

Les relations interpersonnelles en milieu de travail

Prenez l'écoute... et devenez de meilleurs auditeurs!

Savez-vous que l'écoute occupe une grande place dans votre vie? En effet, vous passez 80 pour cent de votre temps à communiquer, dont près de la moitié à écouter les autres - conjoint, enfants, amis, collègues de travail et connaissances. Voyons d'abord ce que signifie le terme écouter. Beaucoup diraient que c'est ce qu'on fait en attendant de parler. Pourtant, il ne suffit pas d'entendre pour écouter. Lyman K. Steil, une autorité en la matière, estime que l'écoute se fait en quatre étapes : après avoir entendu le message, nous l'interprétons, puis nous l'évaluons pour enfin y répondre.

Des études ont montré qu'en général, nous comprenons, évaluons et retenons environ 50 pour cent de ce que nous entendons. Et, après deux jours, cette proportion est encore réduite de moitié. Par conséquent, nous ne comprenons et ne retenons que le quart de ce que nous entendons. Au travail, nous payons chèrement nos erreurs d'écoute. Qu'on songe au temps passé à répéter des instructions et à refaire les tâches mal faites, sans compter les accidents du travail. Combien auraient pu être évités si chacun avait écouté les instructions ou les mises en garde avant d'agir ! Sur le plan personnel, les autres s'attendent à ce que nous leur prêtions une oreille attentive, tout comme nous souhaitons qu'ils nous écoutent activement de temps à autre. Nous avons tous besoin de quelqu'un avec qui partager nos idées et nos sentiments. Autrement, nous nous sentons seuls et isolés. Diriez-vous que votre meilleur ami sait écouter? En général, ceux qui prennent la peine d'écouter sont entourés d'amis chaleureux et sincères. Nous sommes tous attirés par les gens qui savent écouter, car ils nous rassurent et nous aident.

Pourquoi avons-nous de la difficulté à écouter?

Malgré tout le profit que nous pourrions en tirer, nous avons de la difficulté à écouter. Cela s'explique en partie par une réalité physiologique : nous pouvons écouter de 400 à 600 mots par minute, alors que nous ne pouvons dire qu'environ 125 mots par minute, ce qui nous laisse tout le temps de penser pendant que notre interlocuteur parle. Toutefois, nos lacunes dans ce domaine sont aussi imputables au manque de formation. À l'école, nous apprenons à lire, à écrire et à parler. Les adultes suivent des cours de lecture rapide et de rédaction commerciale et apprennent à parler en public. Mais tous ces efforts se font souvent aux dépens de l'écoute, l'élément le plus utile de la communication. D'autre part, nous pouvons avoir de la difficulté à écouter si nous sommes trop occupés pour nous concentrer exclusivement sur notre interlocuteur. N'avez-vous pas déjà été trop occupé pour écouter avec sympathie un enfant qui a eu une dure journée à l'école ou un camarade qui vous parle de ses problèmes?

Parfois, nous n'arrivons pas à écouter parce que nous croyons que les autres veulent que nous trouvions la solution à leurs problèmes. Pourtant, rares sont les amis et les parents qui nous demandent vraiment de faire leur budget, de leur trouver de nouveaux amis ou de régler leurs problèmes de travail. La plupart du temps, ils veulent partager leurs idées et leurs sentiments et souhaitent uniquement qu'on les comprenne et qu'on se rende compte de ce qu'ils vivent. L'écoute empathique est le processus par lequel l'auditeur se met à la place des autres et vit leur expérience au point de comprendre ce qu'ils ressentent. Et, pour faire comprendre aux autres que nous les écoutons et que nous les comprenons, nous pouvons refléter leurs sentiments. Ainsi, vous pouvez dire à celui qui vous parle avec enthousiasme de sa promotion : « Tu dois être fier! » Il faut savoir que l'écoute empathique est un baume que bien des gens recherchent. Léo Buscaglia, psychologue et auteur bien connu, explique : « Si je vous demande de m'écouter et que vous commencez à me donner des conseils, vous ne répondez pas à mes attentes. » N'oubliez donc pas que, dans certains cas, les gens veulent qu'on les écoute, rien de plus.

