

Comment développer vos capacités d'écoute ?



L'écoute est fondamentale dans une relation mentorale : pratiquer l'écoute active, c'est déplacer toute son attention uniquement vers l'autre personne pour bien comprendre la valeur de ce qu'elle vous dit. Être mentor(e) implique donc de faire preuve d'une écoute active pour bien saisir l'univers de la personne mentorée, répondre à ses besoins et suivre son rythme. Cela permet à un ou une mentore, d'avoir des échanges fructueux avec la personne mentorée et de pouvoir aider à se développer tout au long de la relation mentorale.

En outre, l'écoute active permet également de manifester du respect, de l'intérêt et de l'engagement. Alors, comment développer vos capacités d'écoute ?

Être présent et disponible

Disposition physique et mentale (à soi et à l'autre)

- Être présent, c'est montrer des signes d'intérêts verbaux et non verbaux à votre interlocuteur(trice). Dans un premier temps, prenez l'habitude de maintenir un bon contact visuel, sans pour autant dévisager la personne en face de vous.
- Montrez-lui que vous prêtez une oreille attentive à ses propos et que vous êtes concentré sur la conversation. Assurez-vous de ne pas faire autre chose en même temps et d'éliminer toutes sources de distractions (notifications, courriels etc.).
- Adoptez une posture détendue (avoir les mains relâchées et une expression attentive, par exemple). Évitez les postures qui sont fermées (comme avoir les bras croisés). Quand vous ne parlez pas, pensez à acquiescer ou à sourire.
- Soyez en mode « observation » pour bien cerner les propos de votre interlocuteur(trice). Autrement dit, portez une attention particulière à son intonation et à son « non verbal » (posture, expressions faciales, etc.).
- Enfin, en début de rencontre, pourquoi ne pas commencer par « *Je vous écoute* » ? Votre interlocuteur(trice) comprend dès lors que vous portez à présent toute votre attention sur lui.

Ne pas interrompre la personne qui parle

- Écouter attentivement, sans interrompre votre interlocuteur ou exposer votre point de vue. Rappelez-vous qu'une personne qui pratique l'écoute active ne prend la parole que lorsque c'est nécessaire (pour vérifier sa compréhension ou aider l'autre à pousser sa réflexion plus loin, par exemple).

Respecter les silences

- La capacité à accepter les moments de silence est importante : ceux-ci peuvent permettre à la personne mentorée de faire progresser tranquillement sa pensée.

Reformuler les propos de votre mentoré(e)

Valider votre compréhension

En synthétisant et en reformulant ce que votre interlocuteur a énoncé, vous vérifiez votre compréhension et faites progresser la conversation. Parallèlement, cela permet à la personne en face de vous de se sentir mieux comprise et davantage en confiance.

Voici quatre méthodes de reformulation possibles:

- Reformulation écho : C'est la technique la plus simple, même si elle n'est pas facile pour autant, puisque nous avons tendance à faire de « l'écoute sélective ». Ici, il faut répéter les paroles de votre interlocuteur(trice) - ou les mots les plus importants si la phrase est longue).

Ex. : « J'envisage sérieusement de me réorienter. Sinon, je risque de faire un surmenage professionnel. »

Reformulation écho « un surmenage professionnel ? »

- Reformulation miroir (ou reflet) : Reformulez les propos dans vos propres mots. En paraphrasant, vous démontrez votre désir de bien comprendre ce qui est dit. Votre interlocuteur(trice) se sent mieux compris.

Amorce : « Si j'ai bien compris... » « En d'autres termes... » « Si je comprends bien... » « Vous voulez dire que... »

Ex. : « J'envisage sérieusement de me réorienter. »

Reformulation miroir « Si j'ai bien compris, tu souhaites te réorienter, car ...? »

- Reformulation résumée (ou synthèse) : Ce type de reformulation peut être utile pour recentrer les personnes qui s'éparpillent. Ici, il s'agit de synthétiser les propos de votre interlocuteur(trice) afin d'en dégager l'essentiel, ce qui permet de revenir au sujet principal de la discussion.

Amorce : « En résumé, vous me dites que... » « Si je résume... » « Pour reprendre... » « En deux mots... »

- Reformulation clarification (ou élucidation) : Vous souhaitez lever une ambiguïté ou désirez avoir des précisions, alors vous amenez votre interlocuteur(trice) à clarifier sa pensée.

Amorce : « Autrement dit... » « Cela revient à dire que... » « En clair... » « Tu penses donc que... » « Si je comprends bien ce que tu me dis... »

Privilégier les questions ouvertes

Demandez des précisions ou des clarifications

- Les questions ouvertes et directes permettent d'en apprendre davantage sur votre interlocuteur ou votre interlocutrice, de clarifier un point ou de comprendre ce qui est dit.
- Voici des exemples de questions ouvertes :
 - Qu'est-ce que tu comprends de la situation ?
 - Que peux-tu essayer ?
 - Comment vois-tu les choses... ?
 - Quelles solutions envisages-tu pour contourner cet obstacle ?
 - Qui pourrait t'aider à... ?
 - Que penses-tu de cette expérience... ?
 - Quand tu dis..., est-ce que je dois comprendre que... ?
 - Où pourrais-tu trouver les ressources qui... ?

Faire preuve d'empathie

Capacité de se décentrer et de se mettre à la place de l'autre

L'empathie est un élément important des relations mentoriales : elle permet aux mentor(e)s de mieux comprendre les besoins et les défis des personnes mentorées et d'établir des relations significatives. Les mentor(e)s qui font preuve d'empathie contribuent à ce que leurs mentoré(e)s se sentent plus à l'aise et plus en confiance pour partager leurs expériences et leurs difficultés.

- Tentez donc de vous mettre à la place de la personne mentorée. Elle se sentira mieux comprise, aura plus confiance et progressera plus vite. Vous pouvez utiliser des tournures de phrases telles que « *Je comprends que...* », « *Je sais que...* ».
- Si vous avez vécu une situation similaire à celle de votre mentoré(e), partagez cette expérience et la façon dont vous l'avez vécue. Votre mentoré(e) appréciera de savoir que sa ou son mentor(e) est déjà passé par là, qu'il s'en est sorti avec succès ou qu'il en a tiré des apprentissages importants.
- Une bonne capacité d'écoute se matérialise par une participation active de la part du ou de la mentore à chaque discussion. En écoutant activement votre mentoré(e), vous pourrez lui faire des suggestions, l'amener à passer à l'action et lui donner de la rétroaction.

Respecter les frontières de votre mentoré(e)

- Il est important de respecter le rythme de la personne mentorée, notamment lorsque la personne ne souhaite pas exprimer une opinion.
- Pratiquer l'écoute active, c'est écouter pour comprendre et non pour répondre.



Programme de
Mentorat
SAISONS
DES ESP

Université 
de Montréal
et du monde.