

# SE FAIRE DES AMIS, SE CONNECTER AUX AUTRES ET SAVOIR ÉCOUTER

## Contenu

*Voici comment se faire des amis proches : 4 surprenants secrets de la recherche.* Par Eric Barker, du blogue *Barking Up The Wrong Tree*. Mettez-y du temps ; exercez-vous à la socialisation sans filet ; utilisez votre cerveau.... Non, votre autre cerveau et Ne « soyez pas vous-même. » Rubrique rédigée avec un peu d'humour. Page 2.

*Se connecter aux autres.* Par Anna Margolina et Alan Badmington. Page 13.

(TED Talk) : *Dix règles pour devenir meilleur conversationnaliste.* Par Celeste Headlee. Dans cette intéressante présentation, Celeste Headlee partage avec nous dix règles pratiques pour que nous puissions tenir de meilleures conversations. Page 15.

Et Michael y va de deux articles qui nous expliquent pourquoi nous manquons d'écoute et ce qu'on doit faire pour bien écouter nos interlocuteurs :

*L'écoute qui fait une différence,* page 21.

*Êtes-vous suffisamment solide pour bien écouter votre interlocuteur.* Page 24.

## VOICI COMMENT SE FAIRE DES AMIS PROCHES : 4 SURPRENANTS SECRETS DE LA RECHERCHE

Traduit par Richard Parent

*Je ne crois pas me tromper en disant que la plupart des PQB ont de la difficulté à se laisser aller et à nouer de nouvelles relations, à se faire de nouveaux amis (à l'extérieur de leur cercle de PQB). Pourtant, comme l'a si bien dit Matthew O'Malley, [l'homme est un animal social](#). Voici ce que différents auteurs nous apprennent sur l'art de tisser des amitiés. RP*

J'aime cette façon de nous regarder l'un l'autre  
Sans dire un mot, réalisant que  
nous nous rions de la même personne.

Oubliez les pandas. L'espèce la plus menacée de nos jours, ce sont nos amis intimes.

C'est une triste constatation. Et je ne veux pas dire «triste — douloureux.» Je veux dire «vraiment douloureux.» Du moins est-ce la manière dont votre cerveau le perçoit. Votre matière grise ressent une souffrance sociale de la même manière qu'elle ressent la douleur physique. À tel point que le Tylenol soulage vraiment la sensation de rejet.

Extrait de [The Neuroscience of Human relationship](#) :

«Le chevauchement des processus neuro-anatomiques mis en œuvre dans la douleur physique et sociale souligne la conservation de structures préexistantes pour des fonctions qui évolueront plus tard. Le cortex cingulaire s'active lorsque nous, ou ceux que nous aimons ressentons toute autant une douleur physique qu'une détresse sociale (Davis et al., 1997; Koyama et al., 1998; Lenz et al., 1998; Panksepp, 2003b). La neurobiologie sous-jacente partagée par les souffrances physiques et sociales nous aide à comprendre pourquoi la qualité de nos relations interpersonnelles a un impact aussi important notre santé physique (Robles & Kiecolt – Glaser, 2003). Cela contribue également à expliquer pourquoi les analgésiques (antidouleurs) comme le Paracétamol (acétaminophène) diminuent l'activation du cingulaire antérieur tout autant que l'impact émotionnel négatif d'un rejet social (Petrovic et al., 2002; DeWall et al., 2010). »

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

Un hôpital avait remarqué que plusieurs de leurs patients enfants étaient mourants. Ils décidèrent donc de limiter les contacts entre gamins afin de leur éviter d'attraper n'importe quoi. Résultat : ils se retrouvèrent avec un plus grand nombre de décès infantiles. Ce n'est que lorsqu'on permit aux enfants de développer davantage de contacts sociaux que la situation se renversa.

Parfois, un manque d'affection est pire que le danger d'infection.

Extrait de [\*The Neuroscience of Human relationship\*](#) :

« En réaction à un grand nombre de décès, les médecins s'efforcèrent de protéger les enfants contre des maladies infectieuses en les isolant et en ordonnant que leurs manipulations soient minimisées. Pourtant, ils continuèrent à mourir à un rythme si alarmant que les formulaires d'admission et les certificats de décès étaient, par souci d'efficacité, signés lors de leur admission. Ce n'est pas avant que ces enfants fussent de nouveau cajolés, bercés et qu'on leur permit d'interagir les uns avec les autres que leur taux de survie s'améliora (Blum, 2020). »

Nous avons un besoin inné de relations interpersonnelles. Nous sommes, en notre fibre la plus intime, des animaux sociaux. Mais en ces temps modernes, nous n'agissons bien souvent pas en conformité avec cette réalité. Et on ne nous donne pas de réponses claires sur la manière d'améliorer cette situation.

Trop souvent, nous commettons des erreurs qui nous empêchent de réellement nous connecter aux autres et nous nous retrouvons avec des amitiés superficielles sans savoir comment les approfondir. Il est temps d'y remédier.

Allons-y.

### **Mettons-y du temps**

Aristote a dit : « Le besoin d'amitié arrive rapidement. Mais pas l'amitié. » Et Ralph Waldo Emerson a dit : « L'amitié exige plus de temps que les pauvres hommes si occupés peuvent lui attribuer. »

Et une [récente](#) (lien anglais) recherche semble appuyer cela. Il semble que nouer de réelles amitiés exige pas mal de temps :

« Des régressions logistiques nous offrent trois estimations : 94 heures avant que de simples connaissances deviennent de simples amis ; 164 heures avant qu'ils ne deviennent des amis et 219 heures pour que des amis deviennent de bons/nos meilleurs amis. Ces chiffres sont probablement très conservateurs étant donnée

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

l'inclusion d'un système fermé, de relations interpersonnelles choisies ainsi que la nature rétrospective de cette recherche. »

Avec de tels chiffres, n'est-il pas étonnant que nous ayons même des amis ? Mais la raison pour laquelle cela prend autant de temps, c'est que nous établissons nos amitiés de la mauvaise manière. Parce que nous sommes tous craintifs et inquiets, ça nous prend un temps fou avant de vraiment nous ouvrir aux autres.

Et si vous deveniez soudainement sans peur ? Pourriez-vous vous faire un ami proche en moins de 219 heures ?

Hey ! Vous pouvez y parvenir en 45 minutes.

De [\*How to Have a Good Day: Harness the Power of Behavioral Science to Transform Your Working Life:\*](#)

« Sur une échelle de 1 à 7, des centaines de volontaires évaluèrent leur relation interpersonnelle “la plus profonde” à 4,65 pour la proximité. Après avoir discuté de leurs réponses aux questions personnelles pendant quarante-cinq minutes, des paires aléatoires évaluèrent leur intimité à 3,82 – pas tellement plus bas. »

Nous appelons cela “divulgaration réciproque.” [Arthur Aron](#) (lien anglais) créa des liens entre des individus qui durèrent toute une vie avec seulement 36 questions. Les résultats furent à ce point éclatants que deux sujets ayant participé à cette recherche se marièrent.

Je peux entendre certains d'entre vous s'exclamer : DONNEZ-NOUS LES QUESTIONS ! DONNEZ-NOUS LES QUESTIONS ! ON VEUT LES VOIR !

Très bien, [les voici](#) (lien anglais). Mais là n'est pas la question. Ces questions n'ont rien de magique. Tout le monde ne cesse de répéter que nous devons savoir écouter, écouter et écouter pour accroître la qualité de nos relations interpersonnelles. Et il y a une raison à cela : la plupart d'entre nous avons une écoute minable.

Mais il ne s'agit là que de la moitié de la bataille. Jamais quelqu'un ne s'est fait un ami intime en interrogeant les individus ou en transformant une rencontre amicale en entrevue d'emploi.

