

# SAVOIR ÉCOUTER



## Que veut dire « Savoir écouter » ?

Savoir écouter est la **capacité d'écouter une personne de manière active et positive** (sans jugement).

On parle aussi d'« écoute active » ou même d'« empathie ».

On se concentre sur la personne qui parle en montrant qu'on est intéressé par ce qu'elle a à dire. On l'écoute sans parler de soi. On lui montre par des gestes qu'on la comprend et on lui dit.

Je reste gentil et attentif à ce qu'elle dit tout en étant distant au niveau de mes émotions (je ne pleure pas avec elle, je ne me mets pas en colère à

sa place et je ne cherche pas à résoudre ses problèmes).

Je **suis** une aide-ménagère **à l'écoute** si :

- je peux **écouter** l'histoire de mon client **sans perdre la notion du temps** et des tâches à accomplir ;
- **j'ose demander** quelles sont **les attentes** de mes clients. J'écoute attentivement et pose des questions si je ne comprends pas quelque chose ;
- je **ne mets pas mes propres émotions au premier plan**.



## Exemples

### Dans la vie de tous les jours

Si une amie m'appelle en pleurant car son petit ami la quitte, je peux être à son écoute car je suis capable de comprendre ce qu'elle ressent. Je l'écoute mais je ne parle pas de mes ruptures amoureuses et ne me mets pas à pleurer ou à me fâcher contre son copain. Je garde une certaine distance car ce n'est pas moi qui vis cette histoire mais bien une amie.

### Au travail

Souvent, les clients parlent à leur aide-ménagère et se confient. Naturellement, vous ne pouvez pas leur dire que cela ne vous intéresse pas... C'est délicat. Vous pouvez écouter votre client et vous montrer compréhensif·ve tout en n'oubliant pas votre job.



## Trucs et astuces

### En général

- Essayez de comprendre l'autre sans forcément être d'accord avec lui.
- Vérifiez si vous avez bien compris l'autre avant de réagir.
- Résumez brièvement ce que vous avez entendu.
- Ne sautez pas trop vite aux conclusions.
- Essayez de mettre des mots sur les sentiments de l'autre personne.
- Posez des questions.
- Demandez des éclaircissements si vous ne comprenez pas quelque chose.

### Le langage non-verbal

- Faites attention à votre posture : détendue, engagée, assise bien droit ou légèrement voûtée.
- Hochez la tête en signe d'encouragement.
- Établissez un contact visuel.
- Encouragez légèrement le narrateur par des affirmations : hmm, oui, hochant la tête...
- Autorisez les silences.
- Prenez votre temps, ne bousculez pas l'autre personne.
- Affichez votre implication.



## Qu'avez-vous appris ?

Pour moi, savoir écouter c'est : .....

.....

.....

.....

.....

.....

*un job qui dit*  
**MERCI**

