Votre programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Prenez l'écoute... et devenez de meilleurs auditeurs!

Savez-vous que l'écoute occupe une grande place dans votre vie? Vous passez 80 pour cent de votre temps à communiquer et plus de 45 pour cent de ce temps à écouter les autres – conjoint, enfants, amis, collègues de travail et connaissances.



Voyons d'abord ce que signifie le terme écouter. Plusieurs diraient que c'est attendre tranquillement son tour avant de parler. Pourtant, il ne suffit pas d'entendre pour écouter. Selon le Dr Lyman K. Steil, une autorité en la matière, l'écoute comporte quatre étapes : après avoir entendu le message, nous l'interprétons, puis nous l'évaluons et nous y répondons.

Des études ont montré qu'en général, nous comprenons, évaluons et retenons environ 50 pour cent de ce qui est dit et, deux jours plus tard, cette proportion est réduite de moitié. Par conséquent, nous ne comprenons et ne retenons que le quart de ce que nous entendons.

L’écoute améliore votre travail et votre vie

Au travail, nous payons chèrement notre incapacité à écouter. Il suffit de penser au temps consacré à répéter des instructions et à refaire les tâches mal faites, sans compter les accidents du travail qui auraient pu être évités si chacun avait écouté les instructions ou les mises en garde avant d'agir.

Sur le plan personnel, les autres s'attendent à ce que nous leur prêtions une oreille attentive, tout comme nous souhaitons qu'ils nous écoutent activement de temps à autre. Nous avons tous besoin de quelqu'un avec qui partager nos idées et nos sentiments. Autrement, nous sommes seuls et isolés.

Diriez-vous que votre meilleur ami sait écouter? En général, ceux qui prennent la peine d'écouter sont entourés d'amis chaleureux et sincères. Nous sommes tous attirés par les gens qui savent écouter, car ils nous rassurent et nous aident.

Pourquoi avons-nous de la difficulté à écouter?

Si l’écoute est si importante, pourquoi avons-nous tant de difficultés à écouter? Il existe de nombreuses raisons, entre autres :

- **Le manque de formation.** À l'école, nous apprenons à lire, à écrire et à parler. Les adultes suivent des cours de lecture rapide et de rédaction commerciale et apprennent à parler en public. Mais tout, ces efforts se font souvent aux dépens de l'écoute, l'élément le plus utile de la communication.
- **Un mode de vie effréné.** Vous est-il déjà arrivé d’être trop occupé pour écouter avec sympathie un enfant qui a eu une dure journée à l'école ou votre conjoint qui vous parle de ses frustrations?
- **Un trop grand nombre de responsabilités.** Parfois, nous n'arrivons pas à écouter parce que nous croyons que les autres veulent que nous trouvions une solution à leurs problèmes. Pourtant, rares sont les amis et les parents qui nous demandent vraiment d’organiser leurs finances personnelles,

de leur trouver de nouveaux amis ou de résoudre leurs problèmes au travail. Léo Buscaglia, psychologue et auteur bien connu, nous dit : « Si je vous demande de m'écouter et que vous commencez à me donner des conseils, vous ne répondez pas à mes attentes. » N'oubliez pas que, souvent, les gens souhaitent que vous les écoutiez et que vous sympathisiez avec eux, rien de plus.

Les styles d'écoute

Avant de devenir un bon auditeur, vous devez apprendre la souplesse d'écoute. En d'autres mots, vous devez absolument adapter votre style d'écoute à votre interlocuteur, au sujet de discussion et aux circonstances.

Demandez-vous pourquoi vous écoutez. En général, celle-ci vous indiquera le style d'écoute à adopter. En principe, quatre grandes raisons nous incitent à écouter :

- le plaisir
- l'échange d'information ou d'idées
- l'évaluation de l'information
- l'empathie

Si vous écoutez un séminaire de la même façon qu'une émission humoristique, vous risquez de ne pas retenir grand-chose du séminaire. De même, il est évident que l'esprit critique dont vous devez faire preuve pour évaluer les données relatives à un achat important ne convient pas quand il s'agit d'écouter un ami vous confier ses problèmes.

