

LE POUVOIR DE L'ÉCOUTE

Bâtir une relation fondée sur la confiance

Même s'il existe de nombreux styles de mentorat, ils partagent tous un accent mis sur l'importance de l'écoute.

Comme le montre le caractère chinois de l'écoute, l'écoute est une aptitude complexe.

Essentiellement, l'écoute démontre qu'on s'intéresse. Il s'agit d'un puissant outil qui sert à établir et à renforcer la confiance et les liens qui sont essentiels à toute relation de mentorat.



Éléments de l'écoute



Écouter attentivement

Être entièrement présent à la personne lorsqu'elle parle peut être un véritable obstacle à l'écoute. Nombre d'entre nous sont coupables de « fausse écoute attentive », lorsque nous sourions et hochons de la tête à la personne qui parle, alors que nous pensons à toutes ces choses qui nous restent à faire au cours de la journée.

L'écoute attentive signifie que l'on doit physiquement se débrancher de ses appareils électroniques personnels et fermer son « courriel mental » afin de concentrer toute son attention sur la personne qui nous parle.



Faire des pauses et reformuler

Lorsqu'on a une conversation, on écoute souvent « en se préparant à parler ». En d'autres termes, on commence rapidement à préparer ses réponses ou ses conseils dans son esprit plutôt que d'écouter vraiment. Les pauses et la reformulation, afin de confirmer ce que son interlocuteur a dit, peuvent être des outils efficaces pour confirmer ce qui a été dit et permettre à la personne de préciser sa pensée.

Une façon élégante de reformuler ne consiste pas à reprendre mot à mot ce qui a été dit, mais plutôt de résumer en une phrase l'essentiel de ce que vous avez entendu et compris. On peut résumer le contenu de ce qu'on a entendu ou l'impression que cela nous a laissée, ou les deux.

Voici un exemple :

J'ai l'impression que tu es **très préoccupé** (*sentiment*) au sujet de la **planification de la journée portes ouvertes** (*contenu*).



Encouragement non verbal

Les recherches avant-gardistes menées par Albert Mehrabian au cours des années 1960 ont analysé trois éléments clés de toute communication entre deux personnes face-à-face :

- nos mots / le ton de notre voix / notre langage corporel

Même si sa règle 7 - 38 - 55 (7 % de mots, 38 % de ton, 55 % de langage corporel) fait l'objet de beaucoup d'interprétations et de débats universitaires, elle souligne à quel point il est important de tenir compte de la communication non verbale. Si notre langage corporel reflète les caractéristiques d'une personne qui écoute efficacement, nous envoyons le message que l'on s'intéresse vraiment à ce que dit notre interlocuteur.



Refléter les sentiments

Une conversation axée sur l'apprentissage est un ballet délicat. En tant que personne qualifiée qui écoute, vous ajustez peut-être votre ton, les expressions de votre visage et même la position de votre corps en fonction des indices que vous observez chez la personne qui parle. Cela n'est pas une imitation ou une réflexion de la personne, il s'agit plutôt d'un état de synchronisme.

Essentiellement, la réflexion des sentiments consiste à réagir avec votre cœur à ce que dit la personne avec laquelle vous parlez. Ce qui est vraiment gratifiant en travaillant auprès des adultes et des élèves est que lorsqu'ils sentent cette empathie, le partage de leurs pensées, sentiments et idées devient beaucoup plus riche.



Le pouvoir de l'écoute - Diaporama Adobe Spark