

L'ÉCOUTE LE TACT

Fiche conçue par **Mélissa Poirier**, conseillère en développement de carrière

CAPACITÉ À PORTER UNE ATTENTION SOUTENUE
À CE QUI EST COMMUNIQUÉ PAR AUTRUI.

INDICATEURS DE SUCCÈS

- S'assure de bien comprendre les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs avant de réagir et pose des questions pour approfondir sa compréhension.
- Conserve en mémoire les informations reçues et s'y réfère par la suite.
- Interagit avec civilité et entretient.

QUESTIONS CLÉS

- Lorsque mon interlocuteur s'exprime, quels sont mes réflexes, mes comportements, mes attitudes?
- Lorsque je suis en situation d'écoute, à quoi ressemble mon monologue intérieur?
- Quel est l'impact de mon style d'écoute sur mon interlocuteur? Qu'est-ce que mon entourage me dit le plus souvent?
- Quels sont mes attitudes et comportements qui contribuent à limiter ma capacité d'écoute?
- Quelles seraient les retombées du développement d'une meilleure écoute, dans mes relations personnelles, professionnelles, pour mon équipe et mon organisation?

LECTURES

Livre en vedette

Bellenger, Lionel; Couchaere, Marie-Josée (2012)

L'écoute : Osez l'empathie pour améliorer vos relations.

ESF éditeur

Ce guide incontournable rédigé par deux experts dans l'art de communiquer vous offre un plan d'autoformation et tous les outils essentiels afin de développer votre écoute, ce savoir-être indispensable au développement personnel et professionnel. Les auteurs poursuivent trois objectifs : faire prendre conscience au lecteur tous les enjeux de l'écoute, lui apprendre à pratiquer l'écoute avec empathie et à mettre en œuvre les techniques de l'écoute active dans son quotidien. Ainsi, il aborde l'ensemble des processus, des conditions et des pratiques de l'écoute de manière accessible et opérationnelle. Ce guide est rehaussé d'exemples présentant des contextes divers et d'exercices pratiques afin de vous aider à pratiquer, à intégrer les notions apprises et à faire le point sur l'évolution de vos attitudes d'écoute.

Cormier, Solange (2006)

La communication et la gestion.

Presses de l'Université du Québec

Dans un monde où la nouvelle organisation du travail rend essentielles les compétences en communication, entretenir d'excellentes communications humaines constitue l'une des exigences primordiales pour assurer le succès et le développement de l'organisation et des personnes. Les gestionnaires ont un rôle particulièrement important puisqu'il leur revient d'agir comme modèles à cet égard. Fruit du savoir et de l'expérience d'une consultante en communication, cette deuxième édition revue et corrigée propose au gestionnaire des pistes de développement afin de contribuer à l'amélioration de la communication dans son organisation, sous toutes ses facettes. Essentiellement, l'auteure y expose les liens entre la gestion et la communication, les habiletés de base (l'écoute, le questionnement et la rétroaction) ainsi que des styles de communication. C'est dans la deuxième partie de l'ouvrage, au chapitre 3, que le lecteur soucieux de développer sa capacité d'écoute y trouvera son compte. Ce chapitre comprend une définition de l'écoute, les attitudes qui la sous-tendent, les comportements d'écoutes inefficaces, les divers types et techniques d'écoute, l'utilité de l'écoute et comment la développer. Tout au long du chapitre, des conseils sont divulgués et des exercices d'application et d'auto-évaluation sont proposés.

Duvernois, Isabelle (2013)

Décoder le langage du corps.

Larousse

Plus de 70 % de notre communication passe par le non verbal, c'est-à-dire les gestes, la posture, la démarche, le regard et les expressions faciales. Ainsi, pour être en mesure d'écouter avec empathie et de bien comprendre le message que notre interlocuteur nous envoie, savoir décoder son langage non verbal s'avère essentiel. Ce livre vous offre une profusion d'illustrations, de conseils pratiques et de témoignages pour vous apprendre à décrypter, de la tête aux pieds, tous les signaux du corps: rougissements, bras croisés, flexion du buste, main sur les cheveux, etc. Tout en accessibilité, les enseignements divulgués abordent autant les contextes personnels que professionnels.

STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT

- Évitez l'écoute sélective et toute idée préconçue. Les relations interpersonnelles diffèrent d'un collaborateur à l'autre. S'il vous arrive de ne pas écouter certaines personnes, soyez vigilant à cette tendance. Demandez-vous ce qui cause cette situation et faites un effort supplémentaire pour porter attention. Par ailleurs, l'écoute active requiert une ouverture d'esprit. Vous devez être ouvert aux nouvelles idées, perspectives et possibilités. Acceptez de vous laisser surprendre. Et, comme le recommandait Freud, écoutez sans vous préoccuper de savoir si vous allez retenir quelque chose.
- Évitez de couper la parole, laissez l'autre s'exprimer. Même lorsque vous avez l'impression de savoir où « l'autre s'en va », demeurez présent. Aussi, plutôt que d'intervenir trop rapidement dans la conversation avec un commentaire, une suggestion ou une solution, demandez à votre interlocuteur ce qu'il s'attend de vous. En clarifiant les attentes, vous ferez preuve de respect, d'empathie, d'ouverture et vous serez rapidement perçu comme un collaborateur de confiance.
- Rendez-vous disponible à écouter l'autre et prêtez-lui attention. Pour écouter activement, il est essentiel d'allouer à votre interlocuteur du temps pour lui permettre de penser et de parler. Cela veut dire d'accepter les silences. Lorsque l'autre cesse de parler, laissez s'écouler une ou deux secondes de silence ponctuées d'un regard pour vérifier que le tour de parole peut changer d'émetteur. Vous introduirez ainsi du calme et de la tolérance dans l'échange tout en permettant de recentrer votre attention ainsi que celle de votre interlocuteur. Pratiquer les silences brefs et les maîtriser augmente les chances de maintenir un effort de compréhension et de partage plutôt que de tenter de s'imposer, de s'opposer, de juger, de renchérir, de contester ou d'approuver sans discernement. Par ailleurs, en installant un silence, vous donnerez le temps à l'autre de se ressaisir et de reprendre le fil de sa pensée, surtout en présence d'une personne timide, gênée ou tendue, par exemple lors d'une entrevue d'embauche ou d'une évaluation de rendement.
- Observez votre interlocuteur afin de percevoir ce qui n'est pas dit. Observez le ton de la voix, les attitudes, les petits gestes et les regards : une hésitation, un lapsus, un visage qui rougit, un sourire crispé, un regard fuyant, des mains moites, des tremblements, une inflexion, une maladresse, si discrets soient-ils. L'observation contribue à recueillir des informations, des indices, des clés de compréhension. Elle est indispensable à une évaluation juste du contexte et des enjeux de l'échange.
- Manifestez l'intention d'écouter et cherchez à comprendre les sentiments et les émotions de l'autre. Pour faire preuve de cette attitude empathique, tentez d'identifier la nature de l'émotion vécue chez l'autre, de la nommer, par ce qu'il vous dit explicitement et implicitement, par ses paroles et son langage corporel. Apprenez à refléter l'information et les émotions de l'autre personne en paraphrasant les points-clés. Par exemple : « Je vois que tu es préoccupé », « tu te sens triste », « tu vis beaucoup de colère présentement », « tu te sens seul », « tu as perdu tes repères », « tu te sens impuissant », « tu es anxieux », etc.
- Reformulez les propos exprimés par votre interlocuteur. Vous donnez comme mandat de reformuler ce qui a été dit vous donnera l'assurance d'avoir bien compris le message verbalisé, facilitera la mémorisation des choses entendues et entretiendra une conversation ouverte et positive. L'autre sentira que vous l'écoutez réellement, que vous vous intéressez à lui et que vous le comprenez bien. L'amorce de la reformulation peut prendre diverses tournures : « si j'ai bien compris », « si je vous ai bien entendu », « vous voulez dire que », « il vous semble que », « selon

vous », « autrement dit », etc. Ensuite, pour valider votre compréhension de ce qui a été abordé, vous pouvez clôturer la reformulation en utilisant ces tournures : « C'est bien cela? » ou « N'est-ce pas? ». Voici un exemple concret de reformulation: « Il y avait beaucoup d'absents à la réunion et cela en a perturbé le déroulement. J'ai dû accélérer le rythme et passer par-dessus plusieurs choses, car les responsables de projets n'étaient pas là. J'ai l'impression d'avoir tout préparé pour rien ». « Si je comprends bien, tu n'as pas pu respecter l'ordre du jour établi, ce qui t'a beaucoup déçu, n'est-ce pas? ». Par ailleurs, si certains points sont ambigus ou confus, n'hésitez pas à poser des questions à votre interlocuteur afin de les clarifier.

- Résumez ce qui a été dit. Résumer le discours de votre interlocuteur offre les mêmes avantages que la reformulation. On emploie le résumé à la fin d'un échange ou avant de changer de sujet. Répéter les thèmes-clés au fil de la conversation confirmera et solidifiera votre compréhension du point de vue de l'autre. Résumez brièvement ce que vous avez compris et demandez à l'autre de faire de même. Le résumé peut s'exprimer comme suit : « En résumé, je retiens que... Est-ce que c'est bien ça? ».