



Fiche Descriptive : Les Étapes de l'Écoute Active

1. Écouter sans interrompre

Exemples :

- Lors d'une réunion, un collaborateur exprime ses inquiétudes concernant une nouvelle méthode de travail. Le manager écoute attentivement sans interrompre, même s'il n'est pas d'accord avec certains points.
- Un collaborateur vient voir son manager pour lui parler d'un problème personnel affectant sa productivité. Le supérieur laisse l'employé parler jusqu'au bout sans lui couper la parole ni proposer de solutions immédiates.

2. Reformuler pour clarifier

Exemples :

- Un collègue se plaint que les délais sont trop courts. Vous reformulez : "Si je comprends bien, tu trouves que les délais actuels ne te laissent pas assez de temps pour bien faire ton travail, c'est ça ?"
- Un collaborateur exprime sa frustration face à un processus administratif compliqué. Vous reformulez : "Donc, ce qui te pose problème, c'est que les étapes du processus prennent trop de temps et sont difficiles à suivre, c'est bien ça ?"

3. Poser des questions ouvertes

Exemples :

- Lors d'un entretien, un employé exprime des difficultés à gérer une charge de travail excessive. Le manager demande : "Peux-tu m'expliquer un peu plus en détail comment cette charge de travail te pèse au quotidien ?"
- Un collaborateur se montre réticent à utiliser un nouvel outil digital. Le supérieur lui demande : "Qu'est-ce qui te semble le plus difficile avec cet outil ? Peux-tu m'en dire plus sur ce qui te bloque ?"

Exemples de questions ouvertes à la fin de ce document



4. Utiliser un langage non verbal approprié

Exemples :

- Pendant qu'un collaborateur parle de ses frustrations, le manager maintient un contact visuel, hoche la tête pour montrer qu'il écoute et adopte une posture ouverte.
- Lorsqu'un collègue partage ses idées en réunion, vous lui montrez que vous l'écoutez en vous tournant vers lui, en acquiesçant de temps en temps, et en évitant de regarder votre téléphone ou votre ordinateur.

5. Résumer et conclure

Exemples :

- Après qu'un employé a expliqué un problème avec un projet, le manager résume : "Donc, si j'ai bien compris, tu as des difficultés avec les ressources disponibles pour ce projet, et cela te préoccupe sur le plan des délais à respecter. Est-ce bien cela ?"
- Un collaborateur a partagé plusieurs idées pour améliorer un processus. Vous concluez : "Donc, tu proposes d'automatiser certaines tâches et de réorganiser les étapes pour gagner en efficacité, c'est bien ça ?"

Questions ouvertes	Questions fermées
<i>Les questions ouvertes permettent à l'interlocuteur de s'exprimer librement et en détail, favorisant une meilleure compréhension des enjeux, des sentiments, et des perspectives. Elles sont polyvalentes et peuvent être utilisées dans des entretiens individuels, des réunions d'équipe, ou des discussions informelles.</i>	<i>Les questions fermées, par leur nature, appellent à des réponses brèves, souvent "oui" ou "non", ou à des réponses très spécifiques. Elles sont utiles pour obtenir des informations précises, mais elles limitent la profondeur de l'échange par rapport aux questions ouvertes, qui encouragent une expression plus détaillée et nuancée.</i>
<ul style="list-style-type: none">- Peux-tu me parler davantage de ce que tu ressens à propos de cette situation ?- Comment envisages-tu la suite de ce projet/situation ?- Quelles sont tes principales préoccupations en ce moment ?- Quels sont les aspects de cette tâche/situation que tu trouves les plus stimulants ?	<ul style="list-style-type: none">- Es-tu satisfait de la situation actuelle ?- As-tu besoin d'aide pour ce projet ?- Est-ce que ce projet avance comme prévu ?- As-tu rencontré des obstacles cette semaine ?- Penses-tu que ce délai est réalisable ?- Est-ce que tu es d'accord avec cette décision ?- As-tu terminé la tâche que je t'ai assignée ?- As-tu compris les instructions que j'ai données ?



Après la psy, le beau temps...

<ul style="list-style-type: none">- Comment pourrais-je t'aider à mieux avancer dans ce contexte ?- Peux-tu me décrire les défis que tu rencontres actuellement ?- Quelles idées as-tu pour améliorer ce processus/situation ?- Comment vois-tu les choses évoluer à l'avenir ?- Qu'est-ce qui t'a surpris ou marqué le plus dans ce projet/situation ?- Quelles sont tes attentes ou tes objectifs par rapport à cette tâche/situation ?	<ul style="list-style-type: none">- Es-tu disponible pour une réunion demain ?- Penses-tu que cette méthode soit efficace ?
Dans le cadre de la gestion de projet	
<ul style="list-style-type: none">- Peux-tu me décrire les défis que tu rencontres actuellement sur ce projet ?- Comment vois-tu les prochaines étapes pour avancer sur ce dossier ?	<ul style="list-style-type: none">• <i>As-tu rencontré des problèmes sur ce projet ?</i>• <i>Penses-tu que nous soyons prêts pour les prochaines étapes ?</i>
Lors d'une réunion d'équipe	
<ul style="list-style-type: none">- Quelles sont vos idées pour améliorer notre processus actuel ?- Comment percevez-vous l'évolution de notre projet à ce stade ?	<ul style="list-style-type: none">• <i>Est-ce que notre processus actuel te convient ?</i>• <i>Es-tu satisfait de l'évolution de notre projet ?</i>
Dans un entretien de performance	
<ul style="list-style-type: none">- Quels objectifs souhaiterais-tu atteindre dans les prochains mois ?- Comment évalues-tu ta progression depuis notre dernier entretien ?	<ul style="list-style-type: none">• <i>As-tu atteint les objectifs que nous avons fixés ?</i>• <i>Te sens-tu plus à l'aise dans ton rôle depuis notre dernier entretien ?</i>
En gestion des conflits	
<ul style="list-style-type: none">- Quelles sont tes préoccupations concernant cette situation ?- Peux-tu m'expliquer ce qui te semble difficile dans cette collaboration ?	<ul style="list-style-type: none">• <i>Est-ce que cette situation te dérange ?</i>• <i>As-tu des difficultés à travailler avec cette personne ?</i>
Pour explorer des besoins ou attentes	
<ul style="list-style-type: none">- Qu'attends-tu de cette nouvelle méthode de travail ?- Comment pourrais-je mieux te soutenir dans ton rôle ?	<ul style="list-style-type: none">• <i>As-tu besoin de cette nouvelle méthode de travail</i>• <i>Est-ce que je te soutiens suffisamment dans ton rôle ?</i>