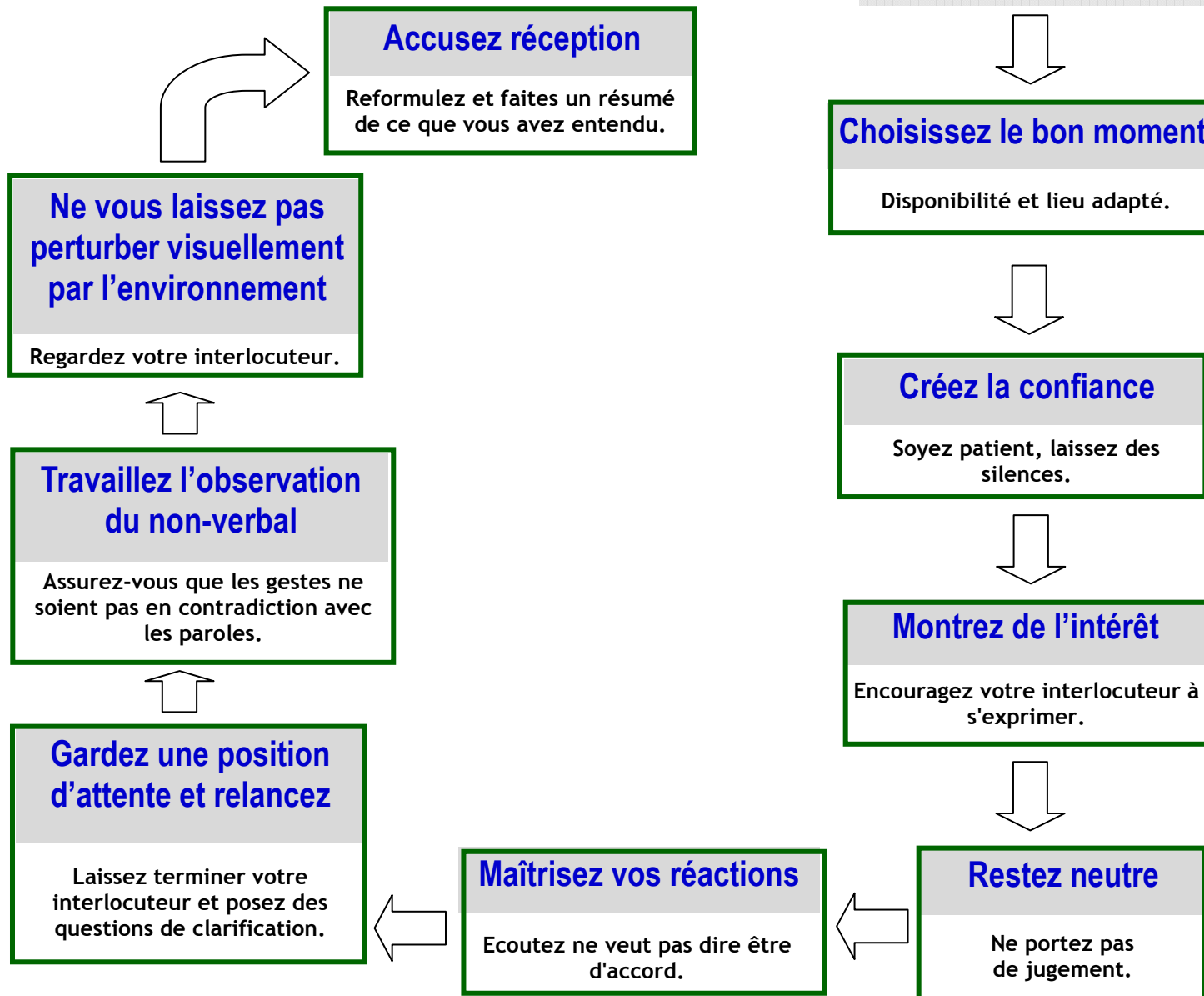


Les règles de l'écoute active



ORASE

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

5 route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones : 687 76 48 19 - Béatrice Levasseur / 687 76 28 64 - Gérard Joyault

orase@orase.nc - www.orase.nc

Octobre 2012

N° 13

Sommaire :
Ce treizième numéro d'Orase actualités porte sur l'écoute active.
Vous avez dit écoute active ?

