

Extrait

Best Practices du Relationnel

Pas facile de savoir écouter



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710687

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter

www.bookiner.com

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

BEST PRACTICES DU RELATIONNEL

Pas facile de savoir écouter

- . **Simple et pourtant !**
- . **Les hommes n'écoutent pas les femmes**
- . **Donner envie à l'autre de s'exprimer**
- . **La sensibilité est un indicateur de conservatisme**

Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

Simple et pourtant !

Dans un échange professionnel, écouter est la première condition pour respecter autrui et se faire respecter en retour. Si écouter semble facile, c'est pourtant la principale source de problèmes et d'erreurs dans les relations humaines. Nous ne savons pas véritablement écouter les autres car :

- . L'homme écoute d'abord avec sa conscience évocative (c'est à dire au travers de sa propre expérience et imagination).
- . De nombreux filtres altèrent l'écoute (a priori, valeurs, croyances...)
- . Chacun entend ce qu'il veut et ce qu'il peut, compte-tenu de sa propre histoire.
- . Il ne suffit pas d'écouter pour entendre (compréhension et entendement).
- . Les résistances de celui qui écoute limitent la libre expression de celui qui s'exprime.
- . L'humeur influe sur la capacité d'écoute.
- . Chacun de nous a des points aveugles dans notre écoute (par manque de repère et de vécu).
- . On écoute d'abord la «personne» avant d'écouter son discours.

LES HOMMES N'ÉCOUTENT PAS LES FEMMES

Des scientifiques de l'université britannique de Sheffield ont démontré que les hommes n'écoutent pas vraiment les femmes et n'y peuvent rien. Ils ont tendance à décrocher naturellement leur attention au bout de quelques minutes. Selon l'étude menée, le phénomène s'explique par le fait que la tessiture de la voix féminine est d'une nature plus complexe que la voix masculine et n'active pas la même zone du cerveau chez l'homme que la réception de sons masculins. Le décodage pour l'homme exige alors une activité plus intense de matière grise et de concentration expliquant ainsi un décrochage rapide.

Donner envie à l'autre de s'exprimer

Améliorer son écoute, c'est donner à l'autre, envie de parler et de se confier. C'est aussi créer des ancrages forts et non pas superficiels, capables de favoriser beaucoup plus de réactions positives, que neutres ou négatives. Il est donc nécessaire de manifester son écoute active (ou empathique) à son interlocuteur, de 3 manières simultanées :

. Écoute cognitive

C'est celle qui met en place une écoute intellectuelle. Les principaux retours de signaux verbaux sont :

- . Le **Feed back** (c'est à dire, renvoyer à l'interlocuteur l'information «brute» qu'il nous a adressée, afin de lui signifier que nous l'avons bien reçue 5 sur 5).
- . La **Reformulation** (c'est à dire, transformer l'information reçue en la synthétisant, afin de garantir à notre interlocuteur que nous en avons bien compris le sens)
- . Le **Questionnement** (c'est à dire aller plus loin dans l'échange, en orientant le sujet ou la discussion sur des pistes précises).

. Écoute affective

C'est celle qui met en place une écoute émotionnelle ou de sentiment. Elle se traduit principalement par un contact visuel amical, chaleureux et/ou d'intérêt. Des gestes ou mimiques faciales peuvent traduire également une réactivité d'humeur ou de sentiment (gaieté, intérêt, satisfaction, plaisir ou au contraire surprise, tristesse, colère, désappointement....).

. Écoute conative

C'est celle qui se traduit par des mouvements physiques de certaines parties du corps, notamment par une synchronisation (ressemblance volontaire, mimétisme) entre les postures physiques de son interlocuteur et les siennes : croisement de mains, de bras, de jambes, corps avancé ou au contraire en retrait, être assis ou debout comme lui... C'est en quelque sorte un effet miroir de la posture physique de l'interlocuteur que nous lui renvoyons en général avec seulement 50% de mimétisme. Ce type d'écoute synchronisée doit être parfaitement maîtrisée pour être utilisée efficacement. L'écoute tri-active nécessite un entraînement et une forte concentration, sauf à être déjà naturelle et spontanée chez vous !

LA SENSIBILITÉ EST UN INDICATEUR DE CONSERVATISME

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, moins un individu est «sensible», plus il a tendance à être ouvert et progressiste. A l'inverse, plus un individu montre une forte sensibilité physiologique, plus il a tendance à être conservateur dans ses prises de position. C'est du moins ce que démontre une expérience menée par deux chercheurs américains qui, après avoir mesuré la conductivité de la peau et le rythme cardiaque d'une cinquantaine de personnes soumises à un stress visuel et auditif (images de films d'horreur, bruits soudains), ont constaté que les plus réceptifs affichent les positions les plus conservatrices et radicales en faveur de la peine de mort, contre l'immigration, etc. A l'opposé, les moins sensibles aux émotions fortes ont tendance à se prononcer majoritairement en faveur de la protection sociale, de l'aide au développement et du droit à l'avortement !