

# L'ÉCOUTE



Par Clio  
**FRANGUIADAKIS**  
Osez l'Odysée !  
à Bordeaux.  
Leadership, stress,  
réunions, décisions...

**S'écouter soi**, tout  
en laissant de la place  
à l'autre, **est tout  
aussi complexe**

# ENTRE RÉSONANCE ET RÉSILIENCE

Une véritable écoute est un processus complexe et souvent déstabilisant. Si notre éducation nous exhorte à écouter les autres, elle nous apprend paradoxalement à nous oublier. Il en résulte à long terme des frustrations et ressentiments, démotivation et non-coopération, ce qui est pleinement préjudiciable à l'atteinte des objectifs des entreprises. Que faire alors? Voici le cas de Chloé...  
un discours inspirant et éclairant.

**É**coutez-moi... car je souhaite vous parler de notre dernière séance de travail qui m'a laissée dans la confusion. Il s'agissait d'un dossier complexe pour lequel votre expertise était nécessaire. Ce temps d'échange était capital pour moi, pour dépasser mes difficultés et trouver de nouvelles solutions. Or il n'en fut rien puisque je vous ai observé concentré sur vos courriels durant un tiers du temps, avant de m'accorder toute votre attention et de vous montrer ultra-réactif. J'ai entendu de votre part une alternance de jugements et conclusions hâtives, interprétations et diagnostic, solutions diverses et conseils...

Je ressens aujourd'hui encore un mélange d'irritation, déception et rancœur. Anxiété aussi. J'ai songé à vous cacher mes ressentis et à vous éviter. Mais je tiens à notre collaboration. Dans les faits, je me suis sentie, à ce moment-là, incompétente et rejetée, injustement. Je n'ai pas osé vous affronter... Je rumine depuis un mois mes non-dits, entraînée par le flot de mes pensées et émotions désagréables. Compliqué d'être pleinement opérationnelle...

Ce dont j'ai besoin de votre part, c'est de reconnaissance de mes initiatives et de ma contribution, de respect de mes idées, d'accueil de ma vision du monde, de clarté et cohérence. D'empathie et respect aussi en cas d'erreur ou mauvais résultats. Sinon, mes doutes et appréhensions resurgissent, tout comme mon sentiment de solitude.

Écoutez-moi ! Et permettez-moi de faire une pause et cheminer dans ma tête, de partager mes émotions et remettre un peu d'ordre dans mes pensées, pour arriver à mes propres conclusions et passer à l'action.

Et si d'aventure, je ne suis pas à votre écoute au moment où vous en avez besoin : osez m'en parler ! Car la qualité de notre lien est plus importante que la gestion de nos dossiers. Eh oui : pas simple, parfois, de me syn-

chroniser sur l'autre et de vraiment l'écouter. Cela dit, s'écouter soi, tout en laissant de la place à l'autre, est tout aussi complexe.

Écouter, c'est laisser l'autre et l'environnement résonner en moi, dans ma propre histoire, et accepter que cette résonance suscite joie, irritation, anxiété, déception ou ressentiment. C'est aller à la rencontre de cet autre... et de soi.

L'écoute est une histoire de mental, de contenu et sens, de langage non-verbal et de posture.

**Écouter : c'est  
renoncer à la rage de  
vouloir conclure !**

B. Hévin & J. Turner

Écouter, c'est renoncer momentanément à mes désirs et ressentis, à me justifier, convaincre, approuver ou rejeter, pour être là, simplement, pour l'autre et le/la laisser élaborer et exprimer sa pensée sans l'interrompre. Sans autre attente que ce qui est là, tout en appréciant le moment présent. Pas simple.

Écouter, c'est me questionner sur ma disponibilité vis-à-vis de mon interlocuteur : ai-je envie d'être en lien ? Suis-je capable d'empathie, là maintenant ?... et d'attendre une vraie demande avant de prodiguer mes conseils ou solutions ?

Grâce à votre écoute, j'accède à cette qualité de relation qui est la condition de mes performances, de mon bien-être, motivation et implication dans mes fonctions... Voilà : je vous ai tout dit, et je vous remercie de m'avoir écoutée !... et je suis prête désormais à vous écouter. Bien à vous,

Chloé