

Cinq façons d'avoir une oreille attentive

Laissez les personnes réfléchir. Soyez patient et laissez aux gens le temps de réfléchir avant qu'ils ne disent quelque chose, et après. N'ayez pas peur du silence.

Soyez attentif. Écoutez attentivement en ayant pour objectif de comprendre ce qu'on vous dit, ne tirez pas de conclusions hâtives et ne pensez pas à l'avance à ce que vous allez dire.

Clarifiez. N'hésitez pas à demander plus de précision afin de montrer l'intérêt que vous portez à ce que dit la personne et également pour vous assurer d'avoir bien compris.

Reformulez. Paraphraser ou reformulez ce que vous pensez que la personne vient de dire. Cela permet à l'orateur de savoir que vous l'écoutez et de clarifier un point si nécessaire.

Trouvez un terrain d'entente. Soyez en accord autant que possible avec la personne sans pour autant dénaturer vos propres sentiments, afin de favoriser l'unité et de réduire toute anxiété ou toute attitude défensive. (Adapté de « Principes de service : Cinq choses que font les personnes qui savent bien écouter », *Le Liahona*, juin 2018, p. 6-9)

Laissez les personnes réfléchir. Soyez patient et laissez aux gens le temps de réfléchir avant qu'ils ne disent quelque chose, et après. N'ayez pas peur du silence.

Soyez attentif. Écoutez attentivement en ayant pour objectif de comprendre ce qu'on vous dit, ne tirez pas de conclusions hâtives et ne pensez pas à l'avance à ce que vous allez dire.

Clarifiez. N'hésitez pas à demander plus de précision afin de montrer l'intérêt que vous portez à ce que dit la personne et également pour vous assurer d'avoir bien compris.

Reformulez. Paraphraser ou reformulez ce que vous pensez que la personne vient de dire. Cela permet à l'orateur de savoir que vous l'écoutez et de clarifier un point si nécessaire.

Trouvez un terrain d'entente. Soyez en accord autant que possible avec la personne sans pour autant dénaturer vos propres sentiments, afin de favoriser l'unité et de réduire toute anxiété ou toute attitude défensive. (Adapté de « Principes de service : Cinq choses que font les personnes qui savent bien écouter », *Le Liahona*, juin 2018, p. 6-9)

Laissez les personnes réfléchir. Soyez patient et laissez aux gens le temps de réfléchir avant qu'ils ne disent quelque chose, et après. N'ayez pas peur du silence.

Soyez attentif. Écoutez attentivement en ayant pour objectif de comprendre ce qu'on vous dit, ne tirez pas de conclusions hâtives et ne pensez pas à l'avance à ce que vous allez dire.

Clarifiez. N'hésitez pas à demander plus de précision afin de montrer l'intérêt que vous portez à ce que dit la personne et également pour vous assurer d'avoir bien compris.

Reformulez. Paraphraser ou reformulez ce que vous pensez que la personne vient de dire. Cela permet à l'orateur de savoir que vous l'écoutez et de clarifier un point si nécessaire.

Trouvez un terrain d'entente. Soyez en accord autant que possible avec la personne sans pour autant dénaturer vos propres sentiments, afin de favoriser l'unité et de réduire toute anxiété ou toute attitude défensive. (Adapté de « Principes de service : Cinq choses que font les personnes qui savent bien écouter », *Le Liahona*, juin 2018, p. 6-9)