

communicateurs EFFICACES

Comme les Super-Communicateurs, développez votre écoute

Écouter, ce n'est pas toujours facile. Nous avons tous une faculté formidable pour bloquer notre écoute. Nous érigeons des obstacles qui rendent notre écoute encore plus difficile.

En voici quelques-uns. Certains vous paraîtront peut-être familiers, d'autres moins. Quels sont ceux dont vous vous servez ?

Comparer

Comparer rend l'écoute difficile. Si vous êtes tout le temps en train d'essayer de savoir lequel de vous 2 est le plus intelligent, le plus compétent, le plus rapide, le plus heureux, le plus riche, qui a les enfants les plus doués, etc., il ne vous reste plus beaucoup de place pour écouter vraiment !

Deviner

Si vous avez du mal à faire confiance aux autres, si vous cherchez en permanence "ce qu'ils veulent dire vraiment", vous mettez en doute tous sentiments ou bien des pensées qui, souvent, n'existent même pas. Telles que :

"Il me dit que je suis belle, mais en fait il pense que je suis vraiment mal coiffée."

"Je sens bien qu'il pense que je suis vraiment incompetent."

"Il est gentil avec moi, mais je sens bien que c'est juste pour me mettre à l'aise."

Toutes ces "intuitions" ne sont souvent que des projections et, la plupart du temps, elles n'ont rien à voir avec ce que dit la personne.

Répéter

Pendant que vous répétez mentalement ce que vous allez répondre, vous n'avez plus le temps d'écouter. Surtout que, souvent, on se laisse enfermer dans une chaîne de pensées telles que :

"Si je lui réponds cela, il me répondra..." "Alors je lui répondrai..."

Et ainsi de suite...

Votre tête est remplie d'un dialogue imaginaire et il n'y a plus de place pour entendre ce qui se dit réellement.

Filtrer

Lorsque vous filtrez, vous n'entendez que ce que vous voulez bien entendre.

Un chef des ventes qui "écoute" son vendeur peut très bien être intéressé par les résultats immédiats. Dès qu'il les connaît, il décroche et pense à autre chose. Ainsi, il risque de rater des informations importantes sur un client ou l'état d'esprit du vendeur.

Le filtrage sert aussi souvent à ne pas entendre des choses négatives ou désagréables, des critiques. C'est comme si ces mots n'avaient jamais été prononcés, ils ne rentrent même pas par une oreille.

Juger

Le pouvoir des préjugés et des idées toutes faites est énorme. Si vous avez décidé dans votre tête que ce que va vous dire votre interlocuteur n'est pas intéressant, cela ne le sera pas.

Une règle de base pour une bonne écoute, c'est de juger après avoir entendu ce que l'autre a à vous dire. Écoutez d'abord, et évaluez après !

Identifier

Vous ramenez tout ce que l'on vous dit à vous. Quelqu'un vous raconte une anecdote de voyage. Cela vous rappelle immédiatement votre dernier voyage.

En général, les personnes qui agissent de la sorte ne laissent même pas l'autre terminer son histoire. Elles enchaînent en plein milieu de la phrase de l'autre.

Tout ce qui est dit vous fait penser à vous, à quelque chose que vous avez vécu, senti, etc. Vous êtes tellement occupé à trouver et à raconter votre histoire que vous ne pouvez plus écouter.

Conseiller

Vous êtes toujours prêt à aider, à donner des conseils, à faire des suggestions. Pour cela, vous n'avez besoin d'entendre que quelques

phrases, vos idées vous viennent très vite. Après, vous passez votre temps à trouver des arguments pour convaincre l'autre que votre solution est la bonne, qu'il doit "essayer".

Et vous ratez souvent le plus important : vous n'entendez pas les sentiments, la peine de l'autre.

Peut-être que si vous l'aviez bien écouté, auriez-vous découvert que cette personne n'avait pas tellement besoin de conseils, mais tout simplement d'être écoutée.

Avoir raison

Votre interlocuteur n'a pas le temps de s'exprimer. Vous êtes très rapide pour lui faire comprendre avec beaucoup d'aplomb que vous n'êtes pas d'accord. Vous utilisez tous les moyens (cris, menaces, accusations, excuses) pour ne jamais admettre que vous pourriez avoir tort. Si quelqu'un vous fait une suggestion pour changer, vous ne l'entendez pas.

Les personnes qui ont toujours raison sont peut-être les plus rebelles à tout changement pour apprendre à mieux écouter. Pourquoi le feraient-elles ? Elles ont de toute façon raison !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Le secret des "pros" : le "Guide de Communication"