

Écouter est un sport de combat

La vraie écoute, soyons francs c'est rare.

On en parle, on la réclame au travail, en famille ou auprès de nos amis, mais en vrai ? hein ? ... Ce n'est pas la chose la mieux partagée du monde.

Dans mon activité les gens viennent me voir pour être plus impactants, plus charismatiques, ils rêvent de pouvoir embarquer des équipes avec eux par le simple pouvoir de leur discours.

Je crois à ce pouvoir, je crois en sa beauté, et je crois de plus que c'est un don qui se travaille. Quelqu'un peut par le travail et la répétition devenir un bon orateur j'en suis convaincu, mais qu'en est-il de l'écoute ? Peut-on apprendre à écouter ? Pas certain, et pourtant elle semble fondamentale dans tout processus d'échange de qualité.

L'écoute repose sur un paradoxe, qui est qu'elle se définit en creux par rapport au bruit.

Le bruit incessant qui la menace. Dans un livre remarquable publié en 2021 *Noise: A Flaw in Human Judgment* livre documentaire des professeurs Daniel Kahneman (prix nobel d'économie), Olivier Sibony et Cass Sunstein les auteurs traitent de l'influence négative de ce « bruit » dans le jugement et la prise de décision humains.

Le premier bruit auquel nous devons faire face est notre musique intérieure, nos préjugés, nos aprioris qui créent un véritable filtre à l'écoute véritable. Notre expérience, nos croyances familiales, notre formation académique, notre ancrage social sont autant de sources de bruit qui constituent certes notre colonne vertébrale mais qui en matière d'écoute nous jouent des tours. Combien de discussions minées par notre propre cadre de pensée ?

Le mot « écouter » en japonais signifie à la fois « écouter » et « demander ». Quelle étonnante chose que la linguistique quand elle nous sert à réfléchir au sens profond de ces deux notions.

Tentons une interprétation ; ne serait-ce pas que pour les japonais demander une chose à quelqu'un c'est se mettre dans l'élégante disposition d'être prêt à « écouter » la réponse de l'autre.

Ce détour sémantique nous donne un indice sur le fait d'écouter comme étant la capacité à renoncer provisoirement à son propre point de vue, d'être prêt à accueillir le point de vue de l'autre à la place du sien.

La question d'avoir raison ou pas n'entre pas en jeu ici, il s'agit de comprendre quelle place on laisse à l'autre.

Alors existe-t-il des méthodes pour mieux écouter ?

Les américains parlent de « Deep Listening », C'est un champ qui peut passer par la méditation, la musique, les arts... et qui me semble intéressant à explorer.

On parle de faire la différence entre ce que l'on entend volontairement ou involontairement et l'action intentionnelle d'entrer en écoute.

De façon quotidienne voici une expérience que je vous soumetts pour commencer ce chemin « d'écoute profonde » : vous demandez à quelqu'un de vous raconter sa journée, ce qu'il a pensé d'un film, son impression sur le nouveau directeur commercial...

Pendant que votre interlocuteur parle vous vous donnez comme défi d'écouter sans parler, sans commenter, sans contredire, sans approuver pendant une minute pleine.

Soixante secondes dédiée à une pleine écoute de l'autre, de son discours mais aussi de la manière dont les mots sont dits, de sa posture ou de sa gestuelle.

Vous pourrez tenter l'expérience dans un groupe de plusieurs personnes. Le défi peut alors monter jusqu'à 3 minutes de silence.

L'effet sur ce que l'on comprend des motivations, des humeurs, des intentions de l'autre est décuplé par rapport à une interaction habituelle. Je me sers de cette approche très puissante en coaching tous les jours dans mon travail, aussi n'hésitez pas à nous faire part de vos expériences et à l'effet que cela a eu sur vous et sur votre compréhension des autres.

à bon entendeur salut ;-)

RBP