

Compétence de coaching : L'écoute active

L'écoute est l'une des compétences de coaching les plus importantes.

De fortes aptitudes pour l'écoute active peuvent vous aider à reconnaître, à préciser, à remettre en question et à valider oralement les efforts de votre client. Écouter activement votre client vous permet de saisir non seulement le propos, mais également les qualités sous-jacentes. Parmi les éléments auxquels vous pouvez porter attention dans les propos du client, on compte : ses forces, ses croyances, ses valeurs, les ressources qu'il utilise activement ou connaît, ainsi que la façon dont il parle de lui-même.



L'écoute active signifie que vous, le coach, faites ce qui suit :

- Vous êtes à l'écoute du client
- Vous portez attention aux éléments sous-jacents porteurs de sens et qui permettent de faire des liens
- Vous réfléchissez à ce que dit le client et percevez intuitivement ce dont il a besoin
- Vous évitez de poser des jugements et de faire un discours intérieur

Pensez à un moment où vous vous êtes senti écouté. Qu'a fait la personne pour que vous vous sentiez ainsi?

Tenez compte des moyens suivants pour déterminer si vous écoutez la personne qui se trouve en face de vous. Essayez d'en utiliser au moins un chaque fois que vous rencontrez un client :

- **Établissez un contact visuel**
- **Adoptez un langage corporel positif** – Faites face au client, ne croisez pas les bras
- **Réfléchissez aux propos** – « Donc vous dire que... »
- **Reformulez les propos** – Par exemple, « Comment pourrions-nous voir cette difficulté comme une occasion? »
- **Permettez les moments de silence** – Ils permettent de réfléchir et de répondre au client. Il n'est pas toujours nécessaire de combler immédiatement les silences.
- **Réduisez au minimum les distractions dans la pièce** – Coupez la sonnerie des téléphones cellulaires

Quels autres moyens vous permettent de montrer à votre client que vous êtes à l'écoute, selon vous?

Effacer le formulaire

Enregistrer

Imprimer