

Apprenez à écouter

Écouter... Un exercice difficile pour certains, surhumain pour d'autres, naturel chez vous peut-être. Il semble que nous ne soyons pas tous égaux devant « l'écoute ». Faites l'expérience suivante : au cours d'une réunion, fixez-vous comme objectif d'être uniquement observateur. Ne dites rien... Observez. Soyez attentif au moindre détail, observez le comportement de chacun des participants. Que voyez-vous ?

Comprenez-vous ? Les participants s'écoutent-ils ? Font-ils un pas vers l'autre pour comprendre ce qu'il dit ? Posent-ils des questions pour obtenir des renseignements supplémentaires ? Certains le font, bien sûr. Mais j'ai souvent participé à des réunions au cours desquelles, chacun cherchait à présenter sa vision, son modèle sans faire beaucoup de cas de l'opinion des autres. Il existe une expression qui illustre bien ce que je veux dire c'est : « Je voudrais rebondir sur ce que Pierre vient de dire ». Rebondir, c'est ce que nous faisons souvent en réunion. Le discours de l'autre n'est qu'un tremplin pour nos propres idées. Lorsque j'écoute, je m'enrichis de la vision des autres. Je suis alors beaucoup mieux informé. Je connais ma vision du sujet et celle de l'autre. Lorsque vous écoutez, vous renvoyez à votre interlocuteur une attitude d'intérêt et de respect. Si on accepte l'idée que certaines personnes ont une capacité à écouter, et que l'on peut modéliser les comportements pour les reproduire, alors on peut apprendre à écouter. C'est ce que les créateurs de la PNL ont fait. Ils se sont rendu compte que, chez les personnes développant de grandes capacités d'écoute, certains comportements revenaient souvent. La synchronisation. En observant des centaines de personnes en situation de communication efficace, ils se sont rendu compte qu'inconsciemment nous avons tendance à adopter des postures et des attitudes similaires. Observez deux personnes qui sont visiblement comme on dit « sur la même longueur d'onde ». Vous avez peut-être remarqué qu'elles croisent les bras et décroisent les bras au même moment, qu'elles sont assises toutes deux bien droite sur leur chaise, ou au contraire le dos collé au dossier. C'est un phénomène que l'on trouve chez les personnes qui sont « en phase », en accord. Ce geste inconscient renvoie à votre interlocuteur un signe de parfaite entente, de compréhension, et d'appartenance à un monde commun. En vous synchronisant, vous créez un climat de confiance propre à une bonne communication. Attention, se synchroniser ne veut pas dire « singer ». Une pratique trop scolaire de cette technique sera bien sûr remarquée. Entraînez-vous avec une personne de votre entourage, et synchronisez-vous dans un premier temps sur les postures les plus caractéristiques. Après quelques temps d'entraînement, la synchronisation sera un réflexe et vous ne vous en apercevrez plus. Une synchronisation réussie. Après un moment consacré à vous synchroniser sur votre interlocuteur, lorsqu'il vous semble que vous avez créé un climat de confiance, faites l'expérience suivante : changez de position. Si vous aviez les bras croisés, décroisez-les. Observez... Si l'autre décroise les bras, c'est que le rapport est établi et que vous pouvez « conduire ». Comme lors d'une danse, le terme « conduire » indique que vous avez créé ce climat de confiance propice à une communication efficace. Vous avez donné à l'autre le signe que vous êtes prêt à entrer dans son univers et à le laisser entrer dans le vôtre. Il existe plusieurs niveaux à la synchronisation. La synchronisation verbale, non verbale et para verbale. Nous venons de parler de la synchronisation non verbale (les attitudes, les postures). Il est également possible de se synchroniser sur le rythme et le ton de la voix (le para verbal), et sur le vocabulaire (verbal). La reformulation. J'entends souvent décrire la reformulation comme une technique qui consiste à résumer le propos de l'autre avec nos propres mots. En PNL, l'approche est assez différente, puisque la reformulation consiste effectivement à reprendre ce que l'autre vient de dire, mais avec SES mots. En effet, comme chacun a sa propre vision du monde et le décrit avec ses mots, mes mots ne vont pas forcément avoir la même signification pour mon interlocuteur. Dès lors, si mon objectif est de créer un climat de confiance, favorable à une communication de qualité, il semble plus efficace d'utiliser son référentiel que le mien. Le tri sur l'autre. Nous traitons ici de techniques destinées à favoriser l'écoute, afin de s'enrichir des informations que nous offre la personne avec laquelle nous communiquons. Nous ne sommes pas là pour imposer notre vision du monde. Ce ne doit pas être notre objectif. Au contraire, ce que nous cherchons, c'est à la rencontrer sur son terrain. Entrer dans son univers pour mieux la comprendre. Le tri sur soi consiste à trier les informations selon nos propres filtres, nos propres valeurs, nos propres expériences, et d'argumenter pour tenter d'imposer consciemment ou inconsciemment notre vision, nos valeurs, notre jugement. En pratiquant le « tri sur l'autre », on cherche à donner du sens en utilisant des perceptions qui ne nous sont pas familières, et qui échappent à nos propres filtres. On dispose alors d'une information « à la source », très pure puisqu'elle nous parvient directement. Les techniques que nous venons d'aborder sont de fabuleux outils pour développer une communication efficace et extrêmement respectueuse des autres. Lorsqu'on arrive à ce résultat on dit que l'on a établi « Le rapport ».