



L'ÉCOUTE

ENTENDRE UN PROCESSUS NATUREL

Entendre est un processus naturel. Si notre oreille n'est pas endommagée et si notre cerveau fonctionne normalement, nous sommes capables de percevoir sans distorsion, ni confusion, les sons à partir d'une certaine intensité. Ce processus n'est pas sous notre contrôle : nous sommes obligés d'entendre.

ENTENDRE N'EST PAS ÉCOUTER

Entendre n'est pas écouter : l'écoute est une action **volontaire** : on prête l'oreille pour écouter. Cependant, il n'est pas aisé d'écouter. Nous pensons beaucoup plus vite que nous ne parlons : le cerveau humain peut traiter 800 mots à la minute alors que le débit moyen d'un discours est de 120 à 160 mots/minute. Alors que notre cerveau pense à grande vitesse, les mots ne lui parviennent que très lentement. Nous avons donc tendance à écouter un peu et, puis, à laisser divaguer nos pensées alors que nous pourrions profiter de la surcapacité de notre cerveau pour écouter plus consciemment, plus activement. Les difficultés proviennent également de l'environnement (bruits, éclairage, température, horaire...) mais surtout de nos blocages inconscients vis-à-vis de celui qui parle (son accent, son langage, ses intonations, ses gestes, son habillement...) ou de nos résistances à accueillir des propos qui remettent en cause nos pensées, perceptions et comportements. C'est pourquoi nous nous orientons plus facilement vers des gens qui nous ressemblent et qui pensent comme nous.

Être à l'écoute, avec attention, demande un effort de concentration et exige que nous adoptions une posture d'ouverture vis-à-vis de notre interlocuteur. Écouter ne veut pas dire que l'on adhère à ses propos. Par contre, écouter c'est lui signifier que nous souhaitons percevoir et comprendre pleinement ce qu'il nous dit et nous donner les moyens de décoder les implicites verbaux ou de répondre de façon pertinente à ses éventuelles demandes ou questions. Écouter c'est reconnaître l'existence de l'autre et accepter que ses idées, ses sentiments, ses réactions puissent même être à l'opposé des nôtres.



Même lors d'une écoute attentive, il arrive de ne pas comprendre ce que dit son interlocuteur-trice. Il ne faut pas hésiter à lui poser des questions d'éclaircissement ou, en répétant ses propos, lui demander si vous les avez bien interprétés.

ON ÉCOUTE AUSSI AVEC LES YEUX ET AVEC LE CORPS

Il ne suffit pas d'écouter avec ses oreilles. Le langage non-verbal occupe une grande place dans la communication. Les intonations, les gestes, les expressions du visage, les postures corporelles colorent et ponctuent les propos ... parfois même, ils peuvent les contredire. Attention cependant, les manifestations non verbales sont différentes selon les cultures.



Voir à ce propos, le point relatif à la « Communication » dans la Fiche « Élément théorique » n°5 : Réflexions et débats interculturels