

Entendre ou écouter ?

Com-Hom News

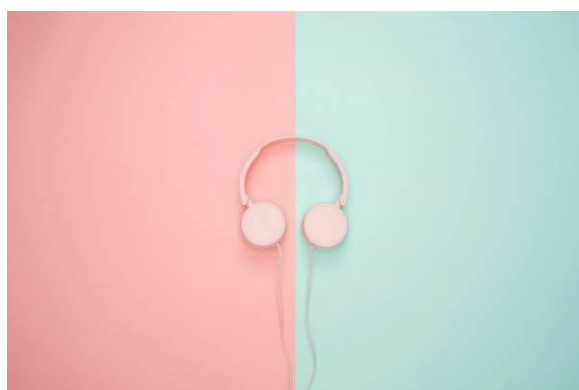


Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable et responsable

www.com-hom.com

Changer son écoute, c'est transformer sa communication



"Entendre" et "écouter" ce n'est pas la même chose.

Diriger son attention ou accorder du crédit et chercher à comprendre. Ce sont des choix que nous avons à faire chaque jour.

La communication commence par l'écoute alors voyons comment remettre en question nos habitudes dans ce domaine.

Entendre, c'est une capacité physiologique. Nos oreilles captent les sons, notre cerveau les interprète sans que nous ayons besoin de faire un effort conscient. Du latin "*in-tendre*" (tendre le regard, l'esprit, l'attention vers).

Écouter, en revanche, est un acte volontaire. C'est choisir d'accorder toute son attention à l'autre, d'essayer de comprendre son message au-delà des simples mots. Du latin "*auscultare*" (entendre avec attention, ajouter foi, obéir).

D'abord, on entend, on **dirige son attention** vers son interlocuteur. Bien entendre est déjà beaucoup.

Écouter est plus exigeant : on **accepte le propos de l'autre**, on y accorde du crédit. Vouloir aider est encore plus exigeant : cela suppose un effort de concentration, de dessaisissement de soi.

Deux motivations nous poussent à cet effort : soit notre **intérêt personnel** (contrainte ou plaisir), soit le **bien commun** (devoir, générosité).

Sortir du mode « comme d'habitude » : vers une écoute active

La bonne nouvelle c'est que l'écoute est **une compétence qui se développe**. Il est possible de **désapprendre nos mauvaises habitudes** et d'adopter une posture plus attentive et bienveillante.

1. Écouter activement

L'écoute active consiste à être pleinement présent pour son interlocuteur. Cela passe par des actions simples mais puissantes :

- **Regarder la personne** : éviter les distractions, ne pas consulter son téléphone ou son ordinateur
- **Reformuler** : valider sa compréhension en reformulant ce qui a été dit
- **Poser des questions** : pour approfondir, clarifier et montrer un réel intérêt
- **Accueillir sans juger** : accepter l'autre sans chercher immédiatement à comparer à son propre vécu

2. Accepter les silences

Nous avons tendance à vouloir combler les silences, mais ces pauses sont précieuses. Elles permettent à **l'autre de réfléchir** et de formuler pleinement sa pensée. La prochaine fois que vous sentez l'envie de rebondir trop vite, **laissez un moment de silence**. Vous serez surpris de voir combien cela enrichit l'échange.

3. Se mettre dans la posture du "curieux"

Adoptez l'attitude de quelqu'un qui découvre une histoire fascinante. **Faites comme si vous deviez ensuite expliquer à quelqu'un d'autre ce que vous avez entendu**. Cette astuce change complètement votre manière d'écouter : au lieu d'être passif, vous devenez **acteur de l'écoute**.

Pour bien écouter, **il faut se taire 2 fois** :

1. Ne pas parler
2. Couper les cogitations ou le "film intérieur"



Changer son écoute, c'est transformer sa communication

Apprendre à écouter réellement, c'est bien plus qu'un simple ajustement dans notre façon d'échanger. **C'est une transformation profonde de notre rapport aux autres**.

- En entreprise, une meilleure écoute permet de **mieux comprendre les besoins**, d'éviter les malentendus et de renforcer la cohésion
- Dans la vente, l'écoute est essentielle pour **identifier les attentes** du client et proposer une solution adaptée
- Dans le management, écouter véritablement ses collaborateurs permet de **favoriser un climat de confiance et de motivation**
- Dans nos relations personnelles, cela nous aide à **éviter les conflits, à montrer de l'empathie et à renforcer nos liens**

Alors, et si nous sortions du "**comme d'habitude**" et que nous faisons de l'écoute **un véritable choix, un engagement, un art** ?



Un défi à essayer dès aujourd'hui

La prochaine fois que quelqu'un vous parle, appliquez cette règle simple : "**Écoute comme si tu devais raconter cette conversation à quelqu'un d'autre**".

Essayez, et voyez comment cela transforme vos échanges.

Cela vous permettra, avec de l'entraînement, de détecter de plus en plus facilement ce qui sous-tend la relation : Les **besoins de l'autre, ses émotions, ses peurs, ses perceptions et désirs** souvent mal définis et profondément enfouis et qui, pourtant, dirigent inconsciemment les décisions et actions de chacun de nous.

Parce qu'écouter, **ce n'est pas juste entendre. C'est comprendre, c'est reconnaître l'autre, c'est être pleinement présent.** Et si nous en faisons une nouvelle habitude ?

Si je veux être écouté => je commence par écouter, sincèrement.

Pour aller plus loin :

- Se connaître et comprendre les autres pour coopérer : [EI-04](#)
- S'affirmer et favoriser la coopération : [TC-01 Améliorer sa communication](#)
- Développer vos compétences relationnelles en situation tendue : [TC-02 Communication Non Violente](#)
- [Accompagnement individuel](#)
- Livre [Ne coupez jamais la poire en deux](#) de Chris VOSS (négociation et psychologie humaine)



Selma BENHAMOU
[Com-Hom](#)

A propos de l'auteur :

Selma BENHAMOU :

Après plusieurs années de travail en industrie dans les domaines QSE et certification, un licenciement économique m'a permis de me lancer à mon compte pour accompagner les petites et moyennes entreprises du tissu économique local à se mettre en conformité mais surtout à y trouver un intérêt pas uniquement financier mais aussi humain, social et sociétal.

J'accompagne et je forme aujourd'hui dans ces domaines qui me tiennent à cœur avec écoute et bienveillance.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#)

Crédit photographique : Com-Hom, Oleg Tesler, Adobe Stock, Pixabay, Burst-shopify, Fotomelia, Unplash