

communicateurs EFFICACES

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 !

Comment développer votre concentration

Vous avez un travail à faire qui exige beaucoup d'attention et de concentration après une matinée particulièrement stressante. Vous vous installez à votre table de travail, mais rien ne

va plus. Votre esprit est agité, vous avez même du mal à rester assis et vous n'arrivez pas à vous concentrer. Connaissez-vous cette situation ? Alors, apprenez à préparer vos moments de concentration.

Entre une phase stressante et agitée de votre journée de travail et une autre qui exige calme et concentration, prenez quelques minutes pour calmer votre agitation physique et mentale :

1. Créez des conditions de calme

- Fermez la porte de votre bureau, décrochez votre téléphone, etc. et installez-vous confortablement dans votre fauteuil.
- Fermez les yeux.
- Respirez calmement et concentrez-vous uniquement sur votre respiration. Observez-vous respirer – positivement – sans aucun effort.

2. Si des pensées ou des bruits viennent vous distraire, ramenez calmement votre concentration à votre respiration.

- Sentez votre expiration et votre inspiration se faire par le nez.
- Observez le mouvement que font vos muscles respiratoires, vos poumons.
- N'essayez pas de contrôler – laissez-vous respirer.

3. Si vous concentrer sur votre respiration vous paraît difficile, aidez-vous en comptant l'expiration et l'inspiration.

- Comptez jusqu'à 8 à l'expiration.
- Marquez un temps d'arrêt.
- Comptez jusqu'à 6 en inspirant.
- Marquez à nouveau un temps d'arrêt avant de recommencer le cycle. Sans effort, dans le calme.

4. Si vous arrivez très vite à récupérer votre calme et votre concentration et à ressentir un état de relaxation agréable, bravo ! Sinon, avec un peu de patience et d'entraînement, vous sentirez bientôt les effets bienfaisants de cet exercice.

Quelques minutes (3 à 4) vous suffiront pour récupérer votre concentration et votre efficacité, après les pires moments d'énervement.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez:

- Que faire avec vos mains
- Comment éviter la distraction