Quel type d'auditeur êtes-vous?

Avant de chercher à améliorer votre capacité d'écoute, vous devez connaître vos lacunes. Rares sont les personnes qui n'ont qu'un type de défaut. Ne soyez donc pas surpris de vous reconnaître dans plus d'un des types d'auditeur décrits ici.

L'auditeur partial. En général, l'auditeur partial n'écoute pas. Il prépare sa réponse à partir d'idées fixes qu'il entretient sur le sujet (peu importe ce que notre interlocuteur y ajoute). Quand la partialité se transforme en préjugé, elle nous empêche d'écouter notre interlocuteur en raison de son âge, de son accent ou de sa profession. Vérifiez si vos préjugés nuisent à votre capacité d'écoute. Vous devrez alors vous efforcer de vous débarrasser de vos idées préconçues et ainsi donner une chance à votre interlocuteur.

L'auditeur distrait. Nous entrons tous dans cette catégorie à un moment ou l'autre. Nous laissons nos pensées ou des événements extérieurs nous empêcher d'accorder aux autres toute l'attention voulue. Pour devenir un auditeur attentif, vous devez vous efforcer de repousser les distractions intérieures et vous concentrer sur ce que dit votre interlocuteur. Si vous n'y arrivez pas, il vaut mieux reporter cette conversation à un moment plus approprié où vous pourrez plus facilement vous concentrer.

L'auditeur impatient. L'auditeur impatient est celui qui interrompt les gens et les laisse rarement finir ce qu'ils ont à dire. Il est facile d'adopter cette habitude. Si vous trouvez très frustrant d'écouter des gens qui parlent lentement, vous êtes probablement un auditeur impatient. Pour corriger ce défaut, vous devez noter à quelle fréquence vous interrompez votre interlocuteur et vous efforcer de perdre cette habitude. Au début, vous trouverez difficile d'écouter sans interrompre. Mais, lorsque la communication s'améliorera, vos efforts seront couronnés de succès.

L'auditeur passif. L'auditeur passif ne se rend pas compte qu'écouter est une action. Lorsque nous engageons une conversation avec ce type d'auditeur, nous ne sommes jamais sûrs d'être compris. Pourquoi? Parce qu'il répond à peine ou ne dit rien. Si vous avez tendance à être un auditeur passif, efforcez-vous de devenir plus actif en réagissant davantage. Penchez-vous légèrement, regardez votre interlocuteur dans les yeux et faites un signe d'assentiment ou souriez au moment approprié. À

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services

l'occasion, qu'il s'agisse d'une conversation téléphonique ou en personne, dites simplement « je vois », « oui ».

Êtes-vous un bon auditeur?

Peut-être vous rendez-vous compte que vous devez améliorer votre capacité d'écoute. Même si vous ne pouvez pas, du jour au lendemain, modifier des habitudes solidement ancrées, vous pouvez rapidement et facilement devenir un meilleur auditeur.

Souvenez-vous que l'écoute est un élément important de la communication dont la maîtrise exige des efforts constants.

Vous avez sans doute souvent entendu la phase « Il faut réfléchir avant de parler », au point que ce conseil est devenu pour vous un réflexe. Cependant, cette phrase est incomplète. Pour la plupart d'entre nous, si nous y ajoutons un rappel soulignant que l'écoute est une habileté que nous devons pratiquer, la qualité de nos interactions avec les gens en sera améliorée.

Bien que nous ne puissions nous attendre à ce que les gens soient tous de parfaits auditeurs, il existe une démarche à prendre pour y parvenir. Un conseiller aidera à acquérir de bonnes habiletés d'écoute que vous pourrez mettre en pratique dans vos relations familiales, sociales et d'affaires.

décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.