

communicateurs EFFICACES

Le secret des grands communicateurs : l'art de l'écoute

Comment améliorer votre écoute

Savoir écouter, cela s'apprend aussi !
Voici quelques conseils pour améliorer
votre écoute :

Préparez !

Essayez d'en savoir plus sur la
personne qui vient vous voir. Qui est-
elle ? Comment vit-elle ? Familiarisez-
vous aussi avec le sujet qu'elle va
aborder. Écouter deviendra plus facile.

Soyez patient

Nous pensons plus vite que nous parlons
ou écoutons. Ne devancez pas ce que
l'autre vous dit. Écoutez jusqu'au
bout. Si vraiment vous avez tout
compris avant, utilisez le temps gagné
pour réfléchir à ce qui a été dit, tout
en continuant à écouter !

Engagez-vous et écoutez activement !

Bien écouter, c'est fatigant, il ne
s'agit pas "d'entendre" mais d'écouter
ce qui se dit vraiment.

Par votre langage verbal,
harmonieusement avec les autres mais
aussi par le langage de votre corps,
signifiez à votre interlocuteur que
vous l'avez compris. Un Simple regard
ou un signe de la tête peut
l'encourager à s'exprimer davantage.

Mettez votre interlocuteur à l'aise

On s'exprime plus facilement quand
on se sent à l'aise. Ne mettez pas
de barrières entre vous et votre
interlocuteur (un bureau par
exemple).

Surveillez aussi le langage de votre
corps. Exprimez aussi l'intérêt que
vous lui portez dans votre attitude.

Connaissez-vous vous-même

Connaissez vos préjugés, vos partis
pris. Cela vous aidera à les
contrôler et à empêcher qu'ils
interfèrent. Sexe, race, religion,
situation sociale ou hiérarchique,
mode de vie... autant d'éléments qui
peuvent parasiter votre écoute.

Entraînez-vous à écouter tout le
monde de la même façon.

Combattez la distraction

La distraction est une mauvaise
habitude qui peut vous jouer de
mauvais tours. Elle s'installe, en
général, dès que vous savez de quoi
il s'agit et que vous vous êtes
habitué à la voix et aux gestes de
l'autre.

Apprenez à discipliner vos pensées
et à les centrer sur ce qui est dit.
Prendre des notes peut s'avérer
précieux et vous aider à mémoriser
et à sélectionner les points
importants.

Isolez les points clés

Beaucoup de personnes ont du mal à
s'exprimer clairement. Leurs récits
sont truffés de détails et de choses
apparemment inutiles. Ils divergent.

Ce n'est pas parce que l'expression de votre interlocuteur est confuse que votre écoute doit l'être aussi ! Bien au contraire : à vous de faire le tri.

Répétez les points importants :
"Si j'ai bien compris..." "Ce que vous venez de dire...", etc.

N'interrompez pas !

Non seulement c'est mal élevé, mais en plus vous risquez d'interrompre la pensée de votre interlocuteur, et cela rendra votre tâche "d'écouteur" encore plus compliquée !

Et ne parlez pas trop !

Beaucoup de personnes adorent s'entendre parler. Mais cela n'est pas l'objectif d'une discussion. Le monologue n'a jamais beaucoup favorisé l'échange d'idées. Donnez votre avis au moment opportun. En ne parlant pas trop, vous gardez votre impact et tout le monde vous écoute avec attention quand vous parlez.

Prenez votre temps

Beaucoup de gens écoutent mal parce que, pendant que l'autre parle, ils préparent déjà la réponse dans leur tête.

Écoutez bien jusqu'au bout – vous aurez tout le temps pour réfléchir après. Si vous ne comprenez pas quelque chose, ou si vous n'arrivez pas à suivre, n'hésitez pas à demander plus d'information, à poser des questions. Si vous ne voulez pas interrompre tout de suite, notez le point en question. Cela vous libérera l'esprit tout en vous évitant d'oublier un point.

Soyez empathique

Écoutez en vous mettant mentalement dans la peau de l'autre. Vous allez très vite vous apercevoir, surtout lors d'une conversation personnelle, que ce qui compte ce sont plus les sentiments exprimés que le contenu logique !

Apprendre à bien écouter est un long entraînement. Certains points vous seront plus faciles que d'autres. Vous verrez comme c'est agréable de s'entendre dire : "C'est formidable de parler avec toi", alors que vous n'avez presque rien dit !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Êtes-vous trop préoccupé par ce que les autres pensent de vous ?
- Comment rendre vos autocritiques positives et efficaces