

L'écoute active

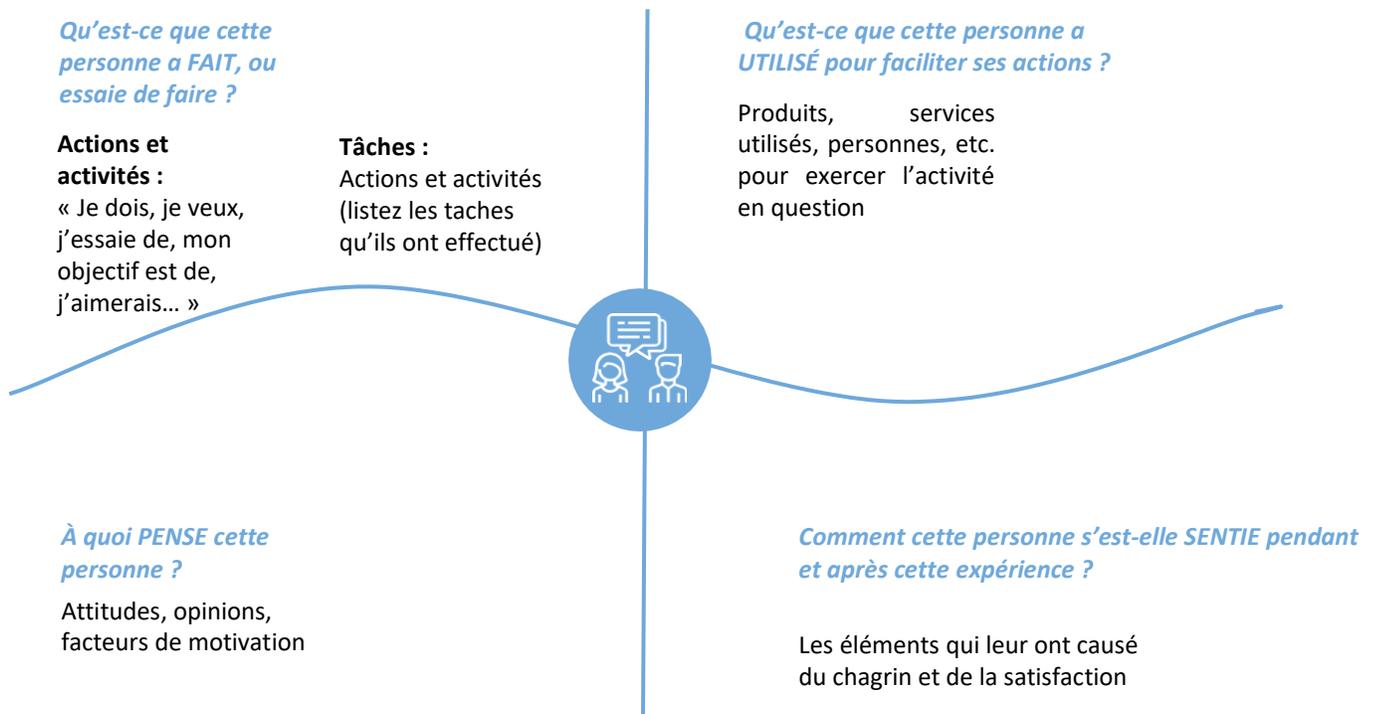
Comment réaliser l'écoute empathique et active ?

L'écoute empathique est le niveau d'écoute le plus élevé. À ce niveau, il s'agit d'écouter pour comprendre et de faire appel à notre curiosité à l'égard des gens sans toutefois porter de jugement. Pour y parvenir, il convient de **différer votre opinion, d'écouter toute l'histoire** et de comprendre **la surface ainsi que les pensées et les sentiments qui se cachent derrière la surface.**

Pour réaliser une écoute empathique, il convient d'être posé, d'être patient, de parler peu, d'écouter davantage et de répéter ce qui a été dit afin de ne rien oublier et d'aider la personne à se sentir comprise.

L'écoute empathique fait appel à la discipline qui permet de voir à travers les yeux de l'utilisateur, et à la volonté d'adopter le regard d'un débutant. Il s'agit de s'entraîner à traiter chaque interaction avec l'utilisateur comme si c'était votre première fois d'entendre le problème souligné, même si vous pensez l'avoir déjà entendu.

Dessus de la surface | Ce qui peut être entendu



Dessous de la surface | Requièrre une inférence et de la réflexion