

ÉCOUTE ACTIVE



**COMMENT VRAIMENT ENTENDRE LES
GENS, APPRENDRE DES TECHNIQUES DE
COMMUNICATION EFFICACES,
AMÉLIORER TES RELATIONS ET TES
APTITUDES À LA CONVERSATION**

LILLY DE SISTO

RÉSUMÉ

INTRODUCTION

TYPES D'ÉCOUTE

TYPES D'ÉCOUTE SPÉCIFIQUES

DIFFÉRENCES ENTRE LES SEXES EN MATIÈRE D'ÉCOUTE

SIGNES D'UNE ÉCOUTE INEFFICACE

L'IMPORTANCE DE L'INTERACTION

POURQUOI IL EST SI IMPORTANT D'ÉCOUTER ACTIVEMENT

OBSTACLES COURANTS À L'ÉCOUTE ACTIVE

LES COMPÉTENCES DE L'ÉCOUTE EMPATHIQUE

COMMENT ÉCOUTER

PLUS DE CONSEILS POUR AIGUISER TES CAPACITÉS D'ÉCOUTE

AMÉLIORER TES COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'ÉCOUTE ACTIVE

LES QUATRE COMPOSANTES DE L'ÉCOUTE ACTIVE

ÉCOUTE RÉFLÉCHIE

LES PIÈGES À ÉVITER

AUTRES SUGGESTIONS POUR UNE ÉCOUTE PLUS RÉACTIVE

CONSEILS POUR UNE ÉCOUTE EMPATHIQUE

ÉCOUTE ACTIVEMENT TON ENFANT

FAIS EN SORTE QUE TES ENFANTS TE PARLENT

COMMENT ÉCOUTER VRAIMENT TON ENFANT

COMMENT FAIRE EN SORTE QUE TON ENFANT T'ÉCOUTE!

COMMENT ÉCOUTER QUELQU'UN AVEC QUI TU N'ES PAS D'ACCORD?

APPRENDS À ÉCOUTER LES CLIENTS

SIX FAÇONS DONT L'ÉCOUTE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE CLIENT

6 ÉTAPES POUR EXCELLER DANS L'ÉCOUTE EMPATHIQUE EN VENTE

COMMENT ÉCOUTER TES EMPLOYÉS

ÉCOUTER LES PRÉOCCUPATIONS DES EMPLOYÉS

IMPORTANCE DE L'ÉCOUTE DANS LE LEADERSHIP

ÉTAPES POUR UNE ÉCOUTE EFFICACE

ÉCOUTES-TU LES EMPLOYÉS?

DES FAÇONS D'ÉCOUTER TES EMPLOYÉS

5 RAISONS POUR LESQUELLES TU DEVRAIS ÉCOUTER TES EMPLOYÉS

POURQUOI TU NE TE SENS PAS ÉCOUTÉE DANS TON COUPLE

COMMENT ÉCOUTER RÉELLEMENT LES PROBLÈMES DE TA PARTENAIRE FÉMININE

CHERCHE À COMPRENDRE, PAS SEULEMENT À RÉSOUDRE

FAIS DE TON OBJECTIF PRINCIPAL UNE BONNE ÉCOUTE

ÉLIMINE LES DISTRACTIONS ET ENGAGE-TOI À LUI CONSACRER TON TEMPS

MONTRE-LUI ACTIVEMENT TA PRÉSENCE

POSE-LUI LES BONNES QUESTIONS

DÉCOUVRE LA RÉPONSE ENSEMBLE

9 STRATÉGIES POUR QUE TON HOMME T'ÉCOUTE

C'EST TOUT DANS NOS TÊTES

CONCLUSION

DEUX DERNIÈRES QUESTIONS

INTRODUCTION

Qui n'aime pas être écouté? Nous avons envie de bons amis et d'un partenaire de vie avec qui nous pouvons partager nos expériences de vie, bonnes et mauvaises. Que nous soyons en colère, tristes, frustrés, heureux ou excités, nous avons besoin de la compagnie d'un bon auditeur. Cela inclut les conversations quotidiennes les plus simples et sans conséquence.

Même si nous aimons être écoutés, la plupart d'entre nous ne sont pas très doués pour écouter. Sois honnête, souvent nous sommes tellement pris par ce que nous voulons dire et ce que nous ressentons que nous cessons d'entendre ce que les autres nous disent. En tant que coach de vie et de relations, je vois de nombreuses disputes se prolonger parce que les gens ne s'entendent tout simplement pas.

Nous pouvons tous nous souvenir de situations où nous avons totalement échoué à écouter ce que disait quelqu'un d'autre. Pour diverses raisons, nous ne retenons tout simplement rien d'utile. Combien de fois as-tu été présenté à une personne par son nom pour ne pas savoir comment elle s'appelle trente secondes plus tard?

