

Accueil » Tout sur CGA-Canada » CGA Magazine » 2005 » Sept.-Oct. » Écoutez!

Écoutez!

Savoir-être

Écoutez!

Qu'est-ce qui fait obstacle à l'écoute et comment remédier à la situation

TIRÉ DU NUMÉRO : SEPT.-OCT. 2005 | PAR MERGE GUPTA-SUNDERJI

Quand j'étais enfant, une de mes enseignantes me grondait souvent parce que je parlais trop. Elle me disait : « Mon enfant, tu sais pourquoi Dieu t'a donné deux oreilles et une bouche? Parce que tu devrais écouter deux fois plus que tu ne parles. » Finalement, sœur Mary-Clarence n'avait pas tout à fait tort. Des recherches contemporaines en communication et en psychologie indiquent qu'une communication efficace suppose qu'un interlocuteur doit parler autant qu'écouter. Pourtant, la plupart des gens ont beaucoup de difficulté à écouter.

Ironiquement, c'est le désir naturel des gens d'être serviables qui les prédisposent à anticiper ce que l'autre personne dira, à sauter aux conclusions ou à répondre avant que la personne ait terminé de parler. Si cela ne peut expliquer pourquoi les gens ont de la difficulté à écouter, alors l'hypothèse la plus plausible est que leurs pensées vagabondent, ce qui fait obstacle à une écoute active et efficace. Les comportements mentionnés ci-dessus nuisent à la réussite de votre carrière parce qu'à titre de comptable professionnel, vous êtes avant tout communicateur et consultant. La bonne nouvelle, c'est que l'écoute active est une habileté qui s'acquiert. N'importe qui peut la maîtriser avec de la pratique. Lorsque vous apprenez à écouter de façon active, vous augmentez grandement vos chances de succès, autant professionnellement que personnellement.

Qu'est-ce qui fait obstacle à l'écoute?

Vous *pouvez* apprendre à écouter davantage. Il serait bon, toutefois, de déterminer d'abord ce qui fait obstacle à l'écoute active.

Il est important de comprendre qu'écouter signifie bien plus qu'entendre. Entendre résulte d'un processus physiologique qui nous permet de décoder des sons, sans plus : on entend un coup de tonnerre, une sirène ou le rire d'un enfant. Écouter est le résultat d'un processus psychologique complexe au cours duquel on reçoit et on comprend les messages verbaux et non verbaux, et on y répond. L'écoute comprend l'interprétation de ce que l'on entend et la réponse qui s'ensuit. Par exemple, si vous vous arrêtez sur le bord de la route et attendez que les véhicules d'urgence passent parce que vous avez *entendu* la sirène, vous *écoutez*. Malheureusement, il y a de nombreux obstacles à l'écoute. Ils sont divisés en trois grandes catégories : les obstacles intérieurs, les obstacles résultant de la rapidité à laquelle le cerveau traite l'information et les obstacles temporels et contextuels.

Les obstacles intérieurs sont ceux qui occupent l'esprit et empêchent d'écouter activement. Les interférences émotionnelles sont d'autres obstacles intérieurs qui surviennent lorsque l'on réagit de façon prévisible à ce que notre locuteur dit ou fait. Par exemple, la plupart des gens cessent d'écouter lorsqu'on les critique. C'est une réaction normale, mais les auditeurs actifs savent comment éliminer cet obstacle.

La vitesse à laquelle le cerveau traite l'information élève d'autres obstacles empêchant d'écouter adéquatement. En moyenne, le rythme d'élocution se situe entre 125 et 200 mots par minute (mpm). En revanche, selon diverses sources d'information, le cerveau peut traiter l'information à une vitesse moyenne variant entre 600 et 1 200 mpm. Il y a donc un écart important entre la vitesse à laquelle on comprend et la vitesse à laquelle on parle. L'esprit d'un auditeur a donc le temps de vagabonder, et il vagabonde effectivement.

Par ailleurs, lorsqu'il y a trop d'informations, il est difficile d'écouter adéquatement. De nos jours, nous sommes constamment bombardés de messages. Les examiner et les trier afin de déterminer où concentrer d'abord notre attention peut être une tâche décourageante.

La troisième catégorie d'obstacles a trait au temps et au contexte. Il s'agit de contraintes physiques, un téléphone qui sonne ou un téléviseur défectueux, qui luttent pour attirer votre attention. Encore une fois, un auditeur actif aura appris à éliminer ces obstacles.

L'écoute active

Une fois que vous savez ce qui fait obstacle à une écoute active, vous pouvez concentrer vos énergies et utiliser des techniques pour surmonter ces obstacles. L'écoute active est une habileté qui s'acquiert. Vous pratiquez l'écoute active lorsque vous accordez toute votre attention à ce que votre locuteur dit. C'est pourquoi toutes les techniques d'écoute active visent à concentrer votre attention et à repousser les interférences. Voici quatre techniques qui vous permettront de devenir un meilleur auditeur.

Premièrement, posez des questions approfondies et éclairantes. Lorsque vous posez des questions, vous jouez par le fait même un rôle actif dans la conversation.

Deuxièmement, exprimez en d'autres mots les propos du locuteur au moment opportun. Vous en résumerez ainsi les points importants. Par exemple, si vous dites : « Si je comprends bien, tu me dis que... » ou « Je t'interromps un moment pour résumer ce que je crois avoir compris jusqu'à présent... », vous vous obligez à prêter attention et à saisir ce que dit votre locuteur; cela vous force à écouter.

Troisièmement, employez un langage corporel indiquant que vous écoutez. Lorsque vous vous tournez vers votre locuteur et que vous lui donnez toute votre attention, que vous vous penchez vers lui, que vous établissez un contact visuel ou que vous indiquez d'un hochement de tête que vous comprenez, vous vous obligez à participer à la conversation et, par conséquent, vous écoutez de façon plus active.

Finalement, prenez des notes. Le but n'est pas de transcrire textuellement la conversation mais plutôt de donner corps aux points importants de la conversation. Bien que cette technique soit la plus efficace des quatre pour apprendre à pratiquer l'écoute active, elle est aussi la plus controversée. En effet, prendre des notes pendant que quelqu'un parle pourrait être considéré comme impoli, et il est par ailleurs difficile d'écouter et de prendre des notes en même temps. Ces inquiétudes, bien que légitimes, sont faciles à chasser si on demande la permission de prendre des notes.

L'extra

Le but visé par ces quatre techniques est d'apprendre à devenir un auditeur actif, mais elles apportent un extra formidable : *pendant* que vous apprenez, vous établissez *également* une relation. Chaque fois que vous posez une question approfondie et éclairante ou paraphrasez les propos de votre interlocuteur, vous indiquez clairement au locuteur que vous êtes vraiment intéressé à ce qu'il a à dire. Vous ouvrez donc la voie à une relation établie sur la confiance et le respect mutuel.

En tant que comptable et communicateur et consultant, votre réussite professionnelle, en bout de ligne, repose

à n'en point douter tant sur votre habileté à écouter qu'à parler. En pratiquant l'écoute active, vous augmenterez de façon importante votre efficacité.

[[Haut de la page](#)]

Merge Gupta-Sunderji, M.B.A., CGA, contribue à faire des gestionnaires des leaders. Pour la joindre, consultez son site Web (www.mergespeaks.com) ou composez le 403 605-4756.

© 2014 CGA-Canada

- [PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS](#)
- [EMPLOIS](#)
- [CONTACTEZ-NOUS](#)
- [PLAN DU SITE](#)
- [RSS](#)