

L'écoute active

L'écoute active est une qualité indispensable pour entretenir des relations de travail saines et placées sous le signe de la confiance, ce qui en fait une compétence clé pour les responsables du personnel. Il s'agit d'une compétence qui peut s'améliorer avec la pratique. Ainsi, vous pouvez demander un feed-back sur votre façon d'écouter et comprendre l'efficacité d'une écoute active. Certaines personnes ont plus de facilité à parler qu'à écouter, et doivent ainsi faire l'effort de laisser la parole aux autres. Pour bien écouter, il faut des compétences, de la considération et de la concentration, mais aussi la capacité de communiquer à son interlocuteur qu'on l'a entendu et qu'on a compris ses propos.

L'écoute active est une technique de communication qui exige de la personne qui écoute de répéter à son interlocuteur ce qu'elle a entendu en reformulant ses propos dans ses propres mots, l'objectif étant de s'assurer qu'elle a bien compris et que les deux parties sont sur la même longueur d'onde. L'écoute active est une preuve de sincérité et une façon de montrer que rien n'est présupposé ou considéré comme acquis. Instaurée de manière naturelle, elle permet d'améliorer les relations entre les personnes, de limiter les malentendus ou conflits et de renforcer la coopération. Il s'agit d'une approche proactive, responsable et professionnelle.

L'écoute active implique d'acquiescer, de paraphraser et de résumer.

Le fait d'**acquiescer** permet de montrer qu'on a vraiment écouté la personne et de l'encourager à en dire plus. Il s'agit de hocher la tête et/ou de ponctuer les propos de l'autre d'un assentiment, mais aussi de répéter quelques mots utilisés par la personne, en se concentrant sur les sentiments plutôt que sur le contenu.

Paraphraser permet de montrer qu'on a bien compris ce que la personne a dit et de clarifier les éventuels doutes. Cela implique de reformuler ce que l'autre a dit en utilisant vos propres mots, par exemple : « Tu penses donc qu'il y a trop de règles inutiles ».

Quelques idées pour paraphraser :

« *Comme je le comprends, tu estimes que...* »

« *Veux-tu dire que... ?* »

« *Donc, selon toi,...* »

« *Je voudrais être sûr(e) d'avoir bien compris, tu es en train de dire que...* »

Résumer, enfin, permet de récapituler ce que l'autre a dit. Utilisé aux moments clé, cela peut servir à ralentir une personne dans ses propos ou à donner une autre direction à la conversation. Quelques phrases utiles pour résumer :

« Les principaux points dont nous avons discuté sont donc... (liste de points). C'est bien ça ? »

« Pour résumer, le principal point d'achoppement semble être... »

« Pour récapituler le problème, disons que... Est-ce correct ? »

Autres aspects importants d'une écoute active :

N'interrompez pas - En plus de casser la concentration et le flux de paroles de votre interlocuteur, l'interrompre lui donnera l'impression de ne pas être écouté ou que ce qu'il a à dire ne vous intéresse pas.

Ne craignez pas les blancs - Le silence peut en dire long dans une conversation. Certaines personnes sont très à l'aise avec le silence, tandis que d'autres cherchent à tout prix à le combler. Gardez en tête que chacun vit le silence différemment. Certains l'utilisent pour faire le point sur leurs pensées et sentiments, ou encore pour s'imprégner de ce qui vient d'être dit.

Parlez le langage du corps - Pour comprendre la personne en face de vous, ne vous concentrez pas uniquement sur ce qu'elle dit mais aussi sur la façon dont elle le dit (ton et énergie) et sur son langage corporel. Le langage du corps est essentiel à une conversation efficace. À noter aussi qu'il peut varier en fonction de la culture. Une mauvaise interprétation, même inconsciente, du langage corporel peut nuire à la qualité de la communication et même mener au conflit. En matière de langage corporel, mieux vaut donc y réfléchir à deux fois plutôt que de se baser sur des suppositions.