Il nous faut poser de profondes questions. Et donner nos propres réponses profondes. Il faut s'impliquer à un niveau personnel. Et cette intimité doit encore s'intensifier, gagner en profondeur tout en vous impliquant davantage personnellement. Vos espoirs, vos rêves, ce que vous ressentez, vos regrets, vos souvenirs, tout cela doit être partagé.

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

Les banalités (small talk) ne sont pas neutres. La [recherche](#) démontre qu'elles peuvent blesser des amitiés :

« Surtout, les banalités prédisent une réduction de la proximité amicale de 6 à 9 semaines. Ce qui signifie que les amis qui entretiennent des banalités deviendront, avec le temps, moins proches. Ces constatations ajoutent un autre élément à l'assertion de Dunbar (1996) à savoir que le temps est une contrainte au développement d'une amitié ; plus précisément, ce que font les individus lorsqu'ils sont ensemble explique de façon précise le développement de la proximité de leur amitié. »

Vous devez poser de difficiles questions et donner de sérieuses réponses. C'est « action ou vérité » - sans dévier. Si vous n'êtes pas à l'aise avec cela, alors c'est que vous vous y prenez correctement. Et cela rend la majorité d'entre nous très mal à l'aise. Voilà pourquoi il nous faut 219 heures pour en venir finalement à bout.

Je sais, vous craignez d'être jugé. Ne le craignez pas. Vous voulez être jugé. À quel point vous sentez-vous à proximité ou intime avec des gens qui ne peuvent vous comprendre ? Des études démontrent que lorsque nous sommes "jugeables", nous sommes plus heureux et vivons des vies plus authentiques.

De [\*No One Understands You and What to Do About It\*](#):

“Des recherches démontrent constamment que les individus qui sont plus faciles à juger (jugeables) sont psychologiquement mieux équilibrés – ils sont plus heureux, sont davantage satisfaits de leurs vies personnelles et professionnelles, maintiennent des relations interpersonnelles plus durables et positives et ont davantage l'impression de contribuer à quelque chose d'utile. Ils se sentent capables de vivre de façon plus authentique et ont davantage confiance en la connaissance qu'ils ont d'eux-mêmes. Et tout cela a du sens. Lorsque les autres vous perçoivent comme vous vous percevez, vous n'êtes alors pas embourbé dans ces troublants doutes sur vous-même qui déclenchent ce genre de rétroaction que les incompris chroniques doivent supporter. La vie est simplement plus facile et devient une plus grande source de récompenses lorsque les gens "vous comprennent" et vous prodiguent les occasions et l'appui qui vous conviennent. »

En passant, lorsque j'entre à l'épicerie par les portes automatiques, il m'arrive de prétendre les ouvrir en utilisant ma force – comme je le faisais à l'âge de 8 ans. Le moi vulnérable fait parfois des choses idiotes. Loin de moi le jugement.

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

Ouvrez-vous. [Soyez vulnérable](#). N'ayez pas peur. À moins que vous n'ayez des milliers d'heures à perdre.

Très bien, vous vous y aventurez. Et c'est une chose qui aide quiconque à améliorer ses relations interpersonnelles. Mais quelle peut bien être la stratégie spécifiquement conçue pour vous qui amènera vos amitiés au niveau suivant ?

### Exercez-vous à la socialisation sans filet

Nous faisons tous des choses afin de ne pas nous surexposer et être vulnérables. Nous appelons cela des "comportements sécuritaires." Mais en nous protégeant ainsi, ces comportements sécuritaires ne favorisent pas notre connexion aux autres.

Peut-être évitez-vous le [contact visuel](#). Peut-être vous vantez-vous pour impressionner. Ou peut-être ne complimentez-vous jamais les autres ou n'amorcez-vous jamais une conversation afin d'éviter de paraître stupide ou d'être rejeté ?

Vous savez de quoi vous êtes coupable. Lorsqu'on les surveille, 92 % des gens peuvent immédiatement identifier quels comportements sécuritaires ils utilisent.

Maintenant, prenez une bonne respiration et avant votre prochaine interaction sociale, observez ce qui se produit lorsque vous ne recourez pas à ces comportements sécuritaires. Il a été démontré que cela réduisait l'anxiété et rendait les gens bien plus aimables.

Extrait de [How to Be Yourself : Quiet Your Inner Critic and Rise Above Social Anxiety](#) :

«Premièrement, les participants qui abandonnèrent leurs comportements sécuritaires paraissaient moins anxieux. En vérité, en cessant de tenter de se dissimuler, plutôt que de voir croître cette anxiété non dissimulée, ils paraissaient plus à l'aise. Ensuite, lorsque Alden et Taylor questionnèrent les confédérés sur leur expérience, devinez avec qui ils avaient le plus de plaisir à parler. Avec le groupe dont les membres avaient abandonné leurs comportements sécuritaires. Avec qui auraient-ils aimé passer plus de temps ? Eh oui ! Qui souhaitaient-ils avoir comme ami ? Vous avez deviné... Une fois tombée toute cette bande passante utilisée pour répéter d'avance leurs phrases ou gérer leur apparence, une amitié authentique – le bon matériel – comblait tout naturellement les vides. »

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

Sans vos comportements sécuritaires, vous n'êtes pas dilué. Vous êtes plus authentiques.

Extrait de [How to Be Yourself : Quiet Your Inner Critic and Rise Above Social Anxiety](#) :

“En vérité, lorsque nous faisons appel à nos comportements sécuritaires, nous savons fort bien que nous sommes perçus comme faux. Nous savons que ce que nous présentons au monde n'est pas notre véritable Moi – il s'agit plutôt d'une version filtrée, hautement gérée. *Les comportements sécuritaires sont conçus pour dissimuler votre véritable personnalité, celle que votre Critique Intérieure dit être imparfaite. Les comportements sécuritaires nous gardent plutôt dans l'opinion que nous ne sommes pas aimables ou que nous sommes inadaptés.* Nous ne nous donnons jamais l'occasion de prouver la fausseté de ces idées. Ironiquement, lorsque les participants à cette recherche cessèrent de se protéger, ils devenaient eux-mêmes. »

C'est votre version Coupe du Directeur – votre véritable nature. Non seulement vous connecterez-vous plus aisément aux autres, mais vous aurez également une meilleure opinion de vous-même.

(Pour apprendre le rituel des sept étapes matinales qui vous rendront plus heureux toute la journée, cliquez [ICI](#) – lien anglais)

Vous ne jouez plus sécuritaire. Mais pourquoi vous arrive-t-il de ne pas pouvoir atteindre la structure d'esprit adéquate pour interagir avec les autres ?

### Utilisez votre cerveau... Non, votre autre cerveau

Le neuroscientifique [Matthew Lieberman](#) constata qu'il existe deux circuits distincts dans votre cerveau : un très social, et un autre plus analytique. Et lorsqu'un travaille fort, l'autre ralentit.

N'avez-vous jamais eu l'impression de revenir à la maison, après une longue journée de travail, et sentir que votre cerveau était toujours en “mode travail” ? Comme si vous aviez besoin de décompresser et de changer de mode de fonctionnement ? Oui, n'est-ce pas !

Certaines personnes ont leur système social activé par défaut, pour d'autres, c'est l'analytique. Et de temps à autre, nous avons tous besoin de nous rappeler d'activer cet interrupteur social. Le temps passé entre amis n'est pas un problème à résoudre.

