

Les dix commandements pour mieux écouter

1. Se rendre disponible à l'autre.

2. Se concentrer sur le message. Il faut éviter de se laisser distraire. Écrire en gardant le contact visuel.

3. Être attentif à l'autre. Il faut montrer de l'intérêt pour celui qui parle. Cela ne fera qu'améliorer la communication. Faites des signes d'acquiescement en hochant la tête ; encouragez le candidat à poursuivre par les expressions suivantes : je vous écoute, je vous entends, je vois... Évitez de dire « bien » cela peut être interprété comme un jugement de valeur positif pour le candidat.

4. Écouter « avec ses oreilles » (ce qui est dit avec les mots et avec la voix), **mais aussi « avec les yeux »** (c'est-à-dire observer le visage, le regard, l'expression et les gestes de celui qui parle).

5. Laisser parler l'émetteur du message, le laisser aller jusqu'au bout de ses phrases. Il ne faut pas l'interrompre sauf si le candidat est imprécis dans son argumentation ; emploie le « on » au lieu du « je » et élude les questions posées. Cf. étape 43 : « Savoir recadrer un candidat. »

6. Respecter les silences. Ceux-ci permettent au candidat de réfléchir et de faire le point ; il faut donc être patient.

7. Rester objectif. Si l'écoute veut être parfaite, il ne faut pas porter de jugement de valeur, ni avoir une attitude critique. Il faut s'efforcer de se placer du point de vue de l'interlocuteur et non du sien. Si la critique doit intervenir, elle se fera après l'écoute.

8. Réfléchir en permanence. L'écoute se fait aussi « avec le cerveau ». Il faut essayer de comprendre et d'analyser. Il est bon de se poser - en silence, bien sûr - les questions suivantes :

- a. Quel est le but recherché par le candidat ?
- b. Que veulent dire ses mots et ses attitudes ?
- c. Que ressent-il ?
- d. Que veut-il exprimer ?

9. Prendre des notes, après l'écoute sinon vous risquez d'oublier tout ou partie de ce qui a été dit. Il est essentiel de s'appuyer sur les verbatim du candidat dans l'évaluation des critères recherchés. Voir l'étape 28 : « Optimiser sa prise de notes pendant l'entretien. »

10. Utiliser la reformulation :

- pour faire préciser des informations qui sont restées obscures, en commençant par : « Si j'ai bien compris, vous voulez dire que... » ou « J'ai l'impression que vous voulez dire... »
- réaliser des mini-synthèses à chaque étape de l'entretien et valider ainsi les échanges avec le candidat : « En résumé, vous avez évoqué que... » ou « Pour récapituler nos échanges, vous avez mis en avant... »

Une devinette

« Pourquoi avons-nous deux oreilles, deux yeux et une bouche ? »

C'est pour écouter deux fois plus, et regarder deux fois plus que parler...