L'écoute est au cœur des relations et de la compréhension. Si tu n'écoutes pas, comment peux-tu apprendre à connaître l'autre ou faire en sorte que l'autre se sente bien dans la relation? Être écouté nous fait nous sentir validés et soulagés des pensées et des sentiments accumulés.

La raison pour laquelle cela se produit est que tu n'as pas réussi à écouter activement. En mettant le mot "activement" en italique, on pourrait croire que l'écoute active est différente de l'écoute tout court. En vérité, il n'y a que deux états lorsque nous communiquons avec une autre personne : écouter activement, et ne pas vraiment écouter.

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les gens ne parviennent pas à écouter correctement. Ils peuvent être distraits par une activité qu'ils tentent tout en écoutant, ou par d'autres pensées dans leur tête qu'ils jugent plus importantes, ou encore ils peuvent penser à ce qu'ils vont dire ensuite, ce qui est un défaut courant dans la communication entre des parties dont les opinions diffèrent.

Dans toutes les relations, en particulier les relations intimes, il est aussi important de savoir écouter que d'être entendu. En travaillant avec des couples, mon travail consiste souvent à reformuler ce que chaque personne dit parce que chacune est prise par ce qu'elle ressent et qu'elle n'entend plus l'autre. Tu ne peux pas comprendre ce qu'une autre personne dit ou ressent si tu ne prends pas le temps de voir les choses de son point de vue. Tant que tu n'entends pas ce qui est dit, tu ne peux pas travailler sur les problèmes, faire des compromis et résoudre tes différends.

De nombreuses personnes donnent l'impression d'écouter mais n'arrivent pas à entendre réellement ce qu'on leur dit. Ils supposent que l'écoute est un sens si élémentaire qu'elle se fait automatiquement. Ce n'est pas le cas. Ou alors, ils sont tellement habitués à faire tous les gestes extérieurs d'écoute qu'ils sont convaincus que cela se passe vraiment. Il n'est pas difficile de repérer le ton de la voix, le langage corporel et les expressions du visage, qui indiquent tous l'essentiel de ce qui est dit. Il suffit ensuite d'entendre quelques mots clés et il devient très facile de penser que tu

as compris tout ce qu'on t'a dit, et de donner l'impression convaincante que c'est le cas en retournant le ton de voix, le langage corporel et les expressions faciales appropriés.

Avoir une oreille ouverte signifie devenir un auditeur actif. Cela signifie ne pas vouloir dire quoi que ce soit. Tu te concentres avant tout sur ce qui est dit plutôt que sur ce que tu veux dire. Lorsque tu te libères du besoin de commenter, tu peux te concentrer entièrement sur ce que tu entends. Tu deviens pleinement présent et l'orateur sait que tu es attentif. Ton langage corporel doit être détendu, sans remuer. Si tu sembles agité ou ennuyé, l'orateur devient gêné.

L'écoute active est l'art d'écouter pour trouver du sens. Pour que nous puissions tirer du sens des mots d'une autre personne, nous devons écouter attentivement. Le sens n'est pas forcément assuré même lorsque nous écoutons activement, mais nous saurons au moins que nous ne comprenons pas, et nous pourrions donc poser les bonnes questions pour gagner en clarté.

L'écoute active doit devenir une habitude car elle est la base d'une communication efficace. Imagine un commandant de troupe qui n'écoute pas vraiment ses ordres et qui attaque la mauvaise cible. Le fait de ne pas écouter activement peut certainement avoir des conséquences désastreuses.

Voici des compétences pour être un bon auditeur et écouter avec ce que j'appelle une "oreille ouverte".

Garde le contact visuel. Lorsque tu concentres tes yeux sur l'orateur, cela t'empêche de t'égarer dans tes propres pensées et cela permet aux expressions faciales de l'orateur d'accentuer l'histoire. Écoute à la fois avec tes oreilles et tes

yeux. Fais savoir à l'orateur que tu l'écoutes non pas en l'interrompant pour dire quelque chose, mais en gardant ton attention sur lui.

Écoute et ne parle pas. Crois-le ou non, la plupart des gens, y compris toi, ne veulent pas trop de commentaires. Ils ont simplement besoin que tu les entendes. En gardant cela à l'esprit, n'interromps pas et ne commence pas à donner des conseils ou des jugements. Avoir une oreille ouverte signifie simplement écouter. N'offre des commentaires que lorsqu'on te le demande, mais évite de prendre le contrôle de la conversation ou de donner l'impression de faire la morale. Lorsque tu commences à faire la morale, l'interlocuteur regrette de t'avoir parlé et ressent plus de ressentiment que de soulagement de cette rencontre.

