

Écouter l'autre

Écouter est peut-être le plus beau cadeau que nous puissions faire à quelqu'un. Ce simple geste démontre à une personne qu'elle est importante pour nous et que ce qu'elle dit nous intéresse. Voici des approches qui favorisent une meilleure écoute:

Savoir se taire

Écouter, c'est avant tout savoir se taire.

Se concentrer sur l'autre

Écouter, c'est laisser tomber tout ce qui nous préoccupe pour donner son attention entière à l'autre. Écouter, ce n'est pas de chercher à répliquer, mais plutôt laisser l'autre trouver réponses à ses propres questions.

Favoriser la confiance

Écouter c'est créer un environnement relationnel dans lequel l'autre se sent en

confiance. Ceci crée un environnement favorable aux confidences et permet à votre interlocuteur, s'il le veut, d'aborder des sujets très personnels.

Être ouvert

Écouter c'est accueillir l'autre avec respect tel qu'il se voit lui-même. C'est être ouvert sans juger à tous les sujets, à tous les comportements, à toutes les expériences et à toutes les solutions. Écouter, c'est surtout laisser à l'autre le temps et l'espace de trouver la voie qui est la sienne. Nous devons accepter comme une richesse les différences de l'autre. Écouter, ce n'est donc pas vouloir que l'autre soit comme nous et pense comme nous, c'est plutôt apprendre à découvrir les qualités de l'autre. C'est être attentif à ses préoccupations non pas aux nôtres.

Comprendre et partager

Écouter c'est comprendre et

autant que possible partager les sentiments de l'autre.

Conclusion

La pratique de l'Écoute peut devenir une ouverture sur le monde parce qu'elle permet de comprendre ce que les autres vivent vraiment. C'est une expérience enrichissante sur le plan humain et personnel. Lorsque que vous avez un élan de générosité et que vous vous demandez quoi donner ; alors donner de votre temps en écoutant les gens autour de vous.

L'écoute nécessite du respect, de la persévérance, de la patience, et énormément d'ouverture d'esprit ; mais en revanche, elle permet de recevoir beaucoup.

Alors écoutez l'autre...



Votre partenaire pour améliorer les conditions de travail

Orase est un outil nouveau qui vous propose une approche différente des relations au sein de l'entreprise. En effet pour améliorer les résultats de l'entreprise, il faut un lien social fort unissant tous les salariés, un sentiment d'appartenance, une adhésion complète aux projets et à la culture d'entreprise, en un mot un bien être de chacun s'appuyant sur la reconnaissance de ce qu'il contribue à faire pour la réalisation des objectifs fixés par les dirigeants.

Orase se propose d'intervenir dans le monde de l'entreprise en utilisant de nouvelles pratiques d'intervention. Le développement de l'entreprise passe par une intégration de l'ensemble du personnel, aussi nous vous offrons un appui au dialogue social en facilitant la construction d'une démarche collective et participative.

5 Route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones :

687 76 48 19 - Béatrice Levasseur

687 76 28 64 - Gérard Joyault

Messagerie : orase@lagoon.nc

www.jeco.nc (vitrine : ORASE)

*L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise
(Privée et Publique)*

ORASE

Octobre 2006

N° 1

Sommaire :

Ce premier numéro d'Orase partage des valeurs liées aux relations humaines telle que l'écoute.

Dans ce numéro :

| | |
|--|---|
| Édito | 1 |
| L'Écoute | 2 |
| S'écouter mutuellement : le fondement des relations humaines | 3 |
| Écouter l'autre | 4 |



J'ai beaucoup appris en écoutant attentivement. La plupart des gens ne sont jamais à l'écoute.

Ernest Hemingway

Le commencement du bien vivre, c'est de bien écouter. Plutarque

ORASE actualités
actualités

*L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise
(Privée et Publique)*

Édito

A une époque où les multiples conseils de l'entreprise du XXIème siècle redécouvrent que la qualité du relationnel et la capacité d'écoute sont des dimensions stratégiques, on peut se dire que le bon sens n'est décidément pas la chose au monde la mieux partagée.

Comment peut-on oser présenter la capacité d'écoute comme la dernière trouvaille ? Une prise de conscience tardive, peut-être ? Car c'est probablement le plus vieux conseil qui est donné.

