

# L'ÉCOUTE

Le sujet paraît presque banal, tellement il fait l'unanimité, surtout chez ceux qui habituellement n'écoutent pas... ou si peu. Et pourtant ! Cela vaut largement la peine d'explorer ce thème afin de découvrir que cette faculté n'est pas naturelle, qu'elle s'acquiert à travers un entraînement régulier et volontaire, mais qu'une fois installée, elle décuple la qualité de sa communication et des « scores » qui en découlent. D'où mon envie de vous lancer sur cette nouvelle piste de progrès.

Nous sommes dans une société de « fausse écoute » : Les rythmes s'accélèrent chaque jour un peu plus ; nous sommes matraqués d'informations, passant passivement 2, 3 ou 4 heures par jour devant la télévision ; internet a du bon mais tout dépend comment on l'utilise (pour ce qui est de mon site, c'est bon continuez) ; les schémas d'entreprises redeviennent pyramidaux, délaissant les aubaines de concertation ; les identités individuelles rétrécissent comme peau de chagrin créant des vides existentiels difficilement supportables... Alors, privés d'expression, frustrés de la parole, nous prenons inconsciemment notre revanche dans notre communication au quotidien, en libérant unilatéralement des flots de mots et de phrases sans trop nous soucier du feed-back de nos interlocuteurs et de ce qu'ils pourraient apporter comme compléments utiles à nos pensées, nos convictions ou nos réflexions. Interrompre l'autre devient une sorte de sport national, sans jamais se douter des ravages d'une telle habitude et le dialogue de sourd devient la règle. Alors que faire ?

L'écoute, c'est l'accueil d'une parole quelle qu'elle soit ; c'est être ouvert « au dit de l'autre ». Ce n'est pas seulement prêter l'oreille, c'est véritablement « entendre » au sens ancien, c'est-à-dire AVOIR LE DESIR DE COMPRENDRE. L'entendement est un mot périmé et c'est sans doute dommage car il évoque l'amorce de la compréhension, la partie intellectuelle de la faculté de compréhension. L'écoute, c'est aussi perdre l'habitude de la projection, de l'interprétation, de la sélection et systématiser le processus de l'empathie active.

## **POURQUOI L'ÉCOUTE EST-ELLE AUSSI DIFFICILE ?**

Parce qu'elle comporte ce qui paraît des risques pour beaucoup :

- Celui de se laisser interroger par la parole de l'autre. Sa vérité, sa culture, ses manières de penser ne sont pas les nôtres et nos solidités intellectuelles peuvent être ébranlées.
- Celui de s'engager. La véritable écoute est si peu fréquente que le bon écoutant ou auditeur suscite des espoirs. On s'attend à ce que la parole qu'il a bien reçue l'entraîne dans une action concrète. Ce qu'il a donné une fois, on le lui redemandera.

- C'est le risque d'être floué, abusé si on n'associe pas à l'écoute le discernement : Repérer ce qui correspond à une réalité, ce qui n'est qu'illusion, chantage ou manipulation.
- C'est bousculer des habitudes, risquer de perdre son confort, son doux ronron pour aller de l'avant ou évoluer. Effectivement, c'est très dérangent.
- Au point de vue affectif, la peine et la souffrance des autres qui s'expriment et sont entendues risquent d'entamer et bouleverser la sérénité personnelle.

### **MAIS SAVOIR ECOUTER A BEAUCOUP PLUS D'AVANTAGES.**

- A tous les niveaux, c'est un enrichissement : Découverte, élargissement de l'esprit, meilleure adaptation active au monde qui nous entoure. La capacité de réflexion s'améliore. L'écoute des désirs et des besoins, des changements permet une meilleure organisation de l'avenir. Les bons commerciaux, les innovateurs, les visionnaires savent très bien écouter.
- L'écoute permet de mieux connaître ses partenaires et par la suite d'échanger en connaissance de cause.
- La capacité d'écoute (innée ou apprise) permet de profiter de tout ce que la vie nous offre à chaque instant pour mieux vivre. Celui qui écoute s'intéresse aussi bien à la musique qu'au babil d'un enfant, aux souvenirs d'une personne âgée, à la fierté professionnelle d'un travailleur, aux mœurs d'un autre pays...  
L'ouverture permanente, l'éveil de tous les instants deviennent son mode de vie, lui permettant de naviguer agréablement dans toutes les couches sociales ou professionnelles.

### **L'ECOUTE PAR RAPPORT A L'EXPRESSION.**

Le secret d'écouter, c'est s'intéresser à la parole de l'autre, et à travers la parole, prendre contact avec son être profond. Ecoute et expression ont le même but, partager.

- L'écoute attentive d'une parole même maladroite, la dynamise, la consolide. Qui de nous n'a fait l'expérience de se sentir brillant dans un climat d'écoute ou au contraire éteint et niais devant l'inattention ou l'indifférence ?
- Ecouter, ici et maintenant, c'est manifester qu'on est vraiment présent. C'est donc un excellent entraînement à LA PRESENCE, cette qualité irremplaçable dans la communication et dans l'expression. Ecoute et observation vont de pair. L'observation est l'écoute des yeux. Ecouter, observer, c'est amasser les éléments de l'expression. Assimiler événements, vie, expériences, idées, les faire siens pour les retraduire, enrichis, renouvelés. La qualité de l'expression dérive directement de la capacité d'écoute.

