



FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► GESTION DE CONFLIT

Écoute active : Faculté de procéder à une écoute attentive et bienveillante, et qui permet de comprendre le sens émotionnel, social, etc., de ce que dit l'autre jusqu'à pouvoir le reformuler clairement

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

Le contenu de cette fiche pratique a été généré par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine - La définition de la Soft Skill est celle proposée par les équipes de Jobready.

Comportements recommandés :

1. Maintenir un contact visuel naturel

→ Regarder l'interlocuteur montre que l'on est attentif à ce qu'il dit.

Exemple : Pendant une discussion, garder un regard posé sur la personne sans fixer intensément.

2. Adopter une posture ouverte et réceptive

→ Une posture détendue, les bras décroisés, favorise un climat d'écoute.

Exemple : Se pencher légèrement en avant pour montrer son engagement dans la conversation.

3. Pratiquer l'écoute active en hochant la tête ou en acquiesçant

→ Montrer qu'on suit et encourage l'autre à continuer.

Exemple : Dire « Je vois » ou hocher légèrement la tête pendant que l'autre parle.

4. Reformuler les propos de l'interlocuteur pour s'assurer d'avoir bien compris

→ Valider la compréhension sans interpréter.

Exemple : « Si je comprends bien, tu ressens de la frustration parce que ce projet avance lentement ? »

5. Poser des questions ouvertes pour approfondir

→ Encourager l'autre à développer son point de vue.

Exemple : « Peux-tu me dire ce qui te préoccupe exactement dans cette situation ? »

6. Laisser des silences pour permettre à l'autre de s'exprimer pleinement

→ Ne pas couper la parole et laisser le temps à l'autre de formuler ses pensées.

Exemple : Après une phrase émotionnelle, attendre quelques secondes avant de répondre.

7. Montrer de l'empathie et valider les émotions exprimées

→ Accueillir sans juger les ressentis de l'autre.

Exemple : « Je comprends que cette situation soit stressante pour toi. »

8. Répondre de manière adaptée au ton et aux émotions de l'interlocuteur

→ Ajuster sa réponse en fonction du contexte émotionnel.

Exemple : Si un collègue est inquiet, répondre avec douceur et calme plutôt qu'avec légèreté.

9. Ne pas interrompre et laisser l'autre aller au bout de son raisonnement

→ Permettre une expression fluide sans couper.

Exemple : Attendre que la personne finisse avant de proposer son point de vue.

10. Récapituler les points clés pour assurer la compréhension mutuelle

→ Synthétiser ce qui a été dit pour éviter les malentendus.

Exemple : « En résumé, ce que je retiens, c'est que tu voudrais plus de clarté sur les priorités du projet. »

Comportements à éviter :

1. Regarder ailleurs ou être distrait

→ Ne pas accorder son attention donne l'impression de ne pas écouter.

Exemple : Regarder son téléphone ou son écran d'ordinateur pendant que quelqu'un parle.

2. Croiser les bras ou adopter une posture fermée

→ Cela peut donner l'impression de désintérêt ou de fermeture.

Exemple : Se recroqueviller sur soi-même ou détourner le regard pendant que l'autre parle.

3. Couper la parole avant que l'autre ait terminé

→ Interrompre empêche l'autre d'exprimer ses idées pleinement.

Exemple : Finir la phrase de l'autre ou répondre avant qu'il ait terminé son

explication.

4. Donner des conseils trop rapidement sans écouter complètement

→ Se précipiter vers une solution peut donner l'impression de minimiser le problème.

Exemple : Dire « Tu devrais juste en parler à ton chef » avant même d'avoir compris l'ensemble de la situation.

5. Interpréter et déformer ce que dit l'autre

→ Tirer des conclusions hâtives sans vérifier peut créer des malentendus.

Exemple : « Donc en fait, tu veux quitter ce projet ? » alors que la personne exprimait juste une difficulté.

6. Minimiser ou invalider les émotions de l'autre

→ Dire que l'autre exagère peut être blessant et frustrant.

Exemple : « Ce n'est pas si grave, tu te fais des idées. »

7. Réagir avec indifférence ou ironie

→ Une réponse trop détachée peut donner l'impression de manque d'intérêt.

Exemple : Dire en plaisantant « Oh, encore un problème de plus ! » alors que l'autre parle sérieusement.

8. Changer de sujet trop vite

→ Passer à autre chose sans approfondir peut couper la discussion.

Exemple : « Bon, sinon, tu as vu le dernier mail du boss ? » alors que l'autre partage un ressenti important.

9. Donner un feedback sans vérifier d'abord si la personne souhaite en recevoir

→ Forcer une analyse peut être mal perçu.

Exemple : « Moi, je pense que tu réagis mal », sans demander si l'autre souhaite un avis.

10. Ne pas adapter sa réponse aux émotions exprimées

→ Un ton inapproprié peut aggraver la situation.



Exemple : Répondre d'un ton sec « Ok, je note » alors que l'autre vient d'exprimer un stress important.

L'écoute attentive et bienveillante est un atout clé en milieu professionnel : elle renforce la confiance, favorise la collaboration et améliore la qualité des relations de travail. 🚀