

communicateurs EFFICACES

Les secrets de la bonne écoute

Savoir écouter, ce n'est pas simplement se taire lorsque quelqu'un parle. Une vraie attitude d'écoute est basée sur, au moins, l'une des "intentions" suivantes :

1. Comprendre l'autre
2. Avoir du plaisir à écouter l'autre
3. Apprendre quelque chose de l'autre
4. Réconforter ou aider l'autre

Une des clés de la bonne écoute c'est votre intention et votre envie d'écouter. La preuve : lorsque vous prenez du plaisir à écouter quelqu'un raconter quelque chose, ou lorsque vous apprenez des choses intéressantes en écoutant, vous adoptez spontanément et naturellement une attitude d'écoute juste. Nous savons donc tous écouter !

Alors, pourquoi écouter peut-il être si difficile ?

Souvent, lorsque nous "écoutons", notre intention profonde n'est pas d'écouter.

Nous parasitons notre écoute par d'autres "intentions" telles que :

- nous faire aimer (nous faisons) semblant d'écouter afin que l'autre nous trouve sympathique)
- n'être intéressé que par une partie de l'information (et ignorer tout le reste)
- faire bonne impression (préparer ses répliques)
- chercher les points vulnérables de l'autre (pour mieux l'attaquer après), etc.

La liste est longue ! Mal écouter nous arrive à tous. Cela devient un problème à partir du moment où nous constatons que nous sommes plus souvent en situation de "pseudo-écoute", avec des intentions parasites, plutôt qu'en situation d'écoute harmonieusement avec les autres vraie, c'est-à-dire avec au moins une intention réelle d'écoute (comprendre, nous faire plaisir, apprendre, aider).

La vraie écoute influence positivement le climat de communication entre vous et les autres.

Passez maintenant en revue différentes situations d'écoute avec différentes personnes de votre entourage. Estimez le pourcentage d'écoute vraie ou de pseudo-écoute que vous pratiquez :

	% vraie	% pseudo
Travail :		
patron		
collègues		
supérieurs		
subordonnés		
Maison :		
époux(se)		
enfant(s)		
autres		
Famille.....		
Amis		
Autres relations....		

Une fois cette analyse faite, posez-vous les questions suivantes :

1. Quelles sont les personnes que j'écoute le mieux ?

2. Quelles sont celles avec lesquelles je pratique le plus souvent de la pseudo-écoute ? Dans quelle situation ?

3. Qu'est-ce qui rend certaines personnes plus faciles à écouter que d'autres ?

4. Quelles sont les personnes sur votre liste avec lesquelles vous voulez améliorer votre écoute ?

Choisissez maintenant une des personnes avec laquelle vous voulez apprendre à mieux écouter. Engagez-vous à l'écouter réellement pendant toute une journée. Après chaque rencontre, vérifiez votre intention d'écouter :

- avez-vous essayé de la comprendre ?
- d'apprendre quelque chose ?
- de prendre du plaisir ?
- de l'aider?

Lorsque vous vous apercevez que vous écoutez mal, posez-vous la question :

Pourquoi ? Quelle était mon intention parasite ?

Entraînez-vous pendant une semaine, et vous verrez que les nouvelles habitudes se prennent très vite ! L'attention que vous portez à la qualité de votre écoute deviendra un automatisme. Très vite, vous serez étonné de voir vos relations avec les autres s'améliorer encore.

Comment répondre à un correspondant irrité

Nous recevons tous des appels téléphoniques de personnes énervées, irritées, ou tout simplement de mauvaise humeur. Leur colère est peut-être justifiée, peut-être pas ! Si vous voulez les calmer, accordez-leur un traitement de faveur :

- **Traitez-les avec rapidité et efficacité**, sinon leur colère grandit. Dans leur énervement, ils se déversent sur n'importe qui, pourvu que quelqu'un nourrisse leur mauvaise humeur ou partage leur mauvaise expérience.
- **Indiquez votre nom**. Dès qu'une personne connaît votre nom, elle a le sentiment d'être prise en charge "personnellement". De toutes façons, c'est une bonne habitude de répondre au téléphone en donnant son nom : "Bonjour, Service Technique, Marie Isart au téléphone !"
- **Transmettez rapidement le message**. Si vous prenez un message de la part d'une personne irritée, assurez-vous qu'il parvienne à la personne adéquate aussi vite que possible. Ne laissez pas ce message se noyer parmi les autres. Souvenez-vous : rapidité et efficacité sont vos meilleures armes !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment vous inspirer des techniques du marketing politique pour créer vos argumentaires téléphoniques
- Les 9 techniques pour maintenir l'attention
- Comment être certain de satisfaire les demandes téléphoniques