Savoir écouter pour mieux communiquer

L'écoute est à la base de toutes nos communications verbales. Sans écoute, il ne peut y avoir de compréhension. L'écoute est un signe de respect vis à vis d'autrui, sachez en abuser....

Combien de temps passez-vous en contacts humains au cours d'une journée de travail ? Plus votre poste est élevé dans la hiérarchie, plus ce temps est important, nous disent les études sur ce sujet. Pour un dirigeant et un responsable d'une grosse équipe, il correspond à 80 % du temps de travail. Or, l'écoute est à la base de tout dialogue. Meilleure sera la vôtre, meilleure sera la communication qui s'établira entre vous et vos interlocuteurs.

Adoptez l'état d'esprit propice à l'écoute

Se mettre réellement à l'écoute de quelqu'un suppose déjà que nous l'abordions sans préjugés, avec le sentiment que ce qu'il ou elle a à nous dire est intéressant et important. Cela implique de notre part du respect à l'égard de ce qu'il est comme personne, de la confiance et de l'estime. Si nous partons du principe que notre interlocuteur n'a rien à nous apprendre ou qu'il ne dit que des inepties, nous aurons beaucoup de mal à l'entendre. De la même façon, si nous l'avons étiqueté par avance et le jugeons négativement, nous ne serons pas vraiment réceptif à ce qu'il dit.

Rendez-vous disponibles

La première règle est de vous rendre disponible, en cessant toute activité autre pour consacrer votre attention à votre interlocuteur.

Que penseriez-vous, par exemple, de quelqu'un qui vous dit: " Je vous écoute ", tout en continuant de classer ses papiers. Qu'il ne vous écoute pas, justement ! Puis faites silence en vous et abstenez-vous de tout commentaire intérieur pendant que votre interlocuteur parle.

Evitez, par ailleurs, de préparer votre réponse dans votre tête avant qu'il ait fini de s'exprimer.

Soyez attentif : sachez observer votre interlocuteur

Lorsque l'on se met vraiment à l'écoute de quelqu'un, on est attentif simultanément aux trois niveaux d'information qu'il nous livre et que l'on repère à la fois :

- Son cheminement mental et sa logique. De façon à découvrir ses critères, ses valeurs, les règles qui le gouvernent, ses interprétations, les faits qu'il a choisi de sélectionner, ses suppositions et ses déductions.
- Le contenu de la communication, tel qu'il passe à travers les mots que notre interlocuteur emploie pour s'exprimer et en particulier, à ce que l'on nomme en PNL, ses " prédicats ", c'est à dire les mots sensoriels qu'il privilégie (auditifs, visuels ou kinesthésiques).
- Les micro-indices non-verbaux qu'il nous donne, à travers sa posture, ses gestes, ses expressions faciales, les intonations, le volume et le rythme de sa voix, mais également les fluctuations de sa respiration et le mouvements de ses yeux. Ce sont ces micro-comportements qui véhiculent le sens du message, ainsi que la nature de la relation qui vous unit et l'émotion de la personne qui parle. D'où l'importance de bien les observer.

Reflétez son langage verbal et non verbal

Il ne s'agit pas de singer votre interlocuteur ni de le mimer, mais de refléter ce qu'il dit, pense et ressent en reprenant à la fois ses mots et son langage non-verbal. C'est ce qu'on appelle, en PNL, la " synchronisation ". Une mise en harmonie qui s'opère spontanément avec les personnes avec qui nous entretenons de très bonnes relations. Nous pouvons, si nous le souhaitons, l'utiliser consciemment pour établir un rapport de qualité avec notre interlocuteur. Le refléter sobrement et lui renvoyer délicatement l'écho de ses paroles est la meilleure manière de lui signifier la valeur et la reconnaissance que nous lui accordons. La synchronisation a pour effet aussi de permettre à l'autre de s'entendre. Plus celui de nous ouvrir personnellement à l'autre et à nous-même.

Respectez les silences

Les silences sont la ponctuation de la communication. Ils mettent en valeur la présence de l'autre, facilitent l'intégration de ce qui est dit, permet à votre interlocuteur d'approfondir sa réflexion et favorise la mise en commun de l'information. Ils seront d'autant plus faciles à vivre que votre écoute aura été de qualité.