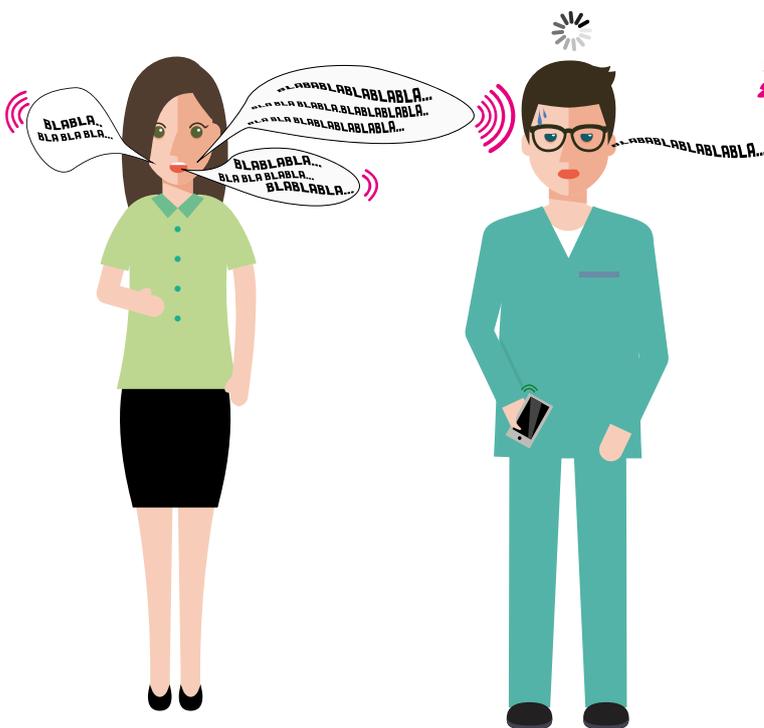


SEMER OU RÉCOLTER ?

« QUI PARLE SÈME, QUI ÉCOUTE RÉCOLTE. »

Cette célèbre citation de Pythagore a traversé les millénaires sans jamais perdre sa justesse.

Au quotidien, **nous pensons tous offrir à nos interlocuteurs une écoute de qualité**, encore plus lorsque nous sommes soignants.



Mais...

- Lorsque nous sommes préoccupés par nos tâches en cours
- Lorsque nos écrans, nos mails et nos messages nous accaparent
- Lorsque notre esprit est capté par les bruits et activités environnantes
- Lorsque nos émotions nous submergent
- Lorsque nous sommes sans cesse interrompus

NOUS PENSONS ÊTRE À L'ÉCOUTE, MAIS EST-CE VRAIMENT LE CAS ?

Prenez un instant pour songer à une interaction récente.

- Qu'avez-vous **retenu** de la conversation ?
- **Dans quel état émotionnel** était votre interlocuteur ?
- **Qu'attendait-il** de vous ?

Et, au-delà de ces aspects, il en est d'autres auxquels nous songeons moins spontanément. **Des biais cognitifs qui nous donnent l'illusion d'avoir saisi les propos de l'autre** mais qui, en réalité, tronquent notre compréhension.

ALORS COMMENT CES BIAIS AFFECTENT-ILS NOTRE ÉCOUTE ?

Pour illustrer le phénomène, observons cela sous l'angle managérial via quelques exemples.

EXEMPLE 1



Lorsque je n'écoute que le début de la conversation (effet de primauté).

En tant que cadre de santé, une infirmière a sollicité un entretien avec moi pour évoquer des difficultés avec un infirmier de l'équipe. Elle évoque le caractère taciturne et l'abord difficile de cette personne, exemples à l'appui. Je pense alors avoir saisi l'origine du problème et n'écoute la suite que d'une oreille distraite.

> Ma réponse est centrée sur ce que je pense être un simple problème relationnel et occulte le vrai problème pour elle : **une répartition inégale des tâches au sein du service.**

EXEMPLE 2



Lorsque je n'écoute que la fin de la conversation (effet de récence).