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

Extrait de [\*Awkward : The Science of Why We're Socially Awkward and Why That's Awesome\*](#) :

“Les laboratoires de Lieberman et d’autres ont constaté que nous avons deux circuits cérébraux distincts, un pour les problèmes non sociaux et un autre pour les problèmes sociaux... Que cela rencontre l’intention ou décode l’état émotionnel d’une autre personne, les gens maladroits ont tendance à démontrer une moindre activité dans leurs circuits cérébraux sociaux tout en démontrant, parfois, une hyperactivité dans des circuits qui sont d’ordinaire associés aux rats de bibliothèque. Ces constatations suggèrent que les gens socialement maladroits ne décèlent pas intuitivement les habitudes sociales ou qu’ils en déduisent une signification générale ; ils ressentent le besoin de rassembler des informations sociales comme s’ils avaient une équation à résoudre. »

Souvent, un simple rappel est tout ce dont nous avons besoin pour dire à notre côté analytique de se tranquilliser un peu et nous concentrer sur des indices sociaux plutôt que de traiter des retrouvailles amicales comme un problème logique.

Extrait de [\*Awkward : The Science of Why We're Socially Awkward and Why That's Awesome\*](#) :

“Les recherches qui se penchent sur ce qui se produit lorsque les individus n’ont rien à penser ou qu’ils laissent leur esprit vagabonder montrent que les individus socialement à l’aise ont tendance à laisser leur cerveau social fonctionner en tout temps, même en l’absence de toute activité sociale. En comparaison, les individus socialement maladroits ne laissent pas fonctionner leur cerveau social en tout temps et pourraient bien avoir besoin qu’on leur rappelle d’enclencher le démarreur de leur cerveau social. »

(Pour apprendre 5 secrets de la neuroscience qui amélioreront votre capacité de concentration, cliquez [ICI](#) [lien anglais])

Vous vous permettez [d’être vulnérable](#), vous ne vous mettez pas sur vos gardes et vous utilisez votre cerveau convivial plutôt que votre cerveau à la Spock. Voilà de bons conseils.

Mais qu’en est-il des conseils inadéquats qui nous furent prodigués et que nous devons ignorer si nous ne connectons pas avec les autres comme nous l’aimerions ?



## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

### Ne « soyez pas vous-même »

Vous voulez montrer votre véritable identité ? Alors, ne « soyez pas vous-même. »

Jouez un personnage. Au lieu de jouer à 100 %, laissez-vous emporter par le rôle. Donnez-vous une structure à l'intérieur de laquelle vous performerez et un but pour cette interaction. Cela réduit l'anxiété sociale.

Extrait de [\*How to Be Yourself: Quiet Your Inner Critic and Rise Above Social Anxiety\*](#):

“En vérité, une recherche classique, conduite par les chercheurs Australiens Dr Simon Thompson et Dr Ron Rapee, démontra que le fait de modifier une situation sociale non structurée, avec des rôles et des règles mal définis, en une situation structurée, avec des rôles et des buts bien définis, se soldait par une différence appréciable dans l'exécution d'individus normalement sujets à l'anxiété sociale.”

Les chercheurs ont dit aux sujets de « prétendre être dans une soirée et qu'ils devaient faire connaissance avec leur vis-à-vis en seulement 5 minutes. » Et leur anxiété fondit comme neige au soleil.

Extrait de [\*How to Be Yourself: Quiet Your Inner Critic and Rise Above Social Anxiety\*](#):

“Lors d'interactions non structurées dans une salle d'attente, des femmes socialement anxieuses affichèrent, comme on le prévoyait, un degré d'anxiété pire que les femmes non anxieuses qui discutaient, à bâtons rompus, avec les confédérés sans même devoir y penser. Mais une fois qu'on y ajouta une structure, le jeu changea du tout au tout. Une fois que les femmes socialement anxieuses eurent une tâche à accomplir, l'écart dans les évaluations des compétences sociales s'amointrit de façon très importante, les deux groupes se trouvant maintenant presque à égalité. On découvrit que les femmes socialement anxieuses possédaient de surprenantes habiletés sociales; elles n'avaient besoin que d'une structure pour s'y référer.”

Oui, je sais : certaines personnes croient que cela est faux. Bidon. Vous n'êtes pas votre Moi Réel. Faux!

Vous pouvez, à certains moments, être un désordre incohérent et imprévisible. On peut tous l'être. Nous sommes, en effet, affectés par notre humeur du moment et le contexte. Nous connaissons des mauvais jours. Nous nous sentons nerveux et agissons bizarrement. Est-ce pour autant votre Vous véritable ?

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

Vous ne prétendez pas être quelqu'un que vous n'êtes pas; vous vous donnez vous-même une structure et un objectif pour vous garder sur la bonne voie et pour être moins affecté par les caprices du jour. Cela ne ressemble-t-il pas davantage à votre Moi «réel.»

Extrait de [How to Be Yourself: Quiet Your Inner Critic and Rise Above Social Anxiety](#):

“Le fait de vous donner une structure quelconque en jouant un rôle que vous avez choisi vous permet de construire et de renforcer votre Moi réel.”

Quel est donc le bon rôle à jouer pour approfondir une relation? Que pensez-vous de celui «d'étudiant»? Le professeur de Wharton, [Adam Grant](#) (lien anglais), nous indiqua une [recherche](#) (lien anglais) montrant que la recherche de conseils est une manière fantastique de se connecter aux autres.

Comment pensez-vous qu'une personne réagira si vous lui dites : «Comment réussissez-vous à rester en aussi bonne forme? Je respecte cela. Pouvez-vous me donner quelques conseils?»

Vous avez donné à cette personne un honnête compliment tout en la faisant se sentir comme une experte. Vous étiez vulnérable — vous demandiez de l'aide. Vous avez maintenant un sujet de discussion et, pourquoi pas, une raison pour aller ensemble au gym.

(Pour apprendre 3 secrets de la neuroscience qui vous aideront à abandonner de mauvaises habitudes sans devoir faire appel à votre volonté, cliquez [ICI](#).)

Bon! Nous en avons appris pas mal. Résumons tout ça et découvrons ce que la vie réservait à tous ces enfants qui étaient si populaires au secondaire...

### En résumé

Voici comment se faire des amis intimes :

- **Mettons-y du temps** : 219 heures représentent beaucoup de temps pour se faire un ami intime et les bavardages inutiles tuent les relations interpersonnelles. Soyez vulnérable. Et utilisez La Force lorsque vous entrez chez Rite Aid.
- **Exercez-vous à la socialisation sans filet de sécurité** : Je n'écris pas n'importe quoi ici. Vous vous parlez entre vous. Je ne veux pas avoir l'air stupide.
- **Utilisez votre cerveau... Non, votre autre cerveau** : Rappelez-vous d'utiliser la partie sociale de votre cerveau. Laissez-moi les analytiques.
- **Ne soyez pas vous-même** : Vous pouvez être incohérent et d'humeur changeante. Ce n'est pas votre «véritable» identité. Donnez-vous un rôle et un but pour que vous soyez davantage ce que vous êtes vraiment.

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

Les cracks en informatique et les gentilles personnes, réjouissez-vous! Les enfants qui étaient cool à l'école n'ont pas gagné au jeu de la vie.

Les psychologues développementaux savent que « populaire » et « aimable » sont deux choses bien différentes. La première se réfère au pouvoir. La dernière est ce qui fait de vous un être aimé et heureux.