## **REPERER LES ERREURS D'ECOUTE**

Ecouter quelqu'un pour lui-même et non pour soi, c'est exercer un pouvoir : Celui d'entendre. Se centrer sur ce qui est vécu par l'autre plutôt que sur les faits qu'il évoque, dénote une attitude de compréhension sans établir de climat critique.

Les erreurs les plus fréquentes sont les suivantes :

### **La réponse « solution du problème » :**

Immédiatement on conseille à son interlocuteur d'aller consulter quelqu'un d'autre, ou bien on préconise une méthode qui conduirait avec certitude vers une solution. Le résultat est toujours le même : L'autre se sent éconduit, ou se sent obligé d'adopter une solution, une idée qu'il n'a pas choisies et qui correspondent à une vision qui n'est pas la sienne.

### **La réponse « jugement moral » :**

En guise de réponse, on présente un conseil moral consistant en une mise en garde, une approbation ou une désapprobation. Résultat, l'autre se sent freiné, culpabilisé, révolté ou angoissé et de toutes façons inférieur, même s'il est approuvé dans sa démarche.

### **La réponse « investigatrice » :**

Elle consiste à poser des questions pour obtenir des compléments d'informations que nous jugerions indispensables. On insistera notamment sur tel ou tel détail qui paraîtrait avoir été oublié ou négligé. Résultat : L'autre s'oriente par rapport à ce questionnement et laisse dans l'ombre ce qu'il avait réellement envie de dire, perdant ainsi une partie de son libre arbitre. Ou bien il peut réagir de façon hostile car il se sent mis en cause (puisqu'il n'a pas été capable de bien faire le tour de la question).

### **La réponse « qui interprète » :**

Dans cette hypothèse on opère un « tri » dans ce qui est dit et on répond en reprenant partiellement les informations obtenues. Ainsi on déforme le sens de l'ensemble du propos. Résultat : L'autre ne comprend pas, s'étonne car il ne reconnaît qu'en partie (ou plus du tout) ce qu'il a dit (« *ce n'est pas exactement ce que je viens de dire...* »). Se sentant incompris, il peut s'irriter, se bloquer ou se désintéresser. Et souvent celui qui interprète parle beaucoup plus que son interlocuteur (se faire les questions et les réponses).

## **La réponse « soutien » :**

Elle encourage, elle soutient moralement, elle rassure, elle compatit.. On peut faire allusion à une situation parallèle vécue antérieurement. Alors on monopolise la parole pour raconter son expérience, pour montrer combien on se sent proche, pour démontrer qu'il faut dédramatiser. Résultat : L'autre peut se laisser leurrer par une sorte de consolation et devenir passif mais il peut tout aussi bien refuser d'être pris en pitié et de se taire.

## **LA BONNE ATTITUDE D'ECOUTE**

- **PRENDRE DU TEMPS POUR BIEN ENREGISTRER ET PENSER A CE QUI EST DIT.**
- **ECOUTER AVANT DE JUGER OU D'INTERVENIR.**
- **IDENTIFIER LES POINTS IMPORTANTS, LES ARGUMENTS DU DISCOURS DE L'AUTRE.**
- **EVITER D'ETRE DISTRAIT, ACCAPARE PAR DES SENTIMENTS QUI PERTURBENT L'ECOUTE.**
- **LAISSER LES IDEES NEUVES ET DIFFERENTES NOUS ATTEINDRE.**
- **ANTICIPER SUR CE QUI PEUT VENIR ET FAIRE MENTALEMENT DES COMPARAISONS, DES POINTS DE REPERE, DES RECAPITULATIONS.**
- **RESTER ATTENTIF AU TON, AUX GESTES, AUX MIMIQUES, A TOUT CE QUI REVELE LES SENTIMENTS.**

## **CE QU'IL FAUT EVITER**

- **Dire du sujet qu'il est ennuyeux**
- **Couper la parole**
- **Cesser d'écouter l'ensemble de l'argumentation et préparer une réplique sur un des points évoqués.**
- **Ne chercher que les faits concrets.**
- **Faire semblant d'écouter (« mmm, mmm... »)**
- **Tolérer les distractions venant de l'extérieur.**
- **Critiquer l'apparence extérieure de la personne qui parle.**
- **Se laisser influencer par le langage ou les expressions trop chargées affectivement.**
- **Ne rien noter.**
- **Perdre le fil de la discussion.**
- **Faire comme si on n'avait pas entendu.**

## **COMMENCER A S'ENTRAINER**

Si vous êtes vraiment convaincu par cette démonstration, il ne vous reste qu'à passer à l'action.

Tout au long des prochaines semaines, prévoyez dans votre emploi du temps des séquences d'écoute intensive en profitant de vos contacts professionnels ou privés.

Commencez par des occasions n'ayant pas des enjeux importants, afin de rester disponible dans votre entraînement.

Symbolisez le démarrage de la séquence soit par un mot symbole (toujours le même), soit par un geste également symbole.

Utilisez bien sûr la reformulation, les questions relais et les questions miroir.

Faites-vous un compte-rendu de la séquence en notant les particularités techniques.

Et goûtez ensuite ce plaisir fantastique d'être connu comme un « écouteur » de haut niveau.

Bonne écoute et à bientôt pour la prochaine recommandation.