Peu importe que tu sois d'accord ou non avec ce que tu entends. Lorsque tu écoutes avec une oreille ouverte, cela te permet d'entendre une perspective différente. Tu peux même apprendre quelque chose. Lorsque tu es patient et libre de tes idées préconçues, tu peux découvrir que l'orateur a des points valables et/ou intéressants. Quoi qu'il en soit, le fait que tu écoutes ne signifie pas que tu dois partager le même point de vue; cela signifie simplement que tu te soucies suffisamment d'écouter. Dans les relations, même si tu ne ressens pas la même chose que ton partenaire, tu peux trouver qu'il est plus important de comprendre ce qu'il ressent que d'argumenter. La façon dont chacun d'entre nous se sent est le reflet de la personne que chacun d'entre nous est.

Pendant que tu ne fais qu'écouter, confirme que tu as bien écouté en répétant de courts extraits de ce que tu as entendu. Tu n'es pas obligé d'avoir toutes les réponses. Rappelle-toi que souvent, l'orateur a seulement besoin que tu l'entendes. Exprime de l'empathie lorsque c'est

nécessaire en interjetant un simple "Je suis désolé que cela se produise". Montre ton intérêt en posant des questions et tu en découvriras plus sur cette personne que tu ne l'aurais jamais imaginé.

Sois patient, fais attention et écoute d'une oreille ouverte et tu verras tes relations s'améliorer. "Maîtriser une bonne capacité d'écoute est l'un des cadeaux les plus précieux que tu puisses offrir à ceux avec qui tu vis, travailles et joues. Cela t'aidera à créer et à maintenir des liens solides, à te faire aimer de ceux que tu aimes et même à améliorer ton environnement de travail."

En d'autres termes, l'écoute active exige que l'auditeur comprenne, interprète et évalue ce qu'on lui dit. Sans cela, la communication n'est rien d'autre qu'une façade, qui peut suffire lorsque tu passes le temps à parler à un voisin dans la rue, mais qui est totalement inadéquate dans un environnement professionnel. Comme les entreprises dépendent de l'interaction humaine pour réussir, la qualité de cette interaction doit être du plus haut calibre, et qui dit interaction dit communication.

Dans les termes les plus simples, considérez le mot écouter, il signifie juste cela, "Écouter".

TYPES D'ÉCOUTE

Les deux principaux types d'écoute - les fondations de tous les sous-types d'écoute sont :

- Écoute discriminative
- Écoute complète

Écoute discriminative

L'écoute discriminante se développe dès le plus jeune âge - peut-être même avant la naissance, dans le ventre de la mère. Il s'agit de la forme d'écoute la plus élémentaire et elle n'implique pas la compréhension du sens des mots ou des phrases mais simplement des différents sons produits. Dans la petite enfance, par exemple, une distinction est faite entre les sons des voix des parents - la voix du père est différente de celle de la mère.

L'écoute discriminante se développe pendant l'enfance et à l'âge adulte. À mesure que nous grandissons, que nous nous développons et que nous acquérons plus d'expérience de la vie, notre capacité à distinguer les différents sons s'améliore. Non seulement nous pouvons reconnaître différentes voix, mais nous développons aussi la capacité à reconnaître les différences subtiles dans la façon dont les sons sont produits, ce qui est fondamental pour comprendre finalement la signification de ces sons. Les différences comprennent de nombreuses subtilités, la reconnaissance des langues étrangères, la distinction des accents régionaux

et des indices sur les émotions et les sentiments de l'orateur.

Être capable de distinguer les subtilités du son émis par quelqu'un qui est heureux ou triste, en colère ou stressé, par exemple, ajoute finalement de la valeur à ce qui est réellement dit et, bien sûr, facilite la compréhension. Lorsque les compétences d'écoute discriminante sont associées à des stimuli visuels, la capacité à "écouter" le langage corporel qui en résulte nous permet de commencer à mieux comprendre l'interlocuteur, par exemple en reconnaissant que quelqu'un est triste malgré ce qu'il dit ou la façon dont il le dit.

Exemple : Imagine que tu es entouré de personnes qui parlent une langue que tu ne comprends pas. Tu traverses peut-être un aéroport dans un autre pays. Tu peux probablement distinguer différentes voix, hommes et femmes, jeunes et vieux, et aussi comprendre un peu ce qui se passe autour de toi en te basant sur le ton de la voix, les manières et le langage corporel des autres personnes. Tu ne comprends pas ce qui se dit mais tu utilises l'écoute discriminante pour acquérir un certain niveau de compréhension de ton environnement.

Écoute complète

L'écoute complète implique de comprendre le ou les messages qui sont communiqués.

Comme l'écoute discriminante, l'écoute globale est fondamentale pour tous les sous-types d'écoute.