Certes, il est vrai qu'on a vu passer toute une période au cours de laquelle les compétences techniques semblaient la panacée. Mais est-ce suffisant ?

Ne vous trompez pas sur nos propos : nous pensons pleinement que la capacité à écouter est ce qu'il y a de plus difficile à acquérir, bien plus que la plus complexe des compétences techniques, et qu'elle est une clé

incontournable de la compréhension et de la motivation des hommes. Il s'agit bien là d'une évidence humaine qu'aucune technologie au monde ne fera jamais évoluer sur le fond : se parler ; écouter ; travailler ensemble ; s'enrichir de chaque différence plutôt que de vouloir, tel des barbares, détruire tout ce que l'on ne comprend pas !

Oui, le fondement des relations humaines - y compris dans l'entreprise - repose sur la capacité qu'ont les individus à s'écouter mutuellement. C'est banal. C'est même tellement banal qu'on n'y porte plus attention. Et peu à peu, nous croyons que notre silence passif ou nos dialogues de sourds (même sous forme de débats passionnés) peuvent tenir lieu d'écoute.

Alors il faut en convenir : savoir écouter n'est pas une attitude naturelle à l'homme. Nous avons plutôt tendance à nous centrer sur nous-mêmes qu'à nous intéresser

à l'autre : nous interprétons à notre manière ; nous prêtons des intentions diverses et variées ; nous coupons la parole ; nous ne laissons pas à l'autre le temps de s'exprimer de façon satisfaisante ; nous finissons ses propres phrases à sa place... nous croyons savoir ce qu'il pense avant même qu'il ait pu aller au bout de son idée ! Et nos efforts, dès que nous sommes concernés dans nos propres intérêts, s'évanouissent rapidement. Nos décisions en sont influencées..

Chassez le naturel, il revient au galop.

Et faut-il rappeler que la cohérence durable est le premier facteur de la confiance... ?

Orase propose de vous accompagner vers une cohérence durable des relations humaines au sein de l'entreprise.

Béatrice Levasseur

Gérard Joyault

L'Écoute

Écouter... est à la fois la chose la plus simple et la plus difficile du monde !

C'est un exercice laborieux et très fatigant. On pourrait presque dire que c'est un acte contre nature : si l'on ne se mobilise pas activement, avec un effort de concentration très soutenu, la dérive est inévitable.

En réalité, il faut comprendre que l'écoute n'est pas une simple attitude, ni une technique, même si elle repose sur des techniques avérées, mais une véritable compétence qui peut s'acquérir et se développer.

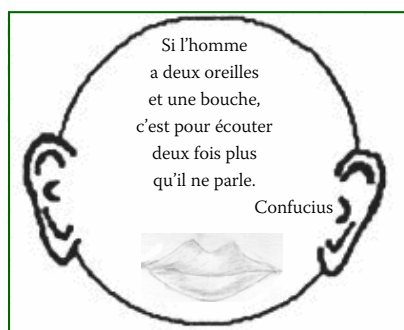
Mais sa productivité n'étant pas toujours mesurable à court terme, les entreprises la négligent souvent et la laissent à la spontanéité des individus ce qui en dit long sur l'intérêt réel qu'ils y portent.

Une bonne écoute permet de mieux connaître son interlocuteur.

En quoi consiste l'écoute ? Il est possible d'en décrire quelques lignes principales, qui seraient à approfondir longuement :

- Il s'agit de montrer une vraie disponibilité et une attention à son interlocuteur, ce qui est tout sauf un silence passif ou une prise de notes systématique ;

- de poser des questions pour approfondir sa propre compréhension de l'avis de l'autre, et l'amener à préciser sa pensée ;



- de s'interdire de démentir, de confirmer ou d'évaluer les réponses recueillies ;

- de reformuler ce que l'on a compris jusqu'à ce que l'autre valide la reformulation qui exprime clairement son avis ; là, la prise de note peut être utile ;

- de proposer à l'autre, lorsqu'il a fini de s'exprimer, une synthèse de tous ses avis, que l'on soumet là encore à sa

validation.

