

L'écoute active

L'écoute active permet de créer un espace de compréhension et de communication en adoptant une posture de curiosité sincère plutôt que de certitude absolue.

Un échange ne se constitue pas que de mots. C'est la raison pour laquelle la communication peut être parfois difficile. Le contexte, le degré d'énergie, le ton et le langage corporel jouent un rôle important. Un moyen permettant d'approfondir ce qui se cache réellement derrière les paroles d'une personne se situe dans l'écoute active, ce qui permet notamment de:

- Créer un espace différent;
- Établir un climat de confiance;
- Aider l'interlocuteur à se sentir écouté et reconnu, augmentant ainsi les chances qu'il écoute ce que vous avez à dire en retour;
- Encourage la collaboration;
- Établi un respect mutuel.

L'écoute active est empathique. Le mot "Empathie" est dérivé de son équivalent allemand, *Einführung*, lequel signifie ressentir de l'intérieur. Dans un contexte d'écoute active, l'empathie réfère donc à l'intention de comprendre les motivations intrinsèques d'une personne. À l'inverse, la sympathie pourrait se traduire par ressentir de l'extérieur, c'est à dire demeurer en surface du problème.

Durant le processus d'écoute active, pensez à :

- Être physiquement attentif en adoptant une posture droite et orientée vers l'interlocuteur. Pensez à créer un triangle parfait entre son visage et vos épaules et à garder un contact visuel si le contexte le permet.
- Soyez engagé et présent. Tentez de ne pas laisser votre esprit vagabonder, ou chercher des réparties. Focalisez vous sur un objectif « Que voulez-vous dire exactement? ». Posez lui des questions d'intérêt.

Comment écouter activement? Suivez ces étapes:

- 1) Posez des questions. Ces dernières doivent être:
 - Non-orientées vers une réponse particulière
 - Ouvertes (recherche d'information)
 - Parfois fermées si le but est de résumer une compréhension
 - Motivées par une curiosité sincère et sans jugement
- 2) Attendez la réponse complète:
 - Cherchez les intérêts
 - N'ayez pas d'objectif ni de conclusion particulière en tête
 - Essayez de ne pas répondre (*la partie la plus difficile*)
 - Évitez les réactions physiques indiquant un jugement (yeux écarquillés, froncer les sourcils, inspiration irritée, etc.)
 - N'ayez pas peur du silence
- 3) Répondez:
 - Reformulez votre compréhension (manière positive, orientée vers le futur)
 - Faites un reflet (répétez les mêmes mots exacts)
 - Résumez (paraphrasez)
 - Clarifiez (« Pourquoi? », « Qu'est-ce que ce que tu demandes t'apportera concrètement? »)

Les obstacles à une véritable écoute active

Juger l'autre

Nous sommes humains. Avec une tendance naturelle vers le jugement de l'autre selon nos propres valeurs. Cette tendance nous empêche souvent d'entendre le message et, pire encore, nous amène à déchiffrer un autre message complètement différent. Nous passons plus de temps que nous souhaites l'admettre à étiqueter les gens qu'à écouter leur message.

Présumer d'avance que nous savons ce que l'autre va dire

Ce réflexe peut nous faire décrocher de la conversation avant que l'interlocuteur ai terminé de parler. Cela peut même vous mener à interrompre l'autre dans son élan. Dans les deux cas de figure, cela provoque de la mécompréhension, de la frustration pouvant mener souvent à la colère et le conflit.

Déformer le message de manière à le comprendre comme il vous convient

Il s'agit d'un autre moyen de tenter de modifier votre perception d'une personne selon ce que vous souhaitez qu'elle soit, plutôt que de l'accepter comme elle est. Le résultat est de n'entendre que le message que vous souhaitez entendre, et non ce qui est réellement dit. Cette attitude tend à vous déconnecter de l'autre et à passer ne mode d'écoute *inactive*.

Vos propres émotions

Votre filtre émotionnel peut flouer votre interprétation de ce qu'une personne vous dit. Cette mauvaise interprétation demeure présente et vous ferme à mieux comprendre, parfois à vouloir écouter, ce que l'autre personne dit.

Besoins physiques et temporels

Si vous avez faim, êtes fatigué, stressé ou pressé, il est très difficile d'être à l'écoute. Si vous remarquez l'émergence d'une escalade ou d'une mauvaise communication, vérifiez comment vous vous sentez intérieurement et physiquement. Est-il préférable de reporter la discussion à plus tard, peut-être après une collation, une sieste ou même après avoir terminé ce que vous faisiez. Peut-être qu'une petite marche extérieure et de l'air frais rechargera vos batteries.

Confondre l'écoute active, la communication assertive et le coaching.

Il y a une légère nuance entre se servir de l'écoute pour comprendre et s'en servir pour avoir le dessus sur quelqu'un. Il est important de vous écouter intérieurement et vérifier vos motivations sincères. Si celles-ci ne résonnent pas avec la posture d'écoute active, admettez-le à vous-même et choisissez :

- a) de partager votre état d'esprit avec l'autre et les raisons pour lesquelles vous sentez ce besoin d'avoir le dessus;
- b) de suspendre la conversation jusqu'à ce que vous ayez accordé vos intentions à votre méthode;
- c) poursuivre la conversation comme vous en avez l'habitude, avec les résultats que vous connaissez.