Pour être en mesure d'utiliser l'écoute globale et donc de mieux comprendre, l'auditeur a d'abord besoin d'un vocabulaire et de compétences linguistiques appropriés.

Utiliser un langage trop compliqué ou un jargon technique peut donc constituer un obstacle à l'écoute globale. L'écoute globale est encore compliquée par le fait que deux personnes différentes qui écoutent la même chose peuvent comprendre le message de deux manières différentes. Ce problème peut être multiplié dans un contexte de groupe, comme une salle de classe ou une réunion d'affaires, où de nombreuses significations différentes peuvent être tirées de ce qui a été dit.

L'écoute globale est complétée par des sous-messages issus de la communication non verbale, comme le ton de la voix, les gestes et d'autres éléments du langage corporel. Ces signaux non verbaux peuvent grandement aider à la communication et à la compréhension, mais peuvent aussi prêter à confusion et potentiellement conduire à un malentendu. Dans de nombreuses situations d'écoute, il est essentiel de demander des éclaircissements et d'utiliser des compétences telles que la réflexion pour faciliter la compréhension.

TYPES D'ÉCOUTE SPÉCIFIQUES

L'écoute discriminante et l'écoute globale sont des conditions préalables à des types d'écoute spécifiques.

Les types d'écoute peuvent être définis par l'objectif de l'écoute.

Les trois principaux types d'écoute les plus courants dans la communication interpersonnelle sont :

- Écoute informative (Écouter pour apprendre)
- Écoute critique (écouter pour évaluer et analyser)

- Écoute thérapeutique ou empathique (Écouter pour comprendre les sentiments et les émotions)

En réalité, tu peux avoir plus d'un objectif d'écoute à un moment donné - par exemple, tu peux écouter pour apprendre tout en essayant d'être empathique.

Écoute informative

Chaque fois que tu écoutes pour apprendre quelque chose, tu fais de l'écoute informationnelle. C'est le cas dans de nombreuses situations quotidiennes, dans l'enseignement et au travail, lorsque tu écoutes les nouvelles, regardes un documentaire, lorsqu'un ami te raconte une recette ou lorsqu'on te parle d'un problème technique avec un ordinateur - il y a aussi beaucoup d'autres exemples d'écoute informationnelle.

Bien que tous les types d'écoute soient "actifs", ils nécessitent de la concentration et un effort conscient pour comprendre. L'écoute informative est moins active que beaucoup d'autres types d'écoute. Lorsque nous écoutons pour apprendre ou recevoir des instructions, nous assimilons de nouvelles informations et de nouveaux faits, nous ne critiquons ni n'analysons. L'écoute informationnelle, en particulier dans des contextes formels comme les réunions de travail ou pendant les études, est souvent accompagnée d'une prise de notes - une façon d'enregistrer les informations clés pour pouvoir les revoir plus tard.

Écoute critique

On peut dire que nous pratiquons l'écoute critique lorsque l'objectif est d'évaluer ou d'examiner minutieusement ce qui est dit. L'écoute critique est un comportement beaucoup

plus actif que l'écoute informative et implique généralement une sorte de résolution de problème ou de prise de décision. L'écoute critique s'apparente à la lecture critique; toutes deux impliquent une analyse des informations reçues et un alignement sur ce que nous savons ou croyons déjà. Alors que l'écoute informationnelle peut être principalement axée sur la réception de faits et/ou de nouvelles informations, l'écoute critique consiste à analyser l'opinion et à porter un jugement.

Lorsque le mot "critique" est utilisé pour décrire l'écoute, la lecture ou la réflexion, cela ne signifie pas nécessairement que tu prétends que les informations que tu écoutes sont d'une manière ou d'une autre défectueuses ou imparfaites. L'écoute critique signifie plutôt que tu t'engages dans ce que tu écoutes en te posant des questions telles que : "Qu'est-ce que l'orateur essaie de dire?" ou "Quel est l'argument principal présenté?", "En quoi ce que j'entends diffère-t-il de mes croyances, de mes connaissances ou de mon opinion?". L'écoute critique est donc fondamentale pour un véritable apprentissage.

De nombreuses décisions quotidiennes que nous prenons sont basées sur une certaine forme d'analyse "critique", qu'il s'agisse d'écoute, de lecture ou de réflexion critique. Nos opinions, valeurs et croyances reposent sur notre capacité à traiter les informations et à formuler nos propres sentiments sur le monde qui nous entoure, ainsi qu'à peser le pour et le contre pour prendre une décision éclairée.

Il est souvent important, lors d'une écoute critique, d'avoir l'esprit ouvert et de ne pas être biaisé par des stéréotypes ou des idées préconçues. En faisant cela, tu deviendras un meilleur auditeur et tu élargiras tes connaissances et ta perception des autres personnes et de tes relations.