

L'ECOUTE : QUESTIONS SUR VOTRE ECOUTE ET TYPOLOGIE DE PORTER

Votre écoute en question - Test

	Je respecte le rythme de mes interlocuteurs. Je ménage des silences pour encourager l'échange	Je coupe souvent la parole à mes interlocuteurs	
	Je permets aux autres d'exprimer leur point de vue jusqu'au bout	J'ai tendance à monopoliser la parole dans les échanges	
	Je reste concentré sur mon interlocuteur et son message	J'ai tendance à vite juger les idées des autres. J'ai souvent des a priori J'ai tendance à vite juger les idées des autres. J'ai souvent des a priori	
	Je reformule non seulement le contenu des messages mais aussi ce que je perçois	Je ne prends pas la peine de reformuler et m'arrête pas sur ce qui paraît évident	
	Je fais preuve d'empathie pour comprendre la sensibilité de l'autre	Je suis peu sensible à ce que ressentent les autres	
	Je convaincs d'autant mieux que j'ai bien compris le point de vue de l'autre	Je préfère convaincre qu'écouter	
	Je m'assure régulièrement que nous sommes bien sur la même longueur d'ondes	Je me contente de ce que les gens me disent	
	Je questionne pour avoir une compréhension complète du message	Je pose peu de questions	
	Je creuse l'implicite et les non-dits	J'interprète souvent ce que me dit mon interlocuteur	
	Je fais des hypothèses que je fais valider à mon interlocuteur, puis je reviens aux faits	Je fais des suppositions sans les vérifier	
	Je suis conscient de l'impact de mon langage non-verbal sur la relation.	J'ai peu conscience de l'impact de mon attitude sur l'échange	

La typologie de Porter

	Caractérisation	Avantages	Inconvénients
Réponse sur un mode Jugement	On dit ce qui est bien et mal suivant ses valeurs personnelles. On approuve ou on désapprouve.	Peut dans certains cas clarifier ou sécuriser	Peut parfois culpabiliser, bloquer, susciter l'agressivité.
Réponse sur un mode Interprétation	On cherche une explication à ce qui est dit. On propose un sens aux paroles prononcées ou aux faits rapportés.	Peut éclairer, inciter à la réflexion. Donne un diagnostic	Risque de perte de contact (l'interprétation étant jugée fausse). Risque de blocage de l'autre, il n'a plus rien à dire puisque c'est comme cela
Réponse sur un mode Soutien	Apporte un encouragement, une consolation. Peut être un moyen de dédramatiser la situation.	Soulage, aide, encourage, re-narcissise l'autre.	Favorise la dépendance ; peut être mal ressenti comme pitié, charité, paternalisme.
Réponse sur un mode Questionnement	On veut en savoir davantage. On pose des questions pour approfondir.	Apporte un complément d'informations. Peut faciliter l'installation d'un dialogue. Montre de l'intérêt.	Orienté l'entretien pas forcément dans la direction où l'autre veut aller. Peut être ressenti comme manipulation donc blocage.
Réponse sur un mode Conseil	On suggère, on propose une solution concrète à la situation exposée.	Sécurise, peut aider devant une décision difficile à prendre.	Risque de se substituer à l'autre ; favorise la dépendance ; Risque de ne pas entendre la vraie demande.
Réponse sur un mode Reflet	On s'assure d'avoir bien compris ce que l'autre a voulu dire. On est attentif aux sentiments qu'il exprime et provoque en nous	Favorise la confiance, la spontanéité de l'autre. Favorise son acceptation et sa prise en charge par lui-même	Peut-être ressenti comme de la passivité, comme une attitude pas naturelle ne faisant pas avancer la question.