

MIEUX-ÊTRE

Qu'est-ce qu'écouter ?

Dans un contexte de bruit généralisé, de « buzz », de rumeurs, de cacophonie communicationnelle et de messages contradictoires, l'écoute est une réponse, une stratégie constructive pour s'accorder le temps de prendre l'autre, quel qu'il soit, en considération.

Par Laurent Gajac – contact@conseilsetservices.fr

L'écoute demandera toujours de la part de la personne en posture d'écoute une sécurité intérieure, cette confiance en elle lui permettra de faire face aux informations verbales et non verbales qu'elle va recevoir de la part de son interlocuteur.

Un exercice plus difficile qu'il n'y paraît

Le fondement des relations humaines – et a fortiori au sein des entreprises – repose sur la capacité qu'ont les individus de s'écouter mutuellement. Cette assertion, même si elle peut se lire le sourire aux lèvres en pensant « évidemment ! », n'est pas si facile à incarner au quotidien. Nous sommes absorbés dans nos pensées, nous tombons dans le jugement quand un détail chez notre interlocuteur nous perturbe (son accent, son allure, ce que nous estimons comme une faute de goût, etc.) et voilà : nous ne sommes plus dans l'écoute.

Communiquer vient du latin *communicare* et signifie « mettre en commun ».

Écouter vient du latin *auscultare* et signifie en premier lieu « entendre attentivement », mais aussi épier, obéir, croire.

L'écoute est sélective

La capacité d'écoute est un outil essentiel du management. Elle s'intéresse à la relation en ce qu'elle doit tenter de répondre à trois questions :

- Que cherchons-nous dans le lien avec telle ou telle personne ? Tel ou tel porte-parole d'un groupe donné ?
- De ce fait, comment devons-nous écouter ?
- Que devons-nous écouter ?

En cela, l'écoute est sélective. Dans l'idéal, écouter, c'est distinguer la vérité de l'autre, la prendre en considération. Une personne qui sait écouter est appréciée et devient plus efficace. Écouter exige de l'écouterant qu'il mette de côté ses humeurs, son cadre de référence, sorte de ses a priori et fasse un pas vers l'autre.

« *Je me mis à réfléchir, c'est-à-dire à écouter plus fort.* » Samuel Beckett dans Molloy (1951).

Écouter n'est pas entendre

Si l'écoute est un acte délibéré, entendre n'est pas intentionnel. Nous pouvons entendre sans le faire exprès : une brève de conversation, un bruit de fond, un son. Entendre n'est pas régi par notre volonté. À l'inverse, l'écoute relève d'une attitude et d'un ensemble de techniques.

Entendre vient du latin *intendere* qui signifie « tendre vers » et au sens figuré « être attentif à ».

Écouter, c'est prendre le temps

Une bonne écoute suppose de créer un espace de parole, au sens propre comme au sens figuré. Si l'on reprend les trois questions énoncées précédemment, on comprend facilement que, selon l'intention des protagonistes, un cadre se prête mieux qu'un autre à la situation d'écoute. Prenons l'exemple d'un entretien annuel d'évaluation. Il serait inconcevable d'en tirer tous les bénéfices s'il se tenait entre deux portes ou devant la machine à café ! Cet espace, s'il mérite d'être délimité physiquement, mérite aussi de l'être dans un horaire donné. Être ouvert aux propos de l'autre demande une disponibilité. Nous avons tous fait l'expérience – désagréable – de parler à une personne qui jette un œil distrait sur un document posé sur son bureau, ou qui consulte ses courriels sur son téléphone.

L'écoute se trouve au cœur de la relation humaine. Elle repose sur une ouverture d'esprit et un processus que le dirigeant et tout autre collaborateur dans l'entreprise doivent maîtriser, tout comme ils savent écrire, lire et compter. ■

À suivre : Pourquoi écouter ?

(*) Laurent Gajac

Fondateur dirigeant du groupe Conseil & Services, spécialisé dans la recherche, le développement et l'amélioration du potentiel professionnel. Le groupe est composé de trois centres de formations présents à La Réunion, à Rennes et à Bordeaux. Laurent Gajac est coach professionnel, facilitateur en intelligence collective, il conçoit et anime des groupes de pratiques professionnelles et des sessions de formation, essentiellement sur les thèmes de la communication interpersonnelle, du management et de l'accompagnement au changement.

