

**Savoir écouter,
ça s'apprend !**

CHRISTEL PETITCOLLIN

Savoir écouter, ça s'apprend !

TECHNIQUES SIMPLES ET CONCRÈTES
POUR BIEN COMMUNIQUER

jou^{ence}
poches

De la même autrice aux Éditions Jouvence

Mon Cahier poche: Je m'organise mieux et je vis sans stress

*Petit Cahier d'exercices pour sortir du jeu
victime, bourreau, sauveur*

Victime, bourreau ou sauveur: comment sortir du piège?

S'affirmer et oser dire non

Réussir son couple

Du divorce à la famille recomposée

Bien communiquer avec son enfant

Émotions, mode d'emploi

Scénario de vie gagnant

Catalogue gratuit sur simple demande

ÉDITIONS JOUVENCE

France: BP 90107 – 74 161 Saint-Julien-en-Genevois CEDEX

Suisse: Route de Florissant, 97 – 1206 Genève

Mail: info@editions-jouvence.com

Site: www.editions-jouvence.com

© Éditions Jouvence, 2006

© Éditions Jouvence, 2020, pour la présente édition

ISBN : 978-2-88953-355-8

Dessin de couverture: Victoria Roussel

Maquette de couverture: Antartik

Mise en page: Caroline Delavault

Illustrations intérieures : Fotolia © Kristina Afanas, pp. 15, 21, 31, 47,

55, 77, 107 ; © Yuri Arcus, pp. 15, 107 ; © auremar, p. 21 ;

© laurent hamels, pp. 31, 55, 77 ; © gilles lougassi, p. 47.

Tous droits de traduction, reproduction et adaptation réservés
pour tous pays.

Sommaire

<i>Introduction</i>	9
-------------------------------	---

I. Apprendre à apprendre15

Les quatre étapes de l'apprentissage	16
1. Inconsciemment incompetent	16
2. Consciemment incompetent	17
3. Consciemment compétent	18
4. Inconsciemment compétent	19

II. Les postulats de base21

Nous sommes tous égocentrés	22
Notre vision du monde est	
forcément subjective	24
Chaque comportement détient	
une intention positive	27
Dans tout crapaud	
sommeille un prince	29

III. Les positions de communication . . . 31

La bulle.	32
L'identification.	34
La métaposition	36
La projection	38
→ Exercice	42

IV. Créer un rapport de confiance 47

V. L'écoute active 55

L'écoute totale	56
La reformulation	58
La reformulation interrogative.	63
Les « oui, mais »	66
Les gens ne vont plus arrêter de parler	66
Les gens vont me confier des informations très personnelles	68
Et moi, personne ne m'écoute !	70
Les difficultés pratiques	71
Il ne me laisse pas en placer une !	71
Mes reformulations sont périmées	72
Mon interlocuteur va s'en rendre compte	73
Reformuler, ça fait perroquet	74
→ Exercice.	75

VI. Les blocages de l'écoute77

L'ego envahissant	80
Finir les phrases de son interlocuteur	80
Rectifier les erreurs	81
Rappeler ses souvenirs	84
Laisser libre cours à sa curiosité.	88
Donner des conseils personnels ou dicter des solutions	91
La dévalorisation de l'interlocuteur	94
Le déni ou la minimisation des propos tenus	94
Porter des jugements de valeur	96
Diagnostiquer du haut de son intelligence perspicace	99
Fuir les émotions	100
Noyer le problème dans les bons sentiments	101
Présenter son point de vue.	104

VII. L'écoute non verbale.107

L'écoute visuelle	108
Écouter avec son corps	113
La synchronisation	114
La synchronisation sur la posture et les gestes	116
La synchronisation sur la voix.	117

La synchronisation sur l'état d'esprit.	117
La synchronisation sur la respiration.	117
Cohérence et authenticité	119
 <i>Conclusion</i>	 121

Introduction

La communication est un mot très à la mode. Il est dans toutes les bouches. Mais sa signification est bien souvent galvaudée. Pour beaucoup de gens, « communiquer » signifie faire de la politique ou de la publicité, donc savoir diffuser des affiches, des tracts et des mailings, créer des spots pour la télévision ou la radio et maîtriser Internet, de la mise en ligne d'un site à la diffusion d'une newsletter. Dans cet ordre d'idées, pour bien communiquer, il faut posséder un fax, un mobile, un ordinateur ou un bon photocopieur et savoir faire fonctionner ces appareils pour se faire connaître d'un maximum de personnes.