Je suis chef de service et un des médecins du service vient me faire part de difficultés familiales. Malheureusement, je suis moi-même préoccupé et j'ai beaucoup à faire. Si bien que je n'écoute pas vraiment le début de la conversation. Mes pensées dérivent ainsi jusqu'à ce que le médecin évoque la nécessité de poser des congés. Je rebondis sur ce dernier sujet comme si rien ne l'avait précédé.

> Ma réponse est centrée sur le manque d'effectif et **occulte la prise en compte empathique des difficultés vécues par ce médecin.**

EXEMPLE 3



Lorsque je n'écoute que certains mots en particulier (biais de confirmation).

J'anime un staff durant lequel je me suis fixé pour objectif de répartir les gardes sur la période de fin d'année. J'avais mon idée sur l'organisation idéale pour cette période. Aussi, mon attention est-elle davantage captée par les mots et idées faisant écho à ma propre perception des choses.

> Mes conclusions sont très proches de ma vision initiale et je clôture la réunion en ayant le sentiment que la solution retenue fait consensus au sein de l'équipe. **J'ai pourtant, à mon insu, écarté des suggestions pertinentes qui auraient mérité d'être étudiées et mon équipe quitte la réunion en ayant le sentiment de ne pas avoir été totalement entendue.**

EXEMPLE 4



Lorsque je juge les propos ou la personne (préjugés)

À la suite d'une altercation entre équipe de jour et équipe de nuit, je reçois les protagonistes individuellement afin d'identifier l'origine des tensions. Toutefois, alors que je pense être totalement objectif, j'ai mes propres préjugés quant à la charge de travail des équipes de nuit, et ces derniers colorent malgré moi mon écoute.

> Ainsi, lorsque l'équipe de jour évoque une charge de travail plus importante que l'équipe de nuit, ai-je tendance à y accorder plus de crédit que lorsque l'équipe de nuit pointe des erreurs lors de la transmission. **Ma réponse est déséquilibrée et enraine le ressentiment au lieu d'apaiser.**

QUE FAIRE POUR ÉVITER CES PIÈGES AU QUOTIDIEN ?

Il existe des centaines de biais cognitifs différents et nous y sommes tous soumis. Ces processus étant le plus souvent inconscients, il n'est pas évident d'y échapper.

Toutefois, quelques mesures simples permettent d'en diminuer les effets.



Dans un premier temps, il est utile de prendre conscience de sa part de subjectivité afin d'en limiter l'impact :

- En distinguant **ce que nous ressentons de ce qui se passe réellement**.
- **En s'observant soi-même** pour éviter de projeter ses propres opinions et prendre conscience de ce que notre comportement et notre communication non verbale renvoient aux autres.



Ensuite, il convient de se questionner sur la qualité de son écoute :

- Etais-je réellement disponible mentalement et émotionnellement pour cet échange ?
- Ai-je pu induire, certaines réponses par ma manière de formuler les questions ?
- Ai-je posé toutes les questions nécessaires ? Ai-je accordé assez de temps à cet échange ?
- Ai-je vérifié ma compréhension ou est-il possible que j'ai interprété certains propos au travers de mon propre cadre de référence ?
- Etc...



Enfin, usez et abusez des techniques de l'écoute active :

- Une réelle authenticité dans l'intérêt porté à l'autre
- Des questions ouvertes pour libérer la parole et ponctuellement fermées pour obtenir des précisions
- Ne pas interrompre et respecter les silences
- Reformuler les propos avec empathie pour en vérifier la compréhension
- Conserver en toutes circonstances une posture bienveillante et neutre



ET CATALYSE DANS TOUT CELA ?

Chez CATALYSE, l'écoute active et ses grands principes sont au cœur de notre ADN. Vous les retrouverez aussi bien dans notre posture d'accompagnement que dans :

- Nos formations collectives en management, en communication ou en gestion de conflits
- Nos ateliers dédiés à l'écoute active
- Nos coaching individuels et collectifs
- Nos modules d'e-learning sur cette thématique

Envie d'aller plus loin ?

N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus sur ce que nous proposons à ce sujet.

ET VOUS, COMMENT ÉCOUTEZ-VOUS ?



CABINET DE COACHING ET DE FORMATION DÉDIÉ AUX ACTEURS DE LA SANTÉ
WWW.CATALYSE.PRO | CONTACT@CATALYSE.PRO