Ensuite, cet autre aura lui-même beaucoup plus tendance à vous écouter, et s'il a du mal, vous pourrez l'y aider en invoquant le respect de règles communes, et non l'autorité arbitraire. Que de conflits peuvent être facilement évités ainsi !

L'impact d'une telle écoute réciproque est très fort : il crée ou conforte un climat de confiance professionnelle ; ce dernier portera ses fruits tant en terme d'adhésion que de motivation, même si des désaccords subsistent. Étant posés et traités plus objectivement, ils ne constituent souvent plus des obstacles.

Reste la question du temps : nombreux sont ceux qui, travaillant dans l'urgence, ne peuvent se mettre à écouter systématiquement leurs collaborateurs, et certes il ne s'agit pas de ne plus faire que ça ! Mais faisons tout de même le compte des pertes de temps engendrées par les incompréhensions, les conflits, les rumeurs, les présupposés...

Il n'est pas du tout sûr qu'on ne gagne pas un temps précieux à prendre le temps d'écouter !

S'écouter mutuellement : le fondement des relations humaines

L'homme, disait Aristote, est un animal social. Ce qui signifie qu'il lui est non seulement naturel mais nécessaire d'entretenir et de nourrir avec ses congénères des relations structurantes : la communication est un des besoins vitaux de l'homme.

La fonction vitale de communication, dans notre monde saturé d'échanges et d'informations, ne nous apparaît peut-être pas très souvent sous ce jour existentiel.

Le fondement des relations humaines - même et y compris dans l'entreprise - repose sur la capacité qu'on les individus à se parler, et par conséquent à s'écouter mutuellement.

Mais si la communication est une fonction vitale, il faut en revanche bien reconnaître que savoir écouter n'est pas pour autant très spontané ! Nous avons plutôt tendance à nous centrer sur nous-mêmes qu'à nous intéresser à l'autre :

- nous interprétons à notre manière ;
- nous prêtons des intentions diverses et variées ;
- nous coupons la parole ;
- nous ne laissons pas à l'autre le temps de s'exprimer de façon satisfaisante ;
- nous finissons ses propres phrases à sa place ;
- nous croyons savoir ce qu'il pense avant même qu'il ait pu aller au bout de son idée !

Et nos efforts contraires, dès que nous sommes concernés dans nos propres intérêts, s'évanouissent comme neige au soleil.

Utiliser « l'écoute active »

L'écoute active est une attitude destinée à augmenter la qualité de l'écoute. Elle permet à l'interlocuteur de se sentir entendu et compris.

Un lecteur a entendu parlé de l'écoute active. Il aimerait en savoir plus : « Pourriez-vous expliquer ce qu'est l'écoute active ? J'ai entendu cette expression et je me demande ce qu'elle signifie. ». C'est avec plaisir que je vais consacrer la rubrique de cette semaine au thème de l'écoute.

Distinguer entendre et écouter

Il faut commencer par bien distinguer les termes entendre et écouter. Entendre ne nécessite pas forcément d'attention : j'entends les bruits de la rue, j'entends ma voisine chanter.

C'est simplement le sens de l'audition qui fonctionne. Par contre, écouter est un acte qui implique la volonté. Il engage l'attention de celui qui décide d'écouter.

Écouter demande des efforts

L'écoute est une activité qui demande des efforts. Ce n'est

pas si facile d'écouter réellement. Celui qui écoute n'est souvent pas concentré sur les paroles de l'autre, mais sur ce qu'il pourra bien lui répondre quand viendra son tour de parler (s'il attend son tour). Ainsi, il n'écoute plus vraiment son interlocuteur. Il se perd dans ses propres pensées.

L'écoute active est une technique destinée à améliorer la qualité de l'écoute.

L'écoute active consiste à écouter son interlocuteur avec attention et à lui retourner ce qu'il dit (pensées) et ressent (sentiments) sans jugement. Il s'agit de faire un reflet neutre de son propos plutôt que de donner son propre avis

Lorsque nous faisons le compte des pertes de temps engendrées par les incompréhensions, les conflits, les rumeurs, les présupposés... nous comprenons assez vite qu'il est urgent de prendre le temps d'écouter !

"Écouter, c'est permettre à l'autre de s'exprimer afin qu'il trouve lui-même son propre chemin."