

Christel Petitcollin

# SAVOIR ÉCOUTER, ÇA S'APPREND !

Techniques simples et concrètes  
pour bien communiquer

JouVence  
*poche*

## **De la même autrice aux Éditions Jouvence**

*Petit Cahier d'exercices pour mieux s'organiser et vivre  
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*

*Bien communiquer avec son enfant*

*Émotions, mode d'emploi*

*Scénario de vie gagnant*

## **Catalogue gratuit sur simple demande**

**ÉDITIONS JOUVENCE**

Route de Florissant, 97 – 1206 Genève – Suisse

Site Internet : **[www.editions-jouvence.com](http://www.editions-jouvence.com)**

Mail : [info@editions-jouvence.com](mailto:info@editions-jouvence.com)

© Éditions Jouvence, 2006

© Éditions Jouvence, 2026, pour la présente édition

ISBN : 978-2-88984-091-5

*Couverture* : Studio Piaude

*Dessin de couverture* : Shutterstock © Muqtadir700

*Mise en page* : Caroline Delavault

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

# Sommaire

*Introduction* . . . . . 11

## **I. Apprendre à apprendre . . . . .17**

Les quatre étapes de l'apprentissage . . . . . 18

1. Inconsciemment incompetent . . . . . 18
2. Consciemment incompetent . . . . . 19
3. Consciemment compétent . . . . . 20
4. Inconsciemment compétent . . . . . 21

## **II. Les postulats de base . . . . .22**

Nous sommes tous égocentrés . . . . . 24

Notre vision du monde est  
forcément subjective . . . . . 26

Chaque comportement détient  
une intention positive . . . . . 29

Dans tout crapaud  
sommeille un prince . . . . . 31

### **III. Les positions de communication . . . 33**

La bulle. . . . .	34
L'identification. . . . .	36
La métaposition . . . . .	38
La projection . . . . .	40
→ Exercice . . . . .	44

### **IV. Créer un rapport de confiance . . . . 49**

### **V. L'écoute active . . . . . 57**

L'écoute totale . . . . .	58
La reformulation . . . . .	60
La reformulation interrogative. . . . .	65
Les « oui, mais » . . . . .	68
Les gens ne vont plus arrêter de parler . . . .	68
Les gens vont me confier des informations très personnelles . . . . .	70
Et moi, personne ne m'écoute ! . . . . .	72
Les difficultés pratiques . . . . .	73
Il ne me laisse pas en placer une ! . . . . .	73
Mes reformulations sont périmées . . . . .	74
Mon interlocuteur va s'en rendre compte . . . . .	75
Reformuler, ça fait perroquet . . . . .	76
→ Exercice. . . . .	77

## **VI. Les blocages de l'écoute . . . . .79**

L'ego envahissant . . . . .	82
Finir les phrases de son interlocuteur . . . . .	82
Rectifier les erreurs . . . . .	83
Rappeler ses souvenirs . . . . .	86
Laisser libre cours à sa curiosité. . . . .	90
Donner des conseils personnels ou dicter des solutions . . . . .	93
La dévalorisation de l'interlocuteur . . . . .	96
Le déni ou la minimisation des propos tenus . . . . .	96
Porter des jugements de valeur . . . . .	98
Diagnostiquer du haut de son intelligence perspicace . . . . .	101
Fuir les émotions . . . . .	102
Noyer le problème dans les bons sentiments . . . . .	103
Présenter son point de vue. . . . .	106

## **VII. L'écoute non verbale . . . . .109**

L'écoute visuelle . . . . .	110
Écouter avec son corps. . . . .	115
La synchronisation . . . . .	116
La synchronisation sur la posture et les gestes . . . . .	118
La synchronisation sur la voix. . . . .	119

La synchronisation sur l'état d'esprit. . . . .	119
La synchronisation sur la respiration. . . . .	119
Cohérence et authenticité . . . . .	121
<i>Conclusion</i> . . . . .	123

# Introduction

**L**a 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 dérangeraient 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

**V**ous 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.

Autant les petits trouvent normal de ne pas savoir, puisqu'ils sont tout jeunes, autant leurs aînés se placent vite dans le jugement de valeur vis-à-vis d'eux-mêmes, se jugent sévèrement de surcroît, lorsqu'ils découvrent leur propre ignorance.

Il est, de plus, des domaines où les humains s'imaginent qu'ils devraient tout savoir spontanément sans qu'on ne leur ait rien enseigné. La communication est un de ces domaines où l'on croit la connaissance innée, où l'on s'attend à savoir faire sans avoir appris. On pourrait même parler « d'analphabétisme relationnel » tant certains sont candidement maladroits et blessants. Souvent, lors de mes stages, les participants sont atterrés en découvrant leurs carences en communication. Alors, pour ne plus confondre « être incapable » et « ne pas avoir appris », je vous propose de commencer votre apprentissage, justement, par la découverte des mécanismes de l'apprentissage.

## Les quatre étapes de l'apprentissage

### 1. Inconsciemment incompetent

Cette première étape de l'apprentissage est : « **Je ne sais pas que je ne sais pas.** » Vous pouvez entendre « inconsciemment incompetent » aussi simplement que : « je ne prête pas attention à cette ignorance ». Par exemple, je ne sais pas jouer au golf et cela ne