Variez votre style d'écoute

L'écoute demande une grande flexibilité. En effet, vous devez absolument adapter votre style d'écoute à votre interlocuteur, au sujet de discussion et aux circonstances. Avant de choisir le style d'écoute à adopter, demandez-vous pourquoi vous écoutez. En général, quatre grandes raisons nous incitent à écouter : le plaisir, l'échange d'information ou d'idées, l'évaluation de l'information et l'empathie. Si vous écoutez un séminaire de la même façon qu'une émission humoristique, vous risquez de ne pas retenir grand chose du séminaire. De même, il est évident que l'esprit critique dont vous devez faire preuve pour évaluer les données relatives à un achat important ne convient pas quand il s'agit d'écouter un ami vous confier ses problèmes.

Quel type d'auditeur êtes-vous?

Avant de chercher à améliorer votre capacité d'écoute, vous devez connaître vos lacunes. Rares sont les personnes qui n'ont qu'un type de défaut. Ne soyez donc pas surpris de vous reconnaître dans plus d'un des types d'auditeur décrits ici.

L'auditeur partial

En général, l'auditeur partial n'écoute pas. Il prépare sa réponse à partir d'idées fixes qu'il entretient sur le sujet. Et quand la partialité se transforme en préjugé, elle nous empêche d'écouter notre interlocuteur à cause de son âge, de son accent ou de sa profession. Vérifiez si vos préjugés nuisent à votre capacité d'écoute. Il vous faut alors chercher à vous débarrasser de vos idées préconçues et donner une chance à votre interlocuteur.

L'auditeur distrait

Nous entrons tous dans cette catégorie à un moment ou l'autre. Nous laissons alors nos pensées ou des événements extérieurs nous empêcher d'accorder aux autres toute l'attention voulue.

Malheureusement, beaucoup d'auditeurs distraits ne se rendent pas compte qu'il est important de bien se préparer à écouter. Vous ne serez jamais un auditeur attentif si vous ne supprimez pas de plein gré les distractions intérieures pour vous concentrer sur ce que dit votre interlocuteur. Si vous n'y arrivez pas, il vaut mieux reporter cette conversation à un moment plus approprié où vous pourrez plus facilement vous concentrer. Vous pouvez éliminer la plupart des distractions extérieures en choisissant un endroit tranquille pour vos conversations importantes - un endroit où vous ne serez pas dérangé.

L'auditeur impatient

L'auditeur impatient est celui qui interrompt les gens et les laisse rarement finir ce qu'ils ont à dire. Il peut être facile de prendre cette habitude. Si vous trouvez très frustrant d'écouter des gens qui parlent lentement, par exemple, vous êtes probablement un auditeur impatient. Pour corriger ce défaut, vous devez faire un effort pour ne pas interrompre. Au début, vous trouverez difficile d'écouter sans interrompre. Mais une agréable surprise viendra couronner vos efforts. La plupart des gens que vous aurez eu la courtoisie d'écouter jusqu'au bout sauront vous rendre la pareille.

L'auditeur passif

L'auditeur passif ne se rend pas compte qu'écouter est une action. Nous ne sommes jamais sûrs d'être compris par ce type d'auditeur. Pourquoi? Parce qu'il répond à peine ou ne dit rien. Évidemment, cela peut causer de nombreux problèmes de communication. Une conversation téléphonique avec un auditeur passif pose encore plus de difficultés. Très souvent, l'interlocuteur se heurte à un mur de silence, au point de se demander si la ligne a été coupée. Si, au cours d'une conversation téléphonique, votre interlocuteur vous demande : « Es-tu là? », vous n'avez peut-être pas su lui faire comprendre que vous écoutiez. Si vous avez tendance à être un auditeur passif, essayez de devenir plus actif en réagissant plus. Penchez-vous légèrement, regardez votre interlocuteur dans les yeux et faites un signe d'assentiment ou souriez au moment approprié. À l'occasion, que ce soit au téléphone ou face à face, vous pouvez dire : « Je vois », « Oui ».

Êtes-vous un bon auditeur?

Peut-être vous rendez-vous compte que vous devez améliorer votre capacité d'écoute. Même si vous ne pouvez pas, du jour au lendemain, changer des habitudes solidement ancrées, vous pouvez rapidement et facilement devenir un meilleur auditeur. Rappelez-vous qu'écouter est un élément important de la communication dont la maîtrise exige des efforts constants. Lorsque vous saurez mieux écouter, vous noterez une amélioration de vos relations familiales, sociales et d'affaires.

© Shepell•fgi, 2007

Cet article a été rédigé à des fins d'information et son contenu pourrait ne pas refléter nécessairement les opinions des organisations individuelles. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre PAE ou consulter un professionnel.