

communicateurs EFFICACES

Les 10 clés d'une écoute active pour devenir un bon communicateur

Les secrets pour améliorer votre écoute

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

1. Préparez soigneusement la rencontre

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

2. Soyez patient

Nous pensons plus vite que nous ne
parlons ou n'écoutons. Ne devancez pas
les propos de votre interlocuteur.
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 !

3. Montrez votre intérêt

Bien écouter est fatigant, il exige de
faire l'effort d'écouter ce qui se dit
vraiment et non simplement
"d'entendre".

Montrez à votre interlocuteur que vous
l'avez compris et exprimez l'intérêt
que vous lui portez aussi bien par
votre langage verbal que votre
attitude. Un simple regard ou un signe
de la tête peut l'encourager à
s'exprimer davantage.

4. Mettez votre interlocuteur à l'aise

On s'exprime plus facilement quand
on se sent à l'aise. Autant que
possible, abolissez les barrières
entre vous et votre interlocuteur
(un bureau par exemple).

5. Maîtrisez vos émotions

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.

6. Concentrez-vous

La distraction est une habitude qui
peut vous jouer de mauvais tours.
Elle s'installe en général lorsque
vous connaissez à l'avance le
contenu approximatif du discours de
votre interlocuteur et que vous êtes
habitué à sa voix et ses gestes.

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

7. Isolez les points clés

Beaucoup de personnes ont du mal à
s'exprimer clairement. Leurs récits
sont embrouillés et truffés de
digressions. Mais ce n'est pas parce
que l'expression de votre
interlocuteur est confuse que votre
écoute doive l'être aussi ! Bien au

contraire : à vous de faire le tri entre les informations importantes et les détails inutiles.

Répétez et reformulez les points importants pour être certain d'avoir compris :
"Si j'ai bien compris..." "Ce que vous venez de dire...", etc.

8. N'interrompez pas votre interlocuteur

Non seulement c'est une marque d'impolitesse, mais en plus, en coupant le fil des idées de votre interlocuteur, vous rendez votre tâche d'"écouteur" encore plus compliquée !

Laissez la parole à l'autre !

Beaucoup de personnes adorent s'écouter parler. Or, ce n'est pas l'objectif d'une discussion car le monologue n'a jamais favorisé l'échange d'idées.

Ne donnez votre avis qu'au moment opportun. De cette façon, vos interventions gardent un impact fort et tout le monde vous écoute avec attention quand vous parlez.

9. Écoutez jusqu'au bout

Beaucoup de gens écoutent mal parce que, pendant que l'autre parle, leur esprit est ailleurs, déjà occupé à préparer leur prochaine réplique.

Écoutez attentivement jusqu'au bout – vous aurez tout le temps pour réfléchir après. Si un point vous échappe, 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 votre interlocuteur, notez

vos commentaires et revenez-y plus tard. Cela vous libérera l'esprit tout en vous évitant d'oublier un point.

10. Mettez-vous à la place de l'autre

Écoutez en tâchant mentalement de vous mettre 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 nécessite un long entraînement. Certains points vous seront plus faciles à acquérir ou améliorer que d'autres. Vous verrez comme c'est agréable de vous entendre complimenter : "C'est formidable de parler avec toi", alors que vous n'avez presque rien dit !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- L'art de faire bonne impression naturellement
- Le pouvoir de l'autocritique constructive