

La communication et les obstacles à l'écoute.

Chers étudiantes, chers étudiants.

Nous allons aborder dans cette présentation le sujet de la communication et des obstacles à l'écoute

Nous visons deux objectifs lors de cette intervention.

Le premier objectif est d'assimiler les grands principes de la communication interpersonnelle.

Le deuxième objectif est de comprendre le processus d'une bonne écoute en communication

Définissons d'abord ce qu'est le cadre d'une bonne communication.

Nous le savons tous ne pas communiquer est impossible. Dès que deux êtres se trouvent dans un même endroit, ils entrent en relation et une communication s'établit. Ne pas parler est un acte de communication qui signifie que je ne veux pas te parler, alors je t'ignore.

La communication entre 2 ou plusieurs personnes est bonne lorsque celui qui parle arrive à exprimer ce qu'il pense et que son ou ses interlocuteurs comprennent ce qu'il a voulu dire. Cela implique que celui qui parle clarifier ses intentions en exprimant le plus fidèlement possible ce qu'il veut, ce qu'il pense et ressent tant sur le plan verbal que non verbal ; et que celui qui écoute confirme qu'il a bien compris le message.

Autrement dit, il faut considérer 3 éléments :

- ce qui est dit,
- ce qui est entendu
- et la relation qui existe entre les personnes en présence.

Communiquer n'est pas simple, nous nous laissons souvent prendre à certaines illusions :

La première illusion, c'est que nous croyons qu'il est facile de communiquer alors que de nombreuses distorsions apparaissent entre ce que nous souhaitons dire et la façon dont nous l'exprimons.

La 2e illusion, c'est que nous pensons que le récepteur d'un message le comprendra de la même manière que l'émetteur.

Enfin, la 3e illusion, c'est que nous pensons qu'il n'existe qu'une forme de communication, les mots et le contenu. S'il est vrai que nous communiquons par les mots, nous le faisons aussi par le langage non-verbal à savoir les attitudes et les mimiques.

La communication passe par 2 modes, le verbal, que nous appelons le mode digital et le non-verbal au para verbal, que nous appelons l'analogique.

Le verbal correspond aux mots, aux expressions, à la syntaxe, à tout ce qui peut être codé dans le discours.

Le para verbal correspond à l'intensité de la voix, aux intonations, au débit, au silence, à la quantité de paroles.

Les attitudes non verbales passent essentiellement par le contact visuel, l'expression du visage, les gestes, la posture générale. Le langage verbal est rationalisé alors que le langage par verbal est ressenti par l'autre.

En tant qu'émetteur, il faut savoir que le langage verbal est ressenti par l'autre et donc interprété. Il joue un rôle essentiel dans l'impression que nous laissons à notre interlocuteur.

En tant que récepteur, il est bon de savoir que langage non-verbal influence l'individu à son insu, s'il n'en prend pas conscience. Pour en prendre conscience, il faut identifier ce que nous ressentons ou mieux, le verbaliser.

Nous n'avons pas besoin de parler pour exprimer quelque chose. Nos attitudes, nos gestes, nos mimiques s'en chargent pour nous. Si nous levons les yeux au ciel ou bâillon quand notre interlocuteur s'exprime, il interprétera ainsi nos mimiques comme une marque de désintérêt .

Il vaut mieux sortir de l'interprétation et verbaliser en faisant des hypothèses sur ce qui est en train de se passer, l'autre peut confirmer ou infirmer notre point de vue.

Être un bon communicateur, nécessite de notre part une bonne maîtrise de la communication verbale et non verbale.

Sur un autre volet, être un bon communicateur nécessite aussi de savoir questionner. Poser des questions, c'est accueillir une divergence de points de vue. C'est différencier ce que nous sommes de ce que nous faisons, ou disons.

Pour comprendre en profondeur, il faut poser une série de questions et reformuler toutes les 3 ou 4 affirmations, ce que nous avons saisi de ce que l'autre a exprimé.

Il faut avoir une attitude empathique et ne pas perdre de vue l'objectif de la compréhension. Que cherchons-nous à comprendre, comment l'autre ressent- il et comprend-il nos questions.

Pour améliorer le dialogue, il est utile, voire indispensable de :

- Premièrement, demander l'autorisation de l'interlocuteur.
- Deuxièmement, exprimez clairement ce que nous avons à lui dire.
- Troisièmement, faire preuve d'empathie.
- Quatrièmement, exprimer nos émotions en employant le « je ».
- Enfin cinquièmement, clore la discussion le plus chaleureusement possible.

Intéressons nous maintenant à l'écoute. Il faut à ce sujet distinguer l'écoute passive de l'écoute active.

Concernant l'écoute passive. Il faut constater que l'un des problèmes principaux de notre époque est qu'il faut aller vite et que nous ne prenons plus le temps d'écouter l'autre. Or, comment comprendre les problèmes des autres et collaborer avec eux si nous ne saisissons pas en profondeur et dans le détail leur manière de percevoir les situations.

L'écoute passive permet de montrer à l'autre que nous nous intéressons à ce qu'il dit et de l'encourager ainsi à continuer à parler. Il faut pour cela être attentif à l'autre, le regarder et montrer au moment approprié par des signes de la tête ou des expressions du type oui, d'accord, continuez, c'est intéressant.

Quant à l'écoute active ? Elle devient vraiment active, quand en plus d'écouter le récepteur s'assure qu'il a bien compris ce que l'émetteur a dit. Un bon moyen de lui demander

confirmations et de reprendre ce qu'il a dit par des phrases du type : « si je comprends bien, tu souhaites... que, tu veux dire que... ?

Une écoute active présente de nombreux avantages. En effet écouter activement quelqu'un en le questionnant et en reformulant ses propos pour être sûr de bien les comprendre, est un acte de reconnaissance. En effet, quand nous laissons à l'autre le temps de s'exprimer, quand nous écoutons son point de vue, c'est comme si nous lui disions, Je te reconnais, j'écoute ce que tu as à dire.

En plus, le fait de poser des questions à l'autre permet à celui qui s'exprime d'approfondir son point de vue et donc de réfléchir. Pour cela, il faut bien sûr que celui qui questionne ait des intentions bienveillantes et non pas des intentions de manipulation.

Communiquer ainsi prend plus de temps, mais cela permet d'installer une relation de confiance et à moyen terme de gagner du temps.

Toute personne désireuse d'améliorer son écoute, doit impérativement éviter un certain nombre d'obstacles.

Les 6 obstacles à l'écoute sont les suivants :

Le premier est le fait de ne se concentrer que sur ce qui est négatif dans les paroles de l'autre.

Le second, c'est le fait de rester bloqué dans ses aprioris sans chercher vraiment à bien comprendre l'autre.

Le troisième obstacle, est lié à une forme de rigidité psychologique dans laquelle la personne est convaincue qu'elle a toujours raison, quelque soient les arguments présentés par l'autre Individu.

Le quatrième obstacle, c'est le fait de se prendre pour un expert sur tous les sujets débattus en refusant des avis différents.

Le 5e obstacle concerne la susceptibilité de certaines personnes qui sont souvent touchés dans leur ego à cause d'une mauvaise interprétation des propos de l'autre.

Le dernier obstacle c'est le fait de ne pas être présent dans les discussions en faisant semblant d'écouter son interlocuteur.

Merci pour votre attention