

## >> Management

# L'écoute efficace, prérequis de la relation

**Une écoute efficace demande de la disponibilité et génère la confiance nécessaire pour construire une relation avec les clients et les collaborateurs de la clinique. Notre développement personnel repose en grande partie sur ce que nous percevons des autres lors des phases d'écoute.**

Quel client, quel collaborateur de la clinique a-t-il vraiment le sentiment d'être écouté ? Qui n'est pas en attente de cette qualité rare qui demande de la disponibilité et génère la confiance nécessaire pour construire la relation ?

Toutes les formations, commerciales ou managériales, mentionnent l'intérêt d'une écoute de qualité. Il s'agit d'un pilier fondamental du respect et de la prise en compte de l'autre mais aussi de la découverte de ses besoins.

Quel patient d'un médecin peut se contenter d'une ordonnance sans avoir été écouté lors du diagnostic sans ressentir une profonde frustration ? D'ailleurs, à entendre les ASV des cliniques, nous pourrions affirmer que le premier soin qu'elles dispensent est souvent cette attention portée au client.

Aucune activité, aucun domaine n'échappent à cette obligation et notre développement personnel repose en grande partie sur ce que nous percevons des autres lors de phases d'écoute.

### Pourquoi est-ce si compliqué ?

Ce n'est pas parce que la thématique est banale que nous savons nécessairement écouter efficacement. La plupart d'entre nous pense déjà « Je sais, je sais... » mais qui pratique cette écoute souvent nommée active ? Cela implique une attention tout autant réceptive que dynamique. Quels sont les obstacles ? Est-ce l'autre qui ne nous intéresse pas ? Le sujet ? Ou sommes-nous centrés exclusivement sur nous-mêmes ?

### Trois verrous

Au-delà du contexte dans lequel nous sommes et sur lequel nous aurons du mal à influencer (bruit, odeur, accent...), nous pouvons décrire trois verrous qui sont de véritables freins et obstacles à une écoute de qualité.

**« Je le sais déjà »**

## >> L'AUTEUR

**Frédery PEREZ**

Formateur dans le cadre du  
Diplôme d'étude en management  
vétérinaire (ENVT)



Rien de neuf à apprendre, donc inutile de se fatiguer à écouter. Une cliente explique les symptômes de son animal et nous savons déjà ce qu'elle va dire pour poursuivre. A quoi bon continuer alors qu'il s'agit de déjà vu !

**« J'ai raison »**

Ce deuxième frein est celui de la certitude. Cette pensée bloquante invite à dire rapidement « Vous avez tort » ou le penser si fort que l'écoute est impossible. Celle-ci n'a d'utilité que pour nous conforter dans notre « J'ai raison » face à ce vent contraire et parfois contrariant. Le fait de décoder le propos de l'autre comme une sorte d'agression à ce que nous savons nous fait, en deux temps trois mouvements, fermer les écoutilles. C'est, d'une certaine manière, la seule façon de se protéger contre les agressions externes lorsqu'on n'a pas la possibilité d'attaquer...

L'effet négatif de cette attitude est qu'elle conduit souvent à une sorte de mimétisme comportemental dont il résulte un « dialogue de sourds ».

**« Je n'ai pas envie »**

Peut-être que le sujet m'ennuie, peut-être est-ce la personne qui est en face. Dans cette situation, nous coupons l'écoute. C'est comme si nous raccrochions au nez de l'interlocuteur. C'est le cas typique du client qui « branche » le vétérinaire sur la manière dont sa tante éduque les animaux et blablabla... Le ton éventuellement monocorde, la fatigue, difficile de maintenir sa concentration lorsque l'intérêt pour la personne et/ou le sujet n'y est pas !

Ces trois verrous montrent bien que le prérequis nécessaire pour écouter efficacement est de reconnaître puis d'accepter que nous ne sommes pas toujours disponibles pour cela. Enfin, l'écoute nécessite, comme l'ensemble des capacités de communication, de s'entraîner et d'identifier précisément nos aptitudes et motivations en la matière. ■

*\*Frédery Perez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre Petites phrases aux Editions Thebookedition, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr*

## >> GROS PLAN

# Celui qui écoute crée le sens, pas celui qui parle

Schultz von Thun, une des autorités actuelles en matière de communication, a développé une typologie des différents types d'écoute.

Si le passager d'une auto dit au conducteur « Attention, il y a un feu rouge ! », les quatre façons d'entendre et de comprendre le message peuvent être différenciées comme suit :

- le feu est rouge, il faut s'arrêter (oreille factuelle) ;
- il faut que je freine sinon on aura un accident (l'oreille activante) ;
- il ne me fait pas confiance (l'oreille relationnelle) ;
- il est anxieux (l'oreille autorévélatrice).

Alors que l'oreille factuelle écoute le message à l'état brut, l'oreille activante va écouter l'action qui s'impose, l'oreille relationnelle va en déduire un message concernant la relation interpersonnelle et l'oreille autorévélatrice va interpréter l'état d'esprit de l'interlocuteur. **F.P.**