Dans ce numéro :

Edito	1
Écoute active et management	2
Quelques pistes pour une écoute active efficace	3
Les règles de l'écoute active	4

"Parler est un besoin, écouter est un art."

GOETHE

ORASE actualités

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

Edito

Nous écrivions, il y a six ans dans le N° 1 d'ORASE actualités « Le fondement des relations humaines dans l'entreprise repose sur la capacité qu'ont les individus à s'écouter mutuellement ».

Aujourd'hui nous constatons que malheureusement il y a encore du chemin à parcourir pour bâtir des relations humaines saines et équilibrées.

Dans vos activités quotidiennes trop de communication tue la communication ! Tout va très vite et téléphone et courriels omniprésents, vous sollicitent constamment.

Mais cette communication abondante ne remplace pas l'échange direct et l'écoute.

L'écoute « active » va encore plus loin. C'est donner à l'autre de l'attention, du temps, une présence.

Elle facilite le dialogue et augmente la qualité de la communication.

Elle permet à l'interlocuteur de se sentir respecté, entendu et compris.

En pratiquant cette qualité d'écoute vous constaterez rapidement que les relations interpersonnelles s'améliorent, les pertes de temps, d'énergie et de compétence liées aux

tensions et conflits sont diminuées et le bien-être au travail et donc la productivité globale de l'entreprise sont décuplés par une meilleure compréhension mutuelle.

Mais hélas... il y a, au moins, dix raisons de ne pas être dans l'écoute « active » !

Et ce, à cause de :

Ce que nous pensons ;

Ce que nous voulons dire ;

Ce que nous pensons dire ;

Ce que nous disons ;

Ce que notre interlocuteur veut entendre ;

Ce qu'il entend ;

Ce qu'il croit entendre ;

Ce qu'il veut comprendre ;

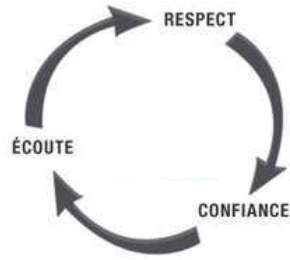
Ce qu'il interprète ;

Ce qu'il comprend.

Alors êtes-vous prêts à pratiquer l'écoute active ?

Béatrice Levasseur
Gérard Joyault

Écoute active et management



L'écoute est un outil de management à part entière. C'est un outil formidable de motivation et de cohésion d'équipe.

A notre époque où tout se fait dans l'instantané où la communication dématérialisée prime sur les relations humaines, où on demande beaucoup de disponibilité aux salariés et particulièrement aux cadres, prenons nous encore le temps de l'échange, du face à face pour s'expliquer, s'écouter ?

Les salariés disent souvent :

« ...de toutes façons, on ne nous écoute pas, ...je n'ai jamais de réponse à mes questions, ...les réunions ça sert à rien, on perd son temps ! ». C'est ainsi que survient la baisse de performance de l'équipe, la démotivation, l'absentéisme, voire les demandes de mutation ou les démissions.

Dès lors, remettre le comportement d'écoute au centre des relations humaines dans le fonctionnement des équipes redonne un sens à la cohésion nécessaire pour une meilleure performance.

Perte de temps l'écoute ?

Peut-être au début penserez-vous y « perdre » beaucoup de temps ! Mais vous vous rendrez vite compte du gain de temps ultérieur quand vous n'aurez plus à dénouer les tensions ou conflits générés par les incompréhensions et les malentendus.

L'écoute est une attitude qui permet de considérer l'autre, de se mettre en harmonie avec lui.

Dans une équipe, l'écoute mutuelle c'est favoriser la cohésion la motivation et donc la performance.

