



# CHRONIQUE

## Le leadership de la relève



SYNERACTION  
MANAGEMENT

Transfert d'entreprise  
Relève • Coaching  
et conférences

[syneraction.ca](http://syneraction.ca)  
514 578-3505

## Faites-vous de l'écoute active ou de l'écoute rapide?

Vous passe-t-il par la tête, lorsque vous écoutez un collègue ou un employé, une pensée du genre « *C'est dont bien long* » ou « *Ai-je bien barré la porte avant de quitter la maison?* » ou « *Quel est son point?* ». Ce sont des réflexions bien humaines. Par souci d'efficacité, on va même plus loin qu'avoir ces pensées, on les formule verbalement, c'est-à-dire qu'on ne laisse pas l'interlocuteur terminer son point, on finit sa phrase pour lui ! On conclut pour lui – par souci d'efficacité toujours – pour aller plus vite, ne l'oublions pas. En fait, on réalise qu'en ces temps où tout va très vite, on fait non pas de l'écoute active, mais de l'**écoute rapide** et, bien souvent, **sélective** ! Et, au risque de se répéter, c'est bien humain !

Mais est-ce vraiment plus efficace? Serait-il possible que nous nous retrouvions au cœur de situations de conflit ou de problèmes où nous réalisons que notre interlocuteur nous avait bien communiqué son message au moment où il l'a livré? Où nous réalisons que c'est notre écoute qui a pu être défailante? Nous croyons bien souvent que les problèmes naissent d'informations mal communiquées verbalement, mais remettons-nous en question notre propre façon de communiquer dans ce contexte?

Si vous souhaitez maximiser votre précieux temps en diminuant les possibilités de vous retrouver au cœur de conflits ou de problèmes en raison d'une écoute défailante, amusez-vous à lire les énoncés de l'auto-évaluation qui suit et à y répondre honnêtement.

### L'écoute active en un clin d'œil

1. Donnez toute votre attention à ce que vous dit votre interlocuteur. Prêtez même attention au positionnement de votre corps : faites face à votre vis-à-vis.
2. Reformulez ses propos pour vous assurer d'avoir bien compris.
3. Posez des questions d'éclaircissement pour éviter les fausses attentes et les ambiguïtés, et favoriser ainsi un dialogue ouvert et efficace.

Bonne écoute !

**Martine Deschamps, M.Sc., CRHA, CFBA et CFWA** - Coaching de la relève