

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	7 La communication 7.4 Comment être à l'écoute des autres ?	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

- **Montrer que les autres individus comptent pour celui qui écoute.**
Cela est important pour la cohésion du groupe et pour la motivation de chacun.
- **Savoir ce qui a été compris dans ce qui a été précédemment communiqué ou comment nous sommes jugés par les autres.**
Il existe parfois une grande distance entre ce que quelqu'un a voulu communiquer et ce qui a été perçu.

7.4.1 L'écoute active

&

Une **écoute** est efficace si elle est **active** i.e. si l'individu emploie :

- La reformulation.
- La relance.
- Le questionnement.
- La synthèse.

7.4.1.1 La reformulation

&

La **reformulation** consiste à restituer à l'interlocuteur ce que l'individu a perçu suite à la communication précédente, non seulement par l'interprétation des mots et des tournures de phrases employées, mais également par le décodage des éléments non verbaux – modulation de la voix, silences, mouvements du corps, etc.

La reformulation nécessite chez l'interlocuteur une des réactions suivantes :

- Une approbation.
- Une désapprobation partielle.
L'interlocuteur cherche alors à apporter des précisions supplémentaires.
- Une désapprobation totale.
L'interlocuteur cherche alors à son tour à reformuler sa communication afin de se faire comprendre plus clairement.

a

Une reformulation est d'autant plus efficace qu'elle arrive au bon moment et qu'elle est introduite par une formulation du type : « si j'essaie de vous comprendre, vous voulez dire que ... »

7.4.1.2 La relance

&

La **relance** permet à l'individu de demander à son interlocuteur de préciser sa communication en l'étayant, souvent à partir d'exemples. Une méthode de relance classique consiste à répéter les derniers mots de sa phrase doucement et de manière interrogative.

7.4.1.3 Le questionnement

Le questionnement permet de dynamiser la communication parce que cela montre à l'interlocuteur que l'individu s'intéresse à ce qui a été dit. Il est préférable d'employer :

- Des questions indirectes parce que cela est moins agressif.
- Des questions ouvertes, i.e. dont la réponse n'est pas uniquement oui ou non, parce que cela permet à l'interlocuteur de mieux s'exprimer.

7.4.1.4 La synthèse

&

La **synthèse** permet à l'individu de résumer et de structurer ce qu'a communiqué son interlocuteur. Cela permet de faire un bilan afin de mesurer si les deux parties se sont bien comprises.