

Guide**3 Écoute active**

L'écoute active permet de mener des échanges de manière bienveillante et empathique. Elle montre à l'autre qu'il est pris au sérieux et crée un climat de confiance. Dans la coordination du bénévolat, elle aide à mieux comprendre les besoins des bénévoles et à prévenir les conflits.

Guide : Comment pratiquer l'écoute active**1. Écouter sans interrompre**

Laisse la personne s'exprimer jusqu'au bout.

Montre que tu écoutes activement par des signes non verbaux (hochements de tête, contact visuel) ou de courtes réponses verbales : « Mhm », « Je vois », « D'accord ».

2. Reformuler avec ses propres mots

Exemple : « Si je te comprends bien, tu aimerais... »

Cela montre que tu as saisi le message et permet d'éviter les malentendus.

3. Poser des questions ouvertes

« Peux-tu m'en dire plus ? »

« Qu'est-ce que tu entends exactement par là ? »

Cela exprime un réel intérêt et invite l'autre à approfondir.

4. Refléter les émotions

« On dirait que tu es frustré à ce sujet. »

« Je sens que ce sujet te tient à cœur. »

Cela permet à la personne de se sentir comprise.

5. Résumer et demander

« Donc, tu aimerais recevoir plus de soutien pour... Est-ce bien cela ? »

Cela permet de clarifier la situation et de construire ensemble une solution.

6. Discuter des solutions ou des prochaines étapes

« Comment pourrions-nous avancer ensemble ? »

« Quelle serait, pour toi, une bonne solution ? »

Cela donne une orientation positive et constructive à la conversation.

À éviter absolument : Ce que vous ne devriez pas faire

Interrompre ou donner des conseils trop rapidement

Laisse la personne terminer avant de partager tes propres pensées.

Juger ou dévaloriser

Évite des phrases comme « Ce n'est pas si grave » ou « Je ne suis pas d'accord ».

Parler de toi au lieu d'écouter

Garde l'attention sur la personne au lieu de mettre en avant tes propres expériences.

Ignorer ou minimiser les émotions

Prends les émotions au sérieux et reconnais-les au lieu de les ignorer.