Extrait de [\*Awkward : The Science of Why We're Socially Awkward and Why That's Awesome\*](#):

Les individus qui sont populaires et aimables ont tendance à être socialement fluents, alors que les individus motivés par la popularité utilisent leur talent pour « lire dans les pensées » des autres afin de rehausser leur statut social ou de protéger leur position dans la hiérarchie sociale. Inversement, les personnes aimables sont plus enclines à utiliser leur habileté à lire dans les pensées des autres pour s'assurer d'agir de manières équitable et collaborative. Autrement dit, les individus qui sont motivés par la popularité approchent une situation en se demandant « Qu'y a-t-il ici pour moi ? » alors que les gens aimables se demandent « Que puis-je faire pour contribuer ? » Les personnes motivées par la popularité ont tendance à se concentrer sur des gains sociaux à court terme, mais ces accros du pouvoir doivent en payer le prix : un capital social brûlé. Ils sont plus enclins à utiliser des tactiques qui éroderont leur capital social, des tactiques telles que manipulations, potins et déprécier les autres pour leurs gains personnels. Bien que les gens aimables ne remportent pas toujours le concours du plus grand nombre d'abonnés sur Instagram ou la nomination pour la reine ou le roi des réceptions, ils sont plus susceptibles d'être heureux, d'avoir une estime de soi supérieure et à tisser des amitiés plus fiables. »

Être coopératif et plaisant favorise de bonnes amitiés longtemps après la remise des diplômes. S'efforcer d'être populaire — courir après le pouvoir dans nos relations interpersonnelles — partage des corrélations avec la dépendance (addiction), la solitude et la dépression.

Extrait de [\*Popular : The Power of Likability in a Status-Obsessed World\*](#) :

“Une recherche examina plus d'une dizaine de milliers de jeunes Suédois pour les suivre pendant les trente à quarante années suivantes. L'amabilité des enfants fut mesurée alors qu'ils avaient treize ans, en même temps que toute une cohorte d'autres facteurs pouvant possiblement expliquer à la fois leur amabilité et les résultats ultérieurs. Les chercheurs mesurèrent l'IQ de chacun des sujets, leurs comportements agressif et perturbateur, l'historique de leurs maladies physiques et mentales, le niveau d'éducation et de revenu des parents et même les objectifs futurs de l'enfant. Après avoir comptabilisé toutes ces possibles influences sur les résultats une fois adultes,

## FAVORISER UNE AMITIÉ PROFONDE

c'était l'amabilité qui prédisait le mieux le bonheur, l'emploi et le revenu, et cela, des décennies plus tard. »

Être aimable prédisait le bonheur et le revenu une fois adulte. Vous n'avez plus à vous soucier d'être cool. Le secondaire, c'est terminé depuis longtemps.

Alors, courez étreindre vos amis si vous ne voulez pas que je vous pousse dans un placard.

**Source :** [This Is How To Make Close Friends : 4 Surprising Secrets From Research](#). Par Eric Barker du blogue *Barking Up The Wrong Tree*.

Traduction de Richard Parent, avril 2018. Corrigé avec Antidote.

## SAVOIR SE CONNECTER AUX AUTRES

### SE CONNECTER AUX AUTRES

Diverses contributions

Traduit par Richard Parent

*Les individus qui bégaiement étant trop souvent préoccupés par ce qu'ils vont dire et les mots à employer sont, hélas, des interlocuteurs distraits. Nous n'écoutons pas vraiment ce que dit l'autre personne, trop préoccupés que nous soyons à nous surveiller. Voici donc des témoignages qui devraient vous aider à devenir conscient de cela et à mieux vous connecter aux autres. RP*

*Courriel de Anna Margolina, 22 novembre 2016 (j'y ai joint d'autres commentaires qu'Anna exprimait dans un autre courriel) :*

«... Et bien sûr, ayant grandi avec un sévère bégaiement, j'avais appris à être sur mes gardes en parlant — cachant mes véritables sentiments, évitant les conflits. Alors pour moi, un des cadeaux de mon parcours pour vaincre le bégaiement fut une amitié des plus inattendue qui se forma grâce à mon habitude à aborder de purs étrangers et à entretenir des conversations, peu importe où je suis.

Une de ces conversations à bâtons rompus devait se transformer en une profonde amitié et, étant toutes deux intéressées par l'hypnose et la PNL, nous nous sommes amusées à nous placer en divers états de transe. J'imagine que le fait de s'exercer à parler à notre esprit inconscient abat graduellement les barrières que, normalement, nous érigeons en communiquant. S'exercer à établir un rapport avec l'autre nous apprend à nous insérer dans l'espace émotionnel de l'autre et, en quelque sorte, à adopter — temporairement — l'état émotionnel de l'autre, partageant les pensées et les sensations de l'autre, de voir le monde selon la perspective de l'autre. *Pour cela, vous devez vous oublier, vous engagez à fond avec l'autre personne.*

Puis, avec le temps, j'observai des similitudes entre ce stade de grande connectivité et de proximité et les occasions où je me retrouvais dans le [flow](#) lorsque je parlais en public. De même, lorsqu'une séance avec un client se déroule spécialement bien et qu'il y a cette sensation de faire corps avec quelque chose de plus grand et de partager cela ensemble. À cause de mon passé, je suis fascinée par cette expérience, surtout après avoir été une personne solitaire et sur mes gardes pendant tant d'années. Je veux dire solitaire dans mes expériences émotionnelles, les gardant privées. Cette nouvelle expérience de me dissoudre et de m'ouvrir dans un espace émotionnel partagé, qu'elle se produise avec mon amie, quand je parle en public ou que j'entre dans le flow en hypnotisant quelqu'un est une chose que j'apprends actuellement. C'était intéressant pour moi d'écouter cette dame — son nom est Patricia Albere et vous pouvez effectuer une recherche sur YouTube si vous êtes curieux — nous expliquer qu'on pouvait développer et cultiver, avec de plus en plus de personnes, un tel état de proximité.

## SAVOIR SE CONNECTER AUX AUTRES

J'en deviens plus consciente et je suis curieuse de savoir si d'autres personnes qui bégaiement l'ont expérimenté et si cela influence votre flow et votre parole.»

*Anna*

Traduction décembre 2016.

*Voici certains extraits d'un courriel d'Alan Badmington daté du 12 décembre 2016 :*

... Depuis que j'ai adopté un style de vie plus expansif... j'ai découvert ma facilité à connecter avec tellement de gens différents. Pas besoin de les connaître ni de partager une affinité quelconque avec la personne avec qui j'interagis. Très nombreuses sont les occasions où je constate que je suis à même de développer un rapport étroit avec mon/mes interlocuteur(s)...

Je ne compte plus le nombre de fois où j'ai simplement décroché le téléphone (sur l'impulsion du moment) pour m'engager dans des discussions avec des gens de par le vaste monde. Plusieurs professeurs (d'universités américaines), orthophonistes et d'autres personnes associées au monde du bégaiement ont reçu mes appels à l'improviste. J'agis simplement sur l'impulsion du moment après avoir lu un courriel ou un article; sans même penser [ou m'y préparer] à ce que je vais dire...

Je n'ai aucune hésitation à affirmer que, pour moi, les interactions sociales sont incroyablement excitantes et gratifiantes. La joie immense que j'en retire se reflète dans la manière avec laquelle je crée, invariablement [et apparemment sans effort] une profonde connexion avec la personne à qui je parle. J'adore simplement parler à bâtons rompus avec des personnes, peu importe leur background, leur origine ou leur statut social.»

*Alan*

Traduit en décembre 2016. Antidote 12/2016.

