

Êtes-vous réellement à l'écoute ?

« Si la nature nous a donné deux oreilles et une seule langue, c'est pour écouter deux fois plus qu'on ne parle »



Tout le monde vous répondra par l'affirmative. Et pourtant, il n'est pas si facile et spontané d'écouter réellement votre interlocuteur ou collaborateur... Pourquoi ? Parce qu'en général, on pense à entendre les paroles prononcées par l'autre et d'en saisir le sens. Mais il faut aussi tenir compte des différentes significations d'un même mot, du rapport aux mots détourné par le poids culturel, des charges affectives incontrôlables, etc... Sans oublier, en même temps, de préparer une réponse éventuelle !

Certains sont d'ailleurs tellement préoccupés par leur réponse qu'ils ne savent même plus ce qu'on leur a dit.

On nous a appris à l'école, à lire, à écrire, à compter mais pas à écouter...

Imaginez !

Entre ce que je pense

Ce que je veux dire

Ce que je crois dire

Ce que je dis

Ce que vous voulez entendre

Ce que vous entendez

Ce que vous croyez comprendre

Ce que vous voulez comprendre

Et ce que vous comprenez

Il y a au moins 9 possibilités de ne pas s'entendre...

Et les gens qui n'écoutent pas ont beaucoup de mal à se faire entendre !



Alors il est urgent de parfaire votre écoute.

Tout d'abord, sachez écouter activement, c'est-à-dire de se centrer sur son interlocuteur, poser des questions ouvertes pour reformuler ensuite fidèlement les opinions, les faits relatés par votre interlocuteur.

Vous utiliserez cette écoute si vous êtes devant un interlocuteur à maturité professionnelle forte par rapport à la situation, il sera en capacité à trouver la solution par lui-même. Et non devant une personne qui attend un conseil ou un avis.

Ensuite apprenez à écouter avec empathie, c'est-à-dire, s'intéresser sincèrement à son interlocuteur et écouter les opinions, les faits mais également le ressenti pour ensuite reformuler à ces trois niveaux.

A utiliser lorsque vous percevez une charge émotionnelle dans les propos de son interlocuteur. Cette attitude est particulièrement utile pour développer la maturité émotionnelle. Par ailleurs, faites attention à écouter en clarifiant le besoin et la demande de votre interlocuteur.

Et comment améliorer votre qualité d'écoute ? Quelques points à travailler :



- cessez de parler ; il est évident que vous ne pouvez pas écouter si vous parlez tout le temps.
- Faites preuve d'empathie ; essayez de voir les choses du point de vue de l'autre.
- Posez des questions ; pour comprendre l'autre, pour avoir des compléments d'information, pour montrer que vous écoutez.
- Résumez ou reformulez ; répétez à votre interlocuteur ce que vous avez saisi de ses propos, sans émettre de jugement personnel.
- Regardez votre interlocuteur ; le visage, la bouche, les yeux, vous aident tous deux à communiquer.
- Allez à l'essentiel ; concentrez-vous sur les points principaux. Ne vous laissez pas distraire par les exemples. Discutez le problème.
- Evitez de supposer quoique ce soit ; ce serait mettre des barrières à la compréhension de l'autre ; « bruits psychologiques »
- Evitez les jugements hâtifs ; attendez de connaître tous les faits.

- Reconnaissez vos propres préjugés ; essayez d'être conscient de vos propres sentiments vis-à-vis de votre interlocuteur, du sujet abordé, du contexte et tenez compte de ces idées préconçues.
- Adopter une attitude d'ouverture « grand angle »



Voilà, j'espère que ces quelques lignes vous permettront d'être réellement à l'écoute de l'autre...

Bruno GILLET