Mais quel impact peut avoir un tract sur des gens dont on n'a pas pris le temps de connaître les valeurs et les priorités ? À quoi peut bien servir un téléphone portable si nous ne savons pas écouter nos interlocuteurs ? Quelle peut-être l'utilité de se connecter avec le monde entier lorsqu'on ne prend pas le temps d'être disponible pour ses proches ? Dans ces cas, les fax, les portables et même les

webcams ne sont que des prothèses, inadaptées de surcroît, pour des handicapés de la communication.

Malades de solitude parce qu'incapables d'écoute, de partage et d'empathie, qu'est-ce que les humains iront encore inventer dans l'espoir de remplacer leurs yeux et leurs oreilles ?

Pourtant, nous le savons tous, la communication est une nécessité humaine. Elle est indispensable dans tous les secteurs de la vie : vie professionnelle, vie publique, vie privée. Elle concerne effectivement l'entreprise autant que la famille ou les mondes de la politique et de la publicité. Mais elle n'est primordiale que dans son sens de contact humain. À chaque fois qu'une relation se détériore, on trouve en amont un manque de communication qui a laissé s'installer de part et d'autre des malentendus et des rancœurs. Les entreprises ne savent pas encore assez que leur chiffre d'affaires est bien plus directement lié à la qualité des rapports humains dans leurs bureaux qu'au montant affecté au budget « communication ».

Lors de mes conférences, je pose de temps en temps cette question : « Quels sont ceux d'entre vous qui se sont sentis écoutés et compris par leurs parents lorsqu'ils étaient enfants ou adolescents ? Levez la main, s'il vous plaît. » Dans le public, je ne vois se lever que quelques mains hésitantes. C'est une bien triste réalité : peu de gens se sont sentis accueillis par leur famille dans ce qu'ils vivaient et

dans ce qu'ils avaient à dire. Et cela continue à l'âge adulte car chacun d'entre nous connaît au quotidien la frustration de ne pas se sentir entendu et compris, surtout lorsqu'il traverse des difficultés. Mais, inversement, si vous demandez aux gens s'ils savent écouter, la plupart d'entre eux vous affirmeront sincèrement que oui. « Moi, j'écoute très bien, mais pas les autres ! » D'où vient ce paradoxe ?

Il vient du fait que, depuis notre enfance, nous avons surtout appris à « décommuniquer » en croyant apprendre à communiquer ! Et les leçons de décommunication ont commencé très tôt. Prenons l'exemple d'un enfant disant : « Maman, je n'aime pas la viande. Elle a un drôle de goût. » Sa mère répondra probablement : « Mais si, elle est bonne. Mange ! » Ou bien l'enfant est tombé en courant. La paume de ses mains lui procure une sensation cuisante, très douloureuse – rappelez-vous seulement ! Il pleure et crie : « J'ai mal ! » Son père regarde les menottes, à peine égratignées et rétorque : « Mais non, tu n'as rien ! » Combien de fois, de cette façon ou d'une autre, notre vécu d'enfant, si important pour nous, a-t-il rencontré une oreille distraite ou amusée, un déni de notre souffrance, des leçons de morale ou, pire, la sensation d'une salissure – par exemple, des rires gras ou des réflexions déplacées sur notre premier grand amour. Les choses ont empiré à l'adolescence pour beaucoup d'entre nous qui se demandent encore aujourd'hui comment ils ont survécu à cette terrible période ! Au fil de

ces années, nous avons ainsi observé, puis copié la façon de faire de nos aînés en croyant apprendre les « bonnes » règles de la communication alors que nos aînés eux-mêmes souffraient en silence d'un terrible manque d'écoute et de partage. C'est malheureusement ce qu'ils nous ont transmis. Alors nous appliquons machinalement leurs façons de faire, sans réaliser la violence de ce que nous disons :

« J'ai froid !

