

MIEUX-ÊTRE

Écoute, écoute !

Être à l'écoute est utile dans de nombreuses situations professionnelles : pour améliorer ses relations avec ses collègues, ses collaborateurs ou ses clients, et tout aussi utile en termes de prévention de conflits...

Par Laurent Gajac (*) – contact@conseiletservices.fr

Faites-vous la différence entre « entendre » et « écouter » ? Ils signifient tous deux « percevoir par l'ouïe » mais il y a une différence fondamentale entre les deux verbes... Entendre est un acte passif. La personne perçoit tout simplement les sons qui l'entourent, sans leur prêter une attention particulière. Cela fait partie de son environnement. Écouter, en revanche, requiert une intention, c'est un acte actif. La personne qui écoute est attentive à ce qu'elle entend.

Il existe bien d'autres situations où vous devrez vous mettre à l'écoute pour vous positionner. Ce sera notamment le cas quand vous devrez prendre la parole au sein d'un groupe, d'une équipe, d'un comité de direction ; ou encore, quand vous devrez évaluer le bon moment pour vous exprimer. Se taire d'abord, observer, puis parler, voilà bien des étapes essentielles pour créer du lien habilement et apporter du sens à votre intervention.

Écouter, c'est aussi tenir compte de la culture au sens du bagage culturel de chacun. L'expression orale est un marqueur social fort. Décrypter « d'où la personne parle » permet de capter des informations essentielles pour se positionner, poser un cadre à la situation d'écoute et en déterminer la nature. Si vous êtes en situation

d'écouter un collaborateur, votre manière d'être, de vous adresser à lui, votre gestuelle vont contribuer à qualifier la relation : coopérative, hiérarchique, conflictuelle ou stratégique.

Le dit et le non-dit

Peter Drucker, grand théoricien américain du management, soutenait que « 60 % des problèmes de management sont dus à une mauvaise communication ». Il ajoutait que « la chose la plus importante en communication, c'est d'entendre ce qui n'est pas dit ».

Vendre un produit, vendre un service, vendre une idée : avant de chercher à conseiller ou à convaincre, il faut écouter le point de vue de l'autre, ses arguments. Pour négocier aussi, il faut avoir compris les besoins de l'autre, ses intérêts et savoir faire valoir les siens en retour. Savoir écouter permet de créer le désir de travailler ensemble. Cette capacité participe de la motivation à insuffler et à entretenir au sein des équipes.

En restant attentif à ce que dit – ou ne dit pas – l'environnement, il est possible d'agir sur les malentendus, de vérifier que notre message est bien passé ou que nous avons bien compris celui dont nous avons été le récepteur. Dans chaque situation d'écoute, il importe de prévenir toute distorsion du message et de maintenir le dialogue ouvert.

Pour finir, je pense que chaque individu, y compris vous qui me lisez, a besoin :

- que son point de vue soit entendu, même s'il n'est pas toujours retenu ou pris en compte ;
- d'échanger sur son travail et d'avoir une écoute pour en évaluer les possibles.

Si chacun de ces points est entendu et vécu sur le lieu de travail, alors vous pouvez être assuré d'une saine et fructueuse collaboration.

À bon entendeur ⁽¹⁾ et joyeuses fêtes de fin d'année à tous ! ■

(*) 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.



(1) Cette expression remonte au XVII^e siècle où le mot entendre signifiait à l'époque comprendre.