sentiments* provoqués par une **MAUVAISE** écoute

- Frustration
- Colère
- Agressivité
- Envie de partir
- Découragement
- Blessé dans son amour propre
- Incompris
- Doute de soi et de l'autre
- Inutilité
- Sentiment d'insignifiance
- Énervement
- Mal à l'aise
- Déçu
- Impression de parler dans le vide



Les *sentiments* provoqués par une **BONNE** écoute

- Fierté
- Joyeux
- Satisfaction
- Euphorie
- Valorisation
- Envie d'aller plus loin
- Efficace
- Aimé
- Apprécié
- Reconnu
- Motivé
- On aime l'autre (il va vous aimer !)
- Soutenu
- Confiant en soi
- Compris
- Se sent important