– Mais non, il y a le chauffage. Il fait 20 °C ! »

Ou bien :

« J'ai peur !

– Bah, il n'y a vraiment pas de quoi ! »

En conséquence, lorsque quelqu'un parle, la tendance la plus spontanément répandue est d'intervenir rapidement dans son discours, donc de lui couper la parole, voire de lui « clouer le bec ». L'intervention dans le discours de l'autre sera encore plus fulgurante si ce que dit notre interlocuteur nous touche ou nous choque. Ce blocage de l'écoute se manifeste particulièrement lorsque nous ne voulons surtout pas entendre des propos qui dérangerait notre confort moral. Pour notre tranquillité personnelle, il faut empêcher l'autre d'exprimer ce qui nous dérange et tous les moyens seront bons pour le dégoûter de parler : porter sur lui des jugements de valeur – « Quelle idée, aussi, tu as eu de... » –, minimiser ses difficultés – « Ce

n'est pas si grave, il y a des cas pires que le tien ! » —, le saouler de conseils personnels — « T'as qu'à... Y'a qu'à... Faut qu'tu... ». Bref, tout ce que nous détestons entendre nous-mêmes lorsque nous avons besoin d'être écoutés.

Chacun se voudrait émetteur et attend des autres qu'ils soient des récepteurs. C'est-à-dire que, hors l'aspect technologique évoqué plus haut, pour beaucoup de gens, « communiquer » reste limité à « parler ». C'est pourquoi notre communication manque de silence. Dans presque tous les cas, nous parlons trop et trop tôt parce que nous n'avons pas assez d'informations. Notre interlocuteur se débat avec nos approximations. « Mais non, ce n'est pas ça que j'ai dit ! Tu ne comprends pas ! Mais laisse-moi finir ! », et malgré tout, nous persistons à passer en force. « Mais si, j'ai compris. C'est toi qui ne m'écoutes pas ! » Le ton monte, la frustration aussi. Souvent, la capitulation de celui qui voulait se confier clôt ce qu'on ne peut même pas appeler un échange ni un partage.

Communiquer n'est pas parler ou se faire comprendre, mais au contraire écouter. Pour offrir à l'autre la qualité d'accueil dont nous rêvons nous-mêmes et parce que lorsque nous avons vraiment bien écouté notre réponse aura une grande pertinence, une efficacité maximale, l'écoute devrait idéalement représenter 80 % de notre communication.

Développer ses capacités d'écoute, d'observation, de concentration et de mémorisation, connaître et prévenir les blocages de l'écoute, offrir une écoute de haute qualité à ses interlocuteurs, cela s'apprend.

Mon but est de mettre ces connaissances à votre portée. C'est pourquoi ce livre se propose de vous accompagner dans l'acquisition de ces nouvelles compétences.



Apprendre à apprendre

Vous avez décidé d'apprendre à écouter et je vous en félicite. Au fur et à mesure de votre lecture, vous allez développer vos capacités d'attention, de mémorisation, de compréhension des fonctionnements humains. Ces nouvelles compétences vont considérablement améliorer la qualité de vos relations, dans la majorité des cas. Vous allez pouvoir désamorcer de nombreux conflits, créer des rapports de confiance et d'intimité avec vos interlocuteurs, découvrir que la plupart des gens sont passionnants quand on prend la peine de s'intéresser sincèrement à eux. Mais cet apprentissage va aussi vous confronter, surtout en début d'apprentissage, à vos propres limitations. Or, les adultes ont plus de mal que les enfants à admettre leur incompétence.