

Pratiquer l'écoute active

DESCRIPTION

Quels sont les opinions et les comportements de vos interlocuteurs en matière d'énergie ? Qu'est-ce qui les freine, les motive ou les engage à changer leur façon de penser et d'agir en la matière ? Une écoute active vous permet de mieux comprendre la réalité telle que chacun la perçoit et d'adapter vos messages. Car les émotions qui émergent d'une conversation sont au moins aussi importantes que les contenus. Développée par le psychologue Carl Rogers, l'écoute active est bienveillante et propose le recours au questionnement et à la reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle, sans mauvaises interprétations et avec empathie.

Communiquer, c'est d'abord écouter pour comprendre et être compris.

MÉTHODOLOGIE

1. Posez les bonnes questions

Choisissez des questions ouvertes qui permettent véritablement à votre interlocuteur de s'exprimer. Pour lancer vos questions, pensez au fameux « Qui ? Quoi ? Comment ? Quand ? Où ? Combien ? Pourquoi ? ». Et relancez avec des mots-tremplins : « C'est-à-dire ? Vraiment ? » etc.

2. Adoptez un « silence positif »

Acquiescez de la tête, engagez votre interlocuteur à continuer avec des « OK » ou des « d'accord » pour qu'il se sente entendu.

3. Distinguez opinions, faits et sentiments

Les confondre peut générer des blocages et des tensions. Car les opinions sont des jugements que nous

portons sur un sujet, une personne ou une situation. Elles sont discutables, tandis que les faits relèvent de la réalité : il s'agit d'un acte, d'un événement, d'une donnée démontrée. Quant aux sentiments, ils sont l'expression d'une sensation intime liée à des émotions. Le sentiment de votre interlocuteur existe et vous devez composer avec, et non le nier.

4. Reformulez

Rien de mieux que la reformulation pour vérifier sa propre compréhension d'un échange et d'assurer son interlocuteur qu'il est compris ! La reformulation peut être partielle, si vous reprenez juste un terme ou une idée, sous forme de question (par exemple : « difficile ? ») ou complète, à partir des 2 ou 3 dernières phrases, avec des formules de type « Si je comprends bien, vous avez l'impression que... », « Vous voulez dire que... », « Dans ce que j'entends, vous me dites que... C'est bien ça ? ». La reformulation permet de vous assurer que vous avez bien

compris les propos de votre interlocuteur, de lui montrer que vous l'avez compris, et de lui permettre de clarifier ou de compléter son propos.

QUAND ÉCOUTER ACTIVEMENT ?

Idéalement, toujours ! Mais cela demande une grande concentration. À privilégier quand votre interlocuteur est confus, en cas de malaise ou de conflit latent.



POINTS D'ATTENTION

- Acceptez votre interlocuteur comme il est ;
- Cherchez à comprendre ce qu'il vit plus que ce qu'il dit ;
- Intéressez-vous à lui plus qu'au problème ;
- Faites preuve de respect et d'empathie.

EXEMPLE

Un collaborateur refuse de baisser le chauffage et ouvre en grand les fenêtres quand il a trop chaud. Plutôt que de lui lancer un regard incendiaire en lui sifflant « Vous n'en avez vraiment rien à faire de l'environnement, c'est ça ? », pratiquez l'écoute active pour :

- vérifier avec lui sa compréhension de l'utilisation des vannes thermostatiques et des bonnes pratiques de chauffage ;
- écouter sa perception de la température et de l'intérêt de ce type de mesure dans une démarche d'utilisation rationnelle de l'énergie : peut-être qu'il ne juge pas cela utile, qu'il a besoin de données chiffrées et objectives ;
- mieux comprendre le débat que cela peut susciter entre les collègues du même bureau : l'enjeu n'a peut-être rien à voir avec l'énergie...

Bref : abordez la question sous l'angle des émotions plutôt que des seuls faits, grâce à une écoute active.



**bruxelles
environnement**
brussels