En matière de management, l'écoute doit être là, premier garde fou, pour éviter bien des difficultés. Dès l'arrivée dans l'entreprise, lors du recrutement, écouter évitera les erreurs de « casting » et sera le garant d'une intégration réussie.

Lors du démarrage d'une mission, la démarche d'écoute permet de s'assurer qu'elle a été bien comprise, qu'elle sera mise en œuvre puis réalisée conformément aux objectifs. Pour connaître les besoins des clients internes ou externes, quoi de mieux que d'aller à leur rencontre et de recueillir les informations qui permettent d'ajuster au mieux les réponses à donner ou les solutions à proposer.

Tendre véritablement l'oreille aux collaborateurs, connaître leurs projets personnels, leurs besoins d'évolution, fera de l'entretien annuel d'évaluation autre chose qu'une simple formalité administrative ou qu'une remise en cause difficile à vivre.

Dans la démarche quotidienne de management, l'écoute est essentielle pour se mettre en harmonie avec sa hiérarchie et son équipe. Améliorer l'action des managers, par une formation à l'écoute, c'est donner de nouveaux axes de progrès à l'entreprise.

L'écoute active crée de la performance, de la créativité, améliore le climat social, diminue la conflictualité, et contribue au développement des salariés, à leur bien être et donc aux résultats de l'entreprise.

Quelques pistes pour une écoute active efficace

Ecouter cela encourage l'autre à parler puis à écouter à son tour. Dans un monde où tout va vite, c'est un outil de communication peu utilisé mais apaisant et efficace.

Dans le dialogue il y a échange et donc écoute réciproque ce qui devrait éviter bien des mésententes et régler environ 80 % des tensions voire des conflits.

L'écoute active est tout simplement une autre façon de concevoir la communication.

Elle est un vecteur de transparence, de non conflictualité et de motivation.

Quelques pistes de réflexions pour mieux écouter :

- Le lieu doit être adapté.

L'écoute attentive ne peut se concevoir dans un lieu de passage ou un lieu public. Elle nécessite confiance et discrétion.

- L'écoute se fait le plus souvent en face à face.

Regardez la personne qui vous parle. Montrez votre intérêt pour ce qu'elle dit.

- Les sources de distractions sont à proscrire.

Évitez de regarder votre ordinateur, votre téléphone, ou de façon plus générale de faire autre chose. Ne vous laissez pas distraire par vos pensées.

- Soyez avenant, encouragez votre interlocuteur à parler.

(« Ah oui? », « Vraiment? », « Que s'est-il passé ensuite? », etc.)

- Concentrez-vous sur les propos de votre interlocuteur.

Évitez de penser à ce que vous voulez dire. Ne préparez pas votre

réponse pour les contrer.

- Gardez l'esprit ouvert.

Attendez que la personne ait dit tout ce qu'elle a à dire. Laissez un temps de silence puis demandez-lui si elle veut ajouter quelque chose. Dans la plus part des cas elle ajoutera une information importante car elle se sera sentie écoutée.

- Soyez attentif aux attitudes, aux gestes de votre interlocuteur.

Assurez-vous que son non-verbal ne soit pas en contradiction avec ses paroles.

- Même lorsque vous n'êtes pas d'accord avec les propos écoutés, attendez que votre interlocuteur ait fini de parler avant de chercher à clarifier les choses.

A noter : écouter ne veut pas dire être d'accord avec ce que vous entendez.

- Participez pleinement à la discussion.

Posez des questions de clarification. Ensuite reformulez les réponses pour vous assurer que vous avez bien compris les propos. Le résumé ou la synthèse pour terminer l'échange montrent votre intérêt et votre attention.

- Apprenez à gérer les pauses et les silences.

N'ayez pas peur du silence. Laissez à votre interlocuteur tout le temps qu'il lui faut pour réfléchir à ce qu'il veut dire. C'est une marque de respect.

Alors où en êtes vous dans la pratique de l'écoute active ?



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

Plutarque

Celui qui sait écouter deviendra celui que l'on écoute.