

## Ecouter pour bien communiquer

---

Une qualité primordiale à notre époque est la capacité à communiquer. Même si cette aptitude est peu enseignée, c'est celle qui va parfaire la compétence des relations interpersonnelles. Etre à l'écoute permet de bien communiquer, d'être un interlocuteur apprécié et de partager des conversations inspirantes.

### 10 présupposés pour améliorer sa communication



#### **Une seule chose à la fois**

Cela signifie : Etre présent. Vivre le moment. « *Ne pensez pas à autre chose. Si vous voulez interrompre la discussion, faites-le. Et reprenez quand vous êtes vraiment présent pour l'autre.* »



#### **Pontifier va éloigner**

Les experts sont barbant ! Eviter d'étaler sa science, de faire preuve d'arrogance ou d'être pompeux est un bon moyen de s'unir aux interlocuteurs. « *Si vous voulez donner votre avis, sans possibilité de réponse, débat, sans contradiction, avis contraire, opposition ou désaccord, écrivez des blogs !* »



#### **Utiliser les questions ouvertes**

La réponse sera toujours sur le mot le plus fort de la question. « *As-tu eu peur ? Oui, j'ai eu peur.* »

Les interlocuteurs sont les experts de leur expérience. C'est eux qui savent et qui pourront le mieux la décrire. Si la question est ouverte, ils vont s'arrêter un moment pour y penser et revivre la situation. La restitution sera plus détaillée et plus conforme à leur vécu. Ils donneront une réponse bien plus riche et intéressante.

## Ecouter pour bien communiquer



### Suivre le flot

Pendant une conversation, des idées vont venir à l'esprit. Il s'agit de les laisser venir et de les laisser repartir de l'esprit. « *Lorsque vos pensées sont orientées vers la réponse que vous allez donner ou la question que vous allez poser, c'est que votre énergie est consacrée à avoir raison.* »

Mettre son énergie à vraiment comprendre le monde de son interlocuteur est bien plus précieux.



### Si on ne sait pas, dire qu'on ne sait pas !

Etre prudent quand on évoque son expertise ou qu'on est sûr de savoir, permet de faire preuve d'humilité et de sagesse. Cette remise en question génère l'optimisme. La parole n'est pas prise à la légère et les interlocuteurs en seront reconnaissants.



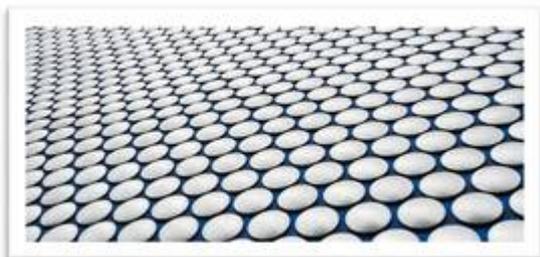
### Ecouter

C'est la compétence la plus importante à développer. Ecouter permet de comprendre. « *Ecoutez avec l'intention de comprendre et non avec l'intention de répondre.* » Si la bouche est ouverte, rien ne peut être appris, parce que rien ne peut être compris.

Souvent les gens préfèrent parler que écouter parce qu' :

- ils pensent qu'en parlant, ils ont le contrôle ;
- ils n'ont pas besoin d'entendre ce qui ne les intéressent pas ;
- ils ont le sentiment d'être le centre de l'attention ;
- ils peuvent mettre en avant leur identité.
- ils se rendent compte que parler est plus facile qu'écouter.

Ecouter demande de l'attention et de l'énergie. C'est bien plus dur que parler. En moyenne un adulte peut prononcer 225 mots par minutes. Le truc, c'est que ce même humain peut en écouter 500 à la minute ! Son esprit va donc compléter avec 275 autres mots.



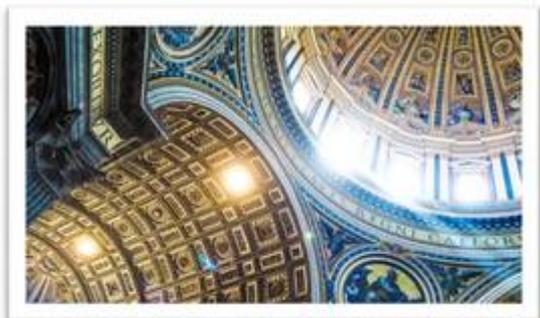
### **Eviter de se répéter**

Se répéter est condescendant et ennuyeux. Si un message est à faire passer, ce n'est pas en le répétant qu'il va mieux passer.



### **S'abstenir de comparer**

Lorsque quelqu'un parle de son expérience, il s'agit de ne surtout pas comparer. Ni avec l'expérience d'un autre, ni avec la sienne. Toute expérience est unique. Il n'est pas question de soi. Il s'agit de ne pas utiliser les moments de conversation pour prouver que l'on est génial ou que l'on a souffert. Ceux qui se vantent de leur QI ne sont pas intelligents.



### **Epargner les détails**

Les détails sont à oublier, à laisser tomber. Peu importe les dates, les lieux, les noms ou tout ce genre de détail. Personne ne s'en rappelle. Ce qui importe, pour votre interlocuteur, c'est lui. Trouver ce qu'il y a en commun est bien plus important que les détails.



### **Être bref**

*« Une bonne conversation, c'est comme un mini-jupe. Assez courte pour attirer l'attention. Assez longue pour couvrir tout le sujet. »*

## Ecouter pour bien communiquer

---

### Intéressez-vous aux autres

Le point qui unit ces présupposés est l'intérêt porté à ses interlocuteurs. Chacun a un côté caché tout-à-fait génial. Garder l'esprit ouvert permet

- ✓ de le découvrir ;
- ✓ de l'écouter ;
- ✓ d'être prêt à être ébahi.

Porter de l'attention sincère permet de ne jamais être déçu et de devenir un interlocuteur intéressé et intéressant.

Un bon moyen de commencer une conversation est de penser qu'il y a quelque chose à apprendre de ce moment.

*« Tout ceux que vous rencontrerez sauront quelque chose que vous ignorez. Chacun est un expert en quelque chose. »*

### Une bonne conversation est une conversation

- qui est perçue comme un gain de temps ;
- ou l'ennui est absent ;
- respectueuse et non blessante ;
- qui implique ;
- qui inspire ;
- avec un sentiment de connexion ;
- avec une parfaite compréhension
- ...