TED Talk

**DIX RÈGLES POUR DEVENIR MEILLEUR CONVERSATIONNALISTE**

Par Celeste Headlee

Lorsque votre travail dépend de l'efficacité avec laquelle vous parlez avec les gens, vous apprenez beaucoup sur la manière de converser – et que la plupart d'entre nous n'y sommes pas très bons. Ayant été, pendant plusieurs décennies, animatrice de radio, Celeste Headlee connaît les ingrédients d'une bonne communication : honnêteté, brièveté, clarté et une saine quantité d'écoute. Dans cette intéressante présentation, elle partage avec nous dix règles pratiques pour tenir de meilleures conversations. Elle nous dit : « Sortez, parlez aux autres, écoutez-les. » « Et, plus que tout, préparez-vous à être étonné. »

Cette présentation TED Talk n'ayant pas de sous-titres français au bas de la vidéo, vous pourrez toujours vous référer à cette transcription pour savoir ce dont elle parle. Même si vous choisissez français dans le menu déroulant des langues, ce n'est que la transcription qui sera traduite.

Pour voir la vidéo, cliquez [ICI](#).

D'accord, je veux faire un vote à main levée : combien d'entre vous n'ont pas été gentils avec quelqu'un sur Facebook parce qu'il a dit quelque chose d'offensant sur la politique ou la religion, la garde des enfants, la nourriture?

Et combien d'entre vous connaissent au moins une personne que vous évitez parce que vous ne voulez tout simplement pas lui parler ?

Vous savez, pour avoir une conversation polie, nous avons juste à suivre les conseils de Henry Higgins dans "My Fair Lady" : S'en tenir à la météo et à notre santé. Mais ces jours-ci, avec le changement climatique et l'anti-vexation, ces sujets ont perdu de leur intérêt

Nous ne sommes pas certains non plus. Donc, ce monde dans lequel nous vivons, ce monde dans lequel chaque conversation a le potentiel de dégénérer en un argument, où nos politiciens ne peuvent pas parler les uns aux autres et où même la plus banale des questions peut soulever des passions pour ou contre, ce n'est pas normal. Pew Research a réalisé une étude sur 10 000 adultes américains et a constaté que, en ce moment, nous sommes plus polarisés, nous sommes

## DIX RÈGLES POUR DEVENIR MEILLEURS CONVERSATIONNALISTES

plus divisés que nous l'avons jamais été dans l'histoire. Nous sommes moins susceptibles de faire des compromis, *ce qui signifie que nous ne sommes pas à l'écoute de l'autre*. Et nous prenons des décisions sur les endroits où vivre, qui marier et même qui seront nos amis en fonction de nos croyances. Encore une fois, cela signifie que nous ne sommes pas à l'écoute de l'autre. *Une conversation nécessite un équilibre entre parler et écouter*, et quelque part le long du chemin, nous avons perdu cet équilibre.

Maintenant, une partie de cela est dû à la technologie. Les téléphones intelligents que vous avez tous dans vos mains ou suffisamment proches pour que vous puissiez les récupérer très rapidement. Selon Pew Research, environ un tiers des adolescents américains envoient plus d'une centaine de textos par jour. Et beaucoup d'entre eux, presque la plupart d'entre eux, sont plus susceptibles de texter à leurs amis qu'ils ne le sont à leur parler face à face. Il y a un très beau texte dans Atlantique. Il a été écrit par un professeur de lycée du nom de Paul Barnwell. Il a donné à ses enfants un projet de communication. Il voulait leur apprendre à parler d'un sujet spécifique sans l'aide de notes. Et il a dit ceci: « Je me suis rendu compte ... »

« *J'ai réalisé que la compétence de la conversation pouvait être la compétence la plus négligée que nous ne parvenons pas à enseigner*. Les enfants passent des heures chaque jour aux prises avec des idées à travers les écrans, mais rarement ont-ils l'occasion de perfectionner leurs aptitudes en communications interpersonnelles. Cela peut sembler une drôle de question, mais nous devons nous la poser : y a-t-il une compétence au 21e siècle plus importantes que d'être en mesure de maintenir une conversation cohérente et avec confiance ? »

Je gagne maintenant ma vie à parler aux gens : Prix Nobel, camionneurs, milliardaires, enseignants de maternelle, chefs d'état, plombiers. Je parle à des gens qui me plaisent. Je parle à des gens qui ne me plaisent pas. Je parle à des gens avec qui je suis profondément en désaccord sur le plan personnel. Mais j'ai toujours une grande conversation avec eux. **Donc, je voudrais passer les 10 prochaines minutes à vous apprendre à parler et à écouter.**

Beaucoup d'entre vous ont déjà entendu bien des conseils à ce sujet, des choses comme regarder la personne dans les yeux, penser d'avance à d'intéressants sujets à discuter, le regard, les signes de tête et le sourire pour montrer que vous êtes attentif, répéter ou résumer ce que vous venez d'entendre. Oubliez tout cela. C'est de la bouillie pour les chats.

Pourquoi diable devriez-vous montrer que vous êtes attentif lorsque vous l'êtes ?

(Applaudissements)



## DIX RÈGLES POUR DEVENIR MEILLEURS CONVERSATIONNALISTES

J'utilise en fait, dans ma vie quotidienne, les mêmes compétences qu'un enquêteur professionnel. Je vais donc vous apprendre à interviewer des gens, et ce qui se passe réellement pour vous aider à apprendre à être de meilleurs conversationnalistes. Apprenez à avoir une conversation sans perdre votre temps, sans vous lasser, sans vouloir plaire à Dieu et sans offenser personne.

Nous avons tous eu de très grandes conversations. Nous les avons eues avant. Nous savons ce que ça fait. Le genre de conversation où vous vous sentez engagé et inspiré, ou lorsque vous avez l'impression d'avoir établi un lien réel ou que vous avez été parfaitement compris. Il n'y a aucune raison pour laquelle la plupart de vos interactions ne puissent pas être comme ça.

J'ai donc 10 règles de base. Je vais vous guider à travers chacune d'elles, mais honnêtement, en en choisissant une et en la maîtrisant, vous aurez déjà de meilleures conversations.

Numéro un : *oubliez le multitâche*. Et je ne parle pas seulement de mettre de côté votre téléphone portable ou votre tablette ou vos clés de voiture ou tout ce qui est dans votre main. [Je veux dire, soyez présent](#). Être en ce moment (dans l'ici et le maintenant). Ne pensez pas à cette argumentation que vous avez eue avec votre patron. Ne pensez pas à ce que vous allez faire pour dîner. Si vous voulez vous retirez de la conversation, alors sortez de la conversation ; mais ne soyez pas à moitié en elle et la moitié ailleurs.

Numéro deux: Ne prenez pas des airs de pontife. Si vous souhaitez donner votre opinion sans aucune possibilité de réponse ni d'argument, écrivez un blogue.

Il y a une très bonne raison pour laquelle je n'ai pas d'experts sur mon show : parce qu'ils sont vraiment ennuyeux. S'ils sont conservateurs, ils détestent Obama, les bons d'alimentation et l'avortement. S'ils sont libéraux, ils haïssent les grandes banques, les sociétés pétrolières et Dick Cheney. Totalement prévisibles. Et vous ne voulez pas être comme ça. *Vous devez saisir chaque conversation en supposant que vous avez quelque chose à apprendre. Le célèbre thérapeute M. Scott Peck a dit que la vraie écoute nécessite une mise à l'écart de soi-même.* Et parfois, cela signifie mettre de côté votre avis personnel. En ressentant cette acceptation, le locuteur se sentira moins vulnérable et de plus en plus enclins à ouvrir, à l'auditeur, les cavités intérieures de son esprit. Encore une fois, assumez que vous ayez quelque chose à apprendre.

Bill Nye: "Toute personne que vous rencontrerez sait quelque chose que vous ne savez pas." Je l'ai traduit de cette façon: Tout le monde est expert en quelque chose.

