

# L'écoute active

## Checklist d'exploration pour managers



### ✓ AVANT L'ÉCHANGE

*Je me prépare à écouter, pas à répondre.*

- Je mets de côté mes distractions (téléphone, ordinateur, etc)
- Je me rappelle que je ne vois pas le monde tel qu'il est, mais tel que je suis
- J'entre dans l'échange avec curiosité (posture « je ne sais pas »)
- Je me rappelle que mon interlocuteur mérite une écoute sincère et respectueuse
- Je clarifie mon intention : comprendre avant d'agir

#### Astuce mentale utile

*« Cette personne est le petit fils / fille de quelqu'un.  
Elle mérite toute mon attention. »*

### 💡 PENDANT L'ÉCHANGE

*Je suis pleinement présent.*

- Je regarde mon interlocuteur (posture ouverte, corps détendu)
- Je laisse l'autre aller au bout de ses phrases
- Je ne prépare pas ma réponse pendant qu'il parle
- J'accepte les silences (je compte mentalement 3 à 5 secondes)
- J'écoute aussi le non-verbal (ton, posture, hésitations)

#### Rappel clé

*Le silence n'est pas un vide. C'est un espace pour que l'essentiel émerge.*

### 🧭 POUR ALLER AU-DELÀ DES MOTS

*J'explore ce qui se joue vraiment.*

- Je distingue les faits des interprétations
- Je m'intéresse aux émotions (ce que la personne vit) et aux besoins profonds
- Je repère les peurs, freins éventuels et je questionne les moteurs et ressources
- Je découvre le modèle du monde de mon interlocuteur
- Je laisse à l'autre la responsabilité de ses solutions

#### Questions utiles

- « Comment tu te sens dans cette situation ? »*
- « Qu'est-ce qui est important pour toi là-dedans ? »*
- « De quoi as-tu vraiment besoin ? »*
- « Que veux-tu dire par... ? »*
- « Comment aurais-tu aimé que ça se passe ? »*
- « Ce serait quoi le pire qui puisse arriver ? »*
- « En quoi c'est important ? »*
- « Comment donne t'on suite à tout ça ? »*