

La rétroaction

L'écoute active est une habileté relationnelle qui facilite la communication. Elle comprend plusieurs procédés tels :

1. Poser des questions ouvertes

Les questions ouvertes ont l'avantage de ne pas suggérer de réponse à l'interlocuteur et de lui laisser développer ses propos.

Elles permettent donc d'avoir accès à davantage d'informations. Ces questions débutent par des pronoms interrogatifs tels :

- « Qu'est-ce que... »
- « Comment... »
- « Pourquoi... »
- Etc.

2. Reformuler

Le fait de reformuler démontre à l'interlocuteur que vous êtes attentif à ses propos. Cela permet du même coup de valider votre compréhension des propos de l'interlocuteur et à celui-ci de les préciser au besoin.

La reformulation débute habituellement par des formules telles :

- « En d'autres termes... »
- « Ce que vous me dites, c'est que... »
- « Si j'ai bien compris... »
- Etc.

3. Refléter les sentiments perçus chez autrui

Énoncer les sentiments perçus chez autrui permet d'aller plus loin dans la discussion. On part de ce qui est dit ainsi que du non verbal perçu pour tenter de traduire en mots les sentiments exprimés par l'interlocuteur.

Exemple :

- « On n'y arrivera jamais... »

Reflète :

- « Tu trouves que la tâche est immense et ça te stresse ? »