## DIX RÈGLES POUR DEVENIR MEILLEURS CONVERSATIONNALISTES

Numéro trois : Utilisez des questions ouvertes. Dans ce cas, prenez exemple sur les journalistes. Commencez vos questions avec qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment. Si vous soumettez une question compliquée, vous obtiendrez une réponse simple. Si je vous demande, "Avez-vous été terrifié ?" Vous allez répondre au mot le plus puissant de cette phrase, qui est "terrifiée", et la réponse sera « Oui, je l'ai été » ou « Non, jamais. » « Étiez-vous en colère ? » « Oui, j'étais très en colère." Laissez-les décrire leur colère. Ce sont eux qui savent. Essayez de leur demander des choses comme, « Comment était-ce ? » « Que ressentiez-vous ? » Parce qu'alors, ils pourraient avoir à s'arrêter un instant et réfléchir à ce sujet, et vous obtiendrez une réponse beaucoup plus intéressante.

Numéro quatre : Suivez le courant (Go with the flow), laissez-vous emporter par celui-ci. Cela signifie que des pensées accapareront votre esprit et que vous devrez les laisser sortir de votre esprit. Nous avons souvent entendu des entretiens dans lesquels un client parle pendant plusieurs minutes, puis l'hôte revient et pose une question qui semble sortir de nulle part, à moins qu'elle n'ait déjà été répondue. Cela signifie que l'hôte avait probablement cessé d'écouter deux minutes avant parce qu'il pensait à cette question très intelligente, question qu'il n'a pu s'empêcher de formuler. Et nous faisons exactement la même chose. Nous sommes assis, conversant avec quelqu'un, puis nous nous rappelons ce moment où nous avons rencontré Hugh Jackman dans un café.

Et nous arrêtons d'écouter. Des histoires et des idées vous viendront à l'esprit. Vous devez les laisser venir et les laisser aller.

Numéro cinq : Si vous ne savez pas, dites que vous ne savez pas. Les gens à la radio, en particulier sur NPR, sont beaucoup plus conscients que leurs paroles sont enregistrées et font plus attention à ce dont ils prétendent être experts et ce qu'ils savent vraiment. Faites-le. Péchez par excès de prudence. Discuter ne devrait pas être traité à la légère.

Numéro six: Ne pas assimiler votre expérience à la leur. S'ils disent avoir perdu un membre de la famille, ne commencez pas à parler de la perte d'un membre de votre famille. S'ils parlent des problèmes qu'ils ont au travail, ne leur dites pas à quel point vous détestez votre travail. Ce n'est pas la même chose. Ce ne sera jamais la même chose. *Toutes les expériences sont individuelles.* Et, plus important encore, il ne s'agit pas de vous. Vous ne devez pas saisir ce moment pour prouver à quel point vous êtes remarquable ou combien vous avez souffert. Quelqu'un a demandé à Stephen Hawking à combien était son QI ; et répliqua : "Je ne sais pas. Les gens qui se vantent de leur QI sont perdants."

*Les conversations ne sont pas une occasion pour promouvoir nos idées.*

## DIX RÈGLES POUR DEVENIR MEILLEURS CONVERSATIONNALISTES

Le numéro sept : *Essayez de ne pas vous répéter. C'est condescendant, et c'est vraiment ennuyeux ; hélas, nous avons tendance à le faire beaucoup.* En particulier dans les conversations de travail ou avec nos enfants, lorsque nous avons un point à faire accepter, alors nous ne cessons de le reformuler. Ne faites pas ça.

Numéro huit: Restez en dehors des mauvaises herbes. *Franchement, les gens ne se soucient guère des années, des noms, des dates, de tous ces détails dont vous avez du mal à vous rappeler. Ça ne les intéresse pas vraiment. **Ce qui leur importe, c'est vous. Ils se soucient de ce que vous êtes, de ce que vous avez en commun. Donc, oubliez les détails.*** Laissez-les en dehors de la conversation.

Numéro neuf : ce n'est pas le dernier, mais il est le plus important. Écoutez. Je ne peux pas vous dire combien de personnes vraiment importantes ont dit que l'écoute était sans doute la plus importante, la compétence la plus importante que vous devriez développer. *Bouddha a dit, et je paraphrase : « Si votre bouche est ouverte, vous n'êtes pas en train d'apprendre. »* Et Calvin Coolidge a dit : « L'écoute n'est jamais une mauvaise chose. »

Pourquoi avons-nous tant de difficulté à nous écouter les uns les autres ? Premièrement, nous préférons parler. Quand je parle, je suis en contrôle. Je n'ai pas à entendre quelque chose qui ne m'intéresse pas. Je suis le centre d'attention. Je peux soutenir ma propre identité. Mais il y a une autre raison : Nous nous laissons distraire. La personne moyenne parle à environ 225 mots par minute, mais on peut écouter jusqu'à 500 mots par minute. Donc, nos esprits remplissent les autres 275 mots. Oui je sais, *il faut beaucoup d'efforts et d'énergie pour être attentif à quelqu'un,* mais si vous ne pouvez pas faire cela, alors vous n'êtes pas en conversation. Vous êtes seulement deux personnes criant des phrases sans véritable relation mais se trouvant au même endroit.

Il faut s'écouter les uns les autres. Stephen Covey l'a fort bien dit : « *La plupart d'entre nous n'écoutent pas avec l'intention de comprendre. Nous écoutons avec l'intention de répondre.* »

Une dernière règle, la numéro 10, et elle est celle-ci: *Soyez bref.*

[Une bonne conversation se compare à une minijupe : assez courte pour attirer l'intérêt, mais assez longue pour couvrir l'essentiel. -- Ma sœur<sup>1</sup>]

---

<sup>1</sup> En vérité, cette remarque serait de Winston Churchill.

## DIX RÈGLES POUR DEVENIR MEILLEURS CONVERSATIONNALISTES

(Applaudissements) Tout cela se résume à un même concept de base : intéressez-vous aux autres.

Vous savez, j'ai grandi avec un grand-père très célèbre, et il y avait une sorte de rituel dans la maison. Les gens venaient parler à mes grands-parents et après leur départ, ma mère nous demandait : « Savez-vous qui c'était ? Elle était participante au concours de Miss America. Il a été le maire de Sacramento. Elle a remporté un prix Pulitzer. Il est un danseur de ballet russe ". Et j'ai grandi en croyant que tout le monde avait quelque chose de caché qui était étonnant. Honnêtement, je pense que c'est ce qui a fait de moi un meilleur hôte. Je me tais aussi souvent que je le peux, je garde mon esprit ouvert, et je suis toujours prêt à ce qu'on me surprenne, et je ne suis jamais déçue.

Vous faites la même chose. Sortez, parlez aux gens, écoutez-les et, surtout, attendez-vous à être surpris.

Merci.

(Applaudissements)

TED

Google Traduction pour les entreprises : Google Kit du traducteurGadget TraductionOutil d'aide à l'export.  
Désactiver la traduction instantanée À propos de Google TraductionMobileCommunautéConfidentialité et conditions d'utilisationAideEnvoyer des commentaires

Reformaté, 04/2018.

## L'ÉCOUTE QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE

Par L. Michael Hall, Ph. D.

Traduit par Richard Parent

*Cet article fut rédigé pour le public en général, la carence dans l'écoute n'étant pas réservée qu'aux seules personnes qui bégaièrent. Ceci étant dit, il faut bien avouer que nous avons un problème aigu d'écoute active puisque nous sommes, bien souvent, trop préoccupés par notre blocage/bégaiement. R.P.*

Question : *Est-il possible d'écouter de telle sorte que même l'écoute favorise notre transformation ?* Une écoute aussi profonde et de qualité est-elle possible ?

Étant donné ce que Maslow écrivit sur la Science, je dirais que oui.

« Pouvoir écouter sans présuppositions, sans classification, sans vouloir améliorer, sans vouloir contredire, sans évaluer, sans approuver ou désapprouver, sans s'opposer à ce qui se dit, sans réfléchir à l'avance à notre réfutation de ce qui se dit, sans libre association avec ce qui est, de telle sorte que nous serions attentifs à ce que dit notre interlocuteur – une telle écoute est rare. » (P. 96)

Parce qu'il y a tant d'ennemis faisant interférence à la qualité de votre écoute, la véritable écoute est donc rare. Il y a, en effet, l'interférence causée par la peur, la tension, le stress, l'impatience, les évaluations prématurées, le besoin de vouloir aider, le besoin d'être perçu comme intelligent, compétent, le besoin d'avoir du succès et bien d'autres. Ce sont là des éléments faisant obstacle à une véritable écoute. Ce sont là des investissements pour notre [égo](#) qui créent des filtres et embrouillent notre écoute.

La véritable écoute est respectueuse car elle vous amène à accepter les choses telles qu'elles sont, de permettre aux autres et à leurs expériences de dévoiler leur propre nature et de nous laisser découvrir leurs secrets. Le respect favorise ce genre d'écoute. C'est le respect d'une volonté de non-intervention, de laisser les choses être et s'exprimer d'elles-mêmes. Et lorsque vous faites cela en tant qu'entraîneur (coach), votre client a la chance d'être entendu et, grâce à ce niveau de [pleine conscience](#), le changement s'instaure naturellement.

F.J. Roethlisberger, sémanticien général, écrivit ceci, en 1953, au sujet de l'écoute dans le journal ETC :

## L'ÉCOUTE QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE

« Le pire obstacle à la communication personnelle est l'incapacité de l'homme à écouter intelligemment, de bien comprendre et de pouvoir décoder ce que dit l'autre personne. Cette déficience de notre monde moderne est, hélas, répandue et exécrable. Et on fait trop peu pour remédier à cette carence, que ce soit dans nos universités ou ailleurs. »

Ah, cette *carence dans l'écoute* ! Évoluant dans une société compétitive, la plupart d'entre nous sont préoccupés à promouvoir leurs propres intérêts, n'est-ce pas ? Nous percevons trop souvent les positions des autres comme d'ennuyeuses interruptions dans la promotion de nos idées ! J'observe toujours cela lors des premiers jours du *Coaching Mastery*. Les gens arrivent au programme très motivés à devenir coach, ayant beaucoup à apporter aux autres et tellement impatients à l'idée de *faire* quelque chose pour résoudre le problème de quelqu'un. Ils sont à ce point motivés et impatients qu'ils ne peuvent se retenir pour bien écouter. Dans une séance normale de coaching de 25 à 30 minutes, je constate une moyenne de 5 à 10 énoncés de son client que le coach ne semble pas avoir compris. Je les ai décrits comme : « choses incomprises. » Pour 50 % de ces énoncés, le coach dira : « Oui, j'ai bien entendu cela, mais je ne savais pas quoi faire. » Pour l'autre 50 %, il dit : « Il a dit cela ? »

Qu'est-ce que l'écoute ? L'écoute ne se limite pas qu'à être un silence poli alors que vous répétez mentalement ce que vous direz lorsque vous en aurez la chance. Et cela ne veut surtout pas dire espérer une erreur de jugement de votre interlocuteur afin de corriger celui-ci.

La véritable écoute présuppose un effort réel afin de voir le monde et la situation selon la perspective de votre interlocuteur. Cela signifie écouter avec une juste empathie, et non sympathie (*s'inquiéter de lui*). *L'empathie signifie adopter la perspective et les structures mentales de votre interlocuteur afin que vous puissiez voir et ressentir le monde tel qu'il le perçoit.* Écouter veut dire entrer activement et de manière imaginative dans la matrice des expériences de votre interlocuteur afin que vous puissiez comprendre cette personne *selon sa vision personnelle* et non la vôtre.

L'écoute active respecte et reconnaît l'unicité de chaque locuteur. Ce discours prononcé par cet individu en ce moment et à cet endroit constitue une expérience unique. Une carence dans l'écoute signifie écouter en termes de généralisations utilisées par notre esprit pour classer les choses. « Oh, il s'agit d'un cas de gestion de stress ; ou d'une situation d'apprentissage à déléguer et à se libérer ; ou d'une situation où deux personnes se connaissent trop et se tiennent pour acquises. »

Dans notre programme d'entraînement au Méta-Coaching, nous mettons l'accent sur *l'écoute sacrée*. Notre écoute signifie que nous traitons la personne comme ayant une valeur

## L'ÉCOUTE QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE

intrinsèque et non un instrument pour nos propres intérêts. Je n'écoute pas pour utiliser mon interlocuteur mais bien pour être avec lui et le comprendre. C'est souvent suffisant pour faire des miracles. Écouter quelqu'un plus profondément et intensément que quiconque auparavant et lui réserver cet espace afin qu'il se sente libre d'exprimer ses idées s'avère parfois l'expérience la plus transformatrice qu'elle ait connue.

Dans la véritable écoute active, vous écoutez en explorant avec une curiosité et une fascination absolue, avec comme résultat que votre interlocuteur prend conscience de lui-même de nouvelles manières. Et par une écoute active, intéressée, accueillante et appréciative, nous créons un creuset pour nos clients qui permet à la transformation de se produire naturellement et inévitablement puisque la force de l'accomplissement personnel se manifeste librement.

Et voilà pour votre maîtrise à l'écoute !

L. Michael Hall, Ph. D.

Neuro-Semantics Executive Director

## ÊTES-VOUS SUFFISAMMENT SOLIDE POUR BIEN ÉCOUTER VOTRE INTERLOCUTEUR ?

L. Michael Hall, Ph. D.

Traduit par Richard Parent

*Bien que Michael Hall ait surtout rédigé cette seconde réflexion sur le sujet à l'intention de ceux qu'il forme pour devenir coach, nous pouvons tous en tirer des enseignements. R.P.*

Vous savez ce qui nous empêche, vous et moi, de vraiment écouter ? Selon Carl Rogers, c'est la peur et l'insécurité. Voici ce qu'écrivait Rogers à ce sujet :

« Cela demande du courage. Si vous comprenez vraiment l'autre personne de cette façon, c.-à-d. en pénétrant son monde privé et en voyant comment lui apparaît la vie, sans porter de jugements évaluatifs, vous pourriez bien en sortir transformé. » (1961, *On Becoming a Person*, p. 333)<sup>2</sup>

Lorsque Rogers parle de comprendre quelqu'un « de cette façon », il fait allusion à la compréhension empathique – « comprendre avec l'individu, non pas à son sujet. » Aux yeux de Rogers, cette approche est tellement efficace qu'elle peut donner lieu à des changements de personnalité majeurs (1961 : p. 332).

« Si je peux écouter ce qu'il me dit, si je peux comprendre comment le monde lui apparaît, si je peux percevoir ce que cela signifie pour lui, alors je libérerai de puissantes forces de changement en lui. »

Qu'est-ce qui fait obstacle à cela ? Notre habitude à juger, à évaluer.

« La principale barrière à la communication interpersonnelle est notre tendance à réagir à tout énoncé ayant une signification émotive en l'évaluant *selon notre propre point de vue*. » (P. 331)

---

<sup>2</sup> **Carl Rogers** (1902 -1987) Psychologue humaniste américain. Il a surtout œuvré dans le champ de la psychologie clinique. Son approche, centrée sur la personne (ACP) met l'accent sur la qualité de la relation entre le thérapeute et son patient (écoute empathique, authenticité et absence de jugement). C'est une élaboration de ce qu'il a d'abord appelé la non directivité, également connue aujourd'hui sous le terme de Conseil rogerien. Une étude publiée en 2002, dans la *Review of General Psychology*, a classé Rogers parmi les six plus importants psychologues cliniciens du XX<sup>e</sup> siècle, deuxième derrière Sigmund Freud



## L'ÉCOUTE QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE

Et nos évaluations, nos jugements personnels sont si faciles, si naturels et si rapides, n'est-ce pas ? Nous les portons si rapidement et tellement inconsciemment que, pour la plupart d'entre nous, nous ne réalisons pas que nous n'écoutons pas notre interlocuteur. Nous sommes plutôt à l'écoute de nous-mêmes. Étonnant, n'est-ce pas ? Nous sommes à l'écoute de notre évaluation personnelle de l'autre personne, nos dialogues internes comprenant des réactions telles que : « C'est ridicule. » « Ce n'est pas vrai, pas bon. » « C'est complètement idiot. » « Comment une personne avec un cerveau peut-elle croire cela ? » Non seulement cela nous empêche-t-il de nous écouter les uns les autres et, tout spécialement, nos patients ; mais cela nous empêche également d'être à l'écoute de notre personne ! Ce que nous entendons, en fait, ce sont nos évaluations, nos perceptions de nous-mêmes et de notre vie !

*L'écoute* – la véritable, l'empathique, la pure et la non-contaminée, exige un dur labeur. C'est aussi une rare compétence pour laquelle peu d'individus atteindront une certaine maîtrise. Pourquoi ? En partie parce que nous sommes si impatients et tellement pressés. Nous recherchons des réponses, des solutions toutes faites. Nous nous attendons à une issue positive et à des solutions instantanées. Alors, on ne prend pas le temps de bien écouter. Nous ne nous arrêtons pas, nous et l'autre personne, afin de mieux communiquer.

L'impatience nous empêche d'écouter vraiment et efficacement. Voulant conclure rapidement, nous continuons à "écouter" superficiellement, alors qu'en réalité nous ne comprenons pas. Nous devrions poser des questions et bien ancrer les choses dans leur réalité sensorielle. Mais lorsque respire enfin notre interlocuteur, tellement de choses ont été dites que nous ne savons pas par où commencer. On fera alors l'erreur de poser des questions sur ce que nous avons entendu en dernier. Cela se compare à une chasse au lapin sans que nous ne comprenions vraiment notre interlocuteur.

La première position (perceptuelle) représente un autre obstacle majeur à la véritable écoute.<sup>3</sup> En écoutant à *partir de votre perspective personnelle*, vous contaminez votre écoute. La véritable écoute consiste à écouter selon le point de vue du locuteur et non du vôtre. Pour écouter avec empathie, on doit se poser d'autres questions. Vous devez vous demander :

« Quelle conception cette personne a-t-elle de la vie ? Quelle est sa perception, quels sont les sons qu'elle entend et que ressent-elle ? Comment interprète-t-elle les choses et comment leur attribue-t-elle des significations ? »

---

<sup>3</sup> Pour une explication des positions perceptuelles, voir les pages 13 et suivantes (avant reformatage) de l'article [Huit « clés » pour le changement personnel](#).

## L'ÉCOUTE QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE

Car en écoutant selon votre point de vue, vous répondez à un tout autre ensemble de questions : « Cela a-t-il du sens pour moi ou pas ? Qu'est-ce que je pense de cela ? Comment peut-il percevoir les choses de manière aussi irrationnelle ? » La véritable écoute exige que vous adoptiez la Seconde Position (perceptuelle) de la personne que vous écoutez afin de faire de votre mieux pour vous insérer dans **sa** position, pour voir les choses de **son** point de vue.

Tout cela présuppose que *vous vous sentiez solide, que vous ayez confiance en vous – que vous soyez très solide – pour vraiment écouter l'autre*. Car si vous n'êtes pas confiant, vous craignez de vous perdre. Vous aurez peur d'être transformé par ce que vous verrez et entendrez d'un autre individu.

Et cette peur, la peur d'être transformé en écoutant attentivement une autre personne, représente une peur bien réelle et légitime. Nous changeons lorsque nous écoutons. Êtes-vous prêt pour cela ? Vous en serez affecté ! Vous en serez touché, influencé et votre compréhension des choses prendra de l'ampleur. Tout cela pourrait fort bien ébranler votre monde. Êtes-vous prêt pour une telle aventure ?

« Nous nous permettons rarement de comprendre précisément le véritable sens de ce que dit notre interlocuteur. Je crois que c'est parce que nous réalisons que la compréhension est risquée. Si je me permets de comprendre véritablement une autre personne, une telle compréhension pourrait me changer. ... Ce n'est pas facile de se permettre de comprendre un individu, de vraiment pénétrer, totalement et avec empathie, sa structure de référence. C'est une compétence très rare. » (Rogers, 1961 : p. 19)

Écouter – c'est l'habileté-clé d'un coach, car la qualité de toutes ses autres aptitudes dépendra de sa capacité d'écoute. Cela étant dit, êtes-vous suffisamment confiant pour *seulement écouter* ? Êtes-vous suffisamment solide pour être à l'aise avec le fait que votre écoute pourrait fort bien vous transformer ou vous mettre au défi ?

Puissiez-vous exceller dans votre écoute active !

*Michael Hall*

## L'ÉCOUTE QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE

Bob (Bodenhamer) ajouta ceci en réponse à des commentaires d'Alan Badmington au sujet de la précédente réflexion.

Lorsque la PQB « se referme sur elle-même, se concentrant sur sa peur de bégayer ou s'inquiétant de ce que pourrait bien penser son interlocuteur si elle bégaye », elle n'écoute pas vraiment. Bien sûr, une grande partie de cette inquiétude se produit « avant » que la PQB commence à parler avec cet interlocuteur et se poursuivra tout au long de la conversation.

Pourquoi, au lieu de se refermer sur elle-même et d'accroître son niveau d'anxiété avant la conversation, la PQB ne prendrait-elle pas le temps de s'imaginer dans le corps de la personne avec qui elle conversera ([Seconde Position Perceptuelle](#) en PNL) ? Et, de cette seconde position perceptuelle, ainsi que de la connaissance qu'elle possède de son interlocuteur - tout en demeurant en seconde position perceptuelle - réfléchir à une manière de mieux communiquer avec cette personne en mettant à profit ce qu'elle sait sur son interlocuteur.

Bien sûr, cela représente un changement considérable par rapport à ce que fait normalement une PQB juste avant une conversation ou de répondre au téléphone. Pourquoi ne pas vous y entraîner, en vous imaginant appliquer cette stratégie encore et encore, alors que vous êtes seul ? Puis, une fois que vous vous sentez suffisamment prêt, appliquez-la en situation réelle.

Et si l'idée vous venait d'abandonner, *n'oubliez surtout pas : mettre en œuvre de nouveaux circuits neuronaux exige du temps.* »

Bob (4 octobre 2012)

**Source** : Traduction de *Transformational Listening*, 2012 Meta-Coach Reflections - # 21, 16 mai 2012 et de *Are You Secure Enough to Truly Listen?* 2012 Meta-Coach Reflections - #43, Oct. 3, 2012. Par L. Michael Hall, Ph. D.

Traduit par Richard Parent, septembre/octobre 2012. Corrigé par Anne-Marie Simon. Rév. : 04/2014, reformatage 04/2018.

Pour consulter la liste des traductions françaises et les télécharger gratuitement, cliquez [ICI](#)

Pour communiquer avec moi ou vous faire ajouter sur ma liste de distribution : [richardparent@videotron.ca](mailto:richardparent@videotron.ca), ou [richardparent99@gmail.com](mailto:richardparent99@gmail.com), mon identifiant Skype est : ricardo123.