

VIVRE LA RELATION : ÉCOUTER, OBSERVER

QUELQUES DONNÉES DE LA COMMUNICATION



Derrière le dialogue

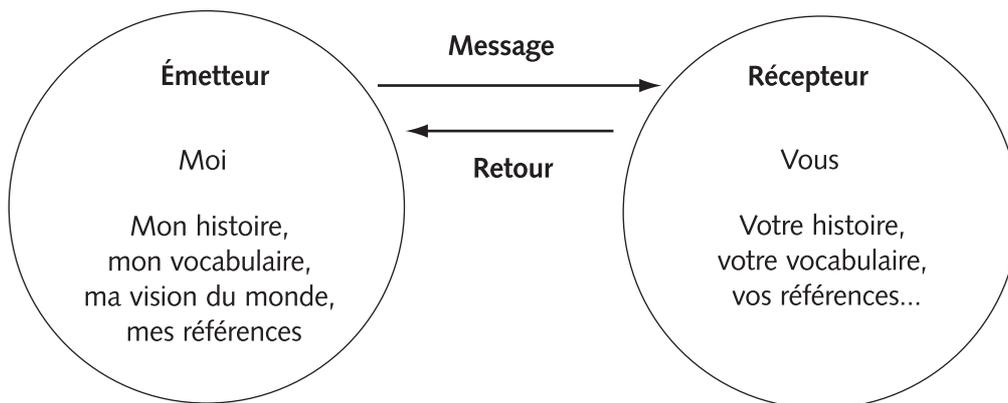
Les dialogues qui suivent sont retranscrits de situations réelles. Que révèlent-ils de la communication ? Que se passe-t-il dans chacun d'entre eux ?

1. « - Tu as entendu la dernière ! Un fumeur a accusé un fabricant de tabac d'être responsable du cancer du poumon dont il est atteint. Selon lui, les cigarettiers s'efforcent par différents moyens de créer et de renforcer la dépendance des consommateurs. C'est ainsi qu'il aurait lui-même été entraîné à fumer toute sa vie.
- Mais tu n'as pas honte de dire une chose pareille ! On voit bien que tu ne sais pas comment arrêter de fumer. »
2. « - Quelle jolie robe tu portes aujourd'hui !
- Pourquoi ? Celle d'hier ne te plaisait pas ? »
3. « - La pollution lumineuse résulte de tous les éclairages publics dans les grandes villes. Ainsi, on estime que 40 % de la lumière des lampadaires éclaire le ciel, et non le sol. Cette pollution gêne toute observation du ciel et des étoiles. Elle a aussi des conséquences sur les migrations des oiseaux. »
- Vous voulez dire que les éclairages publics servent à éclairer le ciel ? »
4. « - Pour atteindre le Manoir des Anglais, vous pouvez tourner à droite, puis encore à droite après le feu, ou bien continuer tout droit, attendre la troisième rue à droite, en prenant ensuite la deuxième à gauche.
- Bien. Donc je prends la première à droite puis la deuxième à gauche. Merci ! »

× _____ Rien de plus ordinaire que ces dialogues. Que s'est-il passé ?

1. Le premier interlocuteur délivre une information de façon relativement neutre. Son interlocuteur répond par une interprétation dirigée vers la personne.
2. Encore une interprétation, à connotation négative. De l'agression répond à un compliment.
3. Le deuxième interlocuteur a sélectionné une partie du message, oubliant le reste.
4. Un exemple classique d'amalgame !

Référons-nous à ce schéma de la communication maintenant bien connu :



Le contexte de notre échange
(conversation amicale, réunion formelle, conférence...)
Votre façon de m'écouter, vos réactions,
qui influent aussi sur mon discours.

“ Mais alors, me dit un jour une participante à laquelle je présentais ce schéma, vous voulez dire que la forme compte plus que le fond ! C'est inadmissible ! Je refuse de me livrer à de la manipulation ! ”

Cette femme nous a confrontés, dès les premières minutes, à un quiproquo. Nous étions d'emblée au cœur de la communication :

- Un message n'est pas toujours entendu comme il est émis.
- Il peut être déformé.
- Il peut être interprété.
- Il peut être amputé.
- Il peut être compacté.

L'acte de parole, si quotidien, si évident, nous livre sans cesse de nouveaux exemples de cette rencontre pas si simple. La parole en public peut parfois amplifier ce phénomène.

Voilà pourquoi il est si important de commencer par l'écoute.

► Trouver le moment juste

Tout d'abord poser sa parole : saisir l'occasion, choisir le moment juste, celui où le public est disposé à écouter, où le message va porter. Même une conférence comporte une part d'improvisation, d'adaptation au public, à ce moment unique de la parole que l'on peut prévoir en partie, mais non dans toute sa réalité. Le débutant a parfois du mal à accepter cette part d'incertitude, qui constitue de ce fait un vecteur non négligeable de stress. Celui de ne pas pouvoir tout prévoir au moment de la préparation ; celui de perdre le contrôle une fois lancé. C'est pourquoi ce livre accorde une part si importante à l'éducation de l'écoute et de l'observation.

Changeons notre regard sur la prise de parole, et nous pourrions réellement commencer à progresser vers une parole vivante et libre. Il y a vous, il y a votre public, il y a un moment, une situation particulière. Fait-il beau ? Chaud ? Froid ? Est-ce le matin, le soir ? Avez-vous pris un repas copieux ? Comment se sont passées les précédentes réunions, comment se sont comportés les orateurs précédents ?

Il est alors possible de passer **de l'expression à la communication**. Le besoin d'expression est naturel à l'homme, mais votre public n'est pas là pour satisfaire vos besoins. Pas plus que vous n'êtes là pour satisfaire les siens. Cette question du besoin est le premier quiproquo de la communication.

► De l'expression à la communication

« Je voudrais m'exprimer avec aisance. » Tel est le souhait que j'ai le plus entendu au cours de ma carrière. Il est important. Mais laissez-moi vous mettre tout de suite dans le secret :

► ***C'est ce que retiennent vos interlocuteurs qui importe.
Pas ce que vous avez dit.***

La communication prime sur l'expression personnelle. Examinons ensemble les premiers récifs de cette traversée.

Premier récif : la prise d'otage. Vous connaissez tous de ces enseignants bavards, intarissables, dépassant l'heure, perdus dans leurs digressions... et répondant à peine aux questions. Font-ils cours pour vous ? Ou bien avez-vous l'impression de leur servir de faire-valoir ?

À votre tour, ne prenez pas votre public au piège de votre besoin d'expression. Vous vous placerez envers lui dans la position de l'enfant qui réclame de l'attention ; vos interlocuteurs ne sont pas vos parents. Commencez toujours par vous demander **quel est l'objectif commun de votre rencontre**. Ainsi vous rencontrerez une écoute disponible de la part de votre public. Parce que c'est vraiment à lui que votre message s'adressera.

Donnez à votre public quelque chose qui le concerne, qui vous concerne, vous et lui, et pas quelque chose qui ne regarde que vous.

Second récif : le désir de plaire. C'est lors d'entretiens de motivation que j'ai le plus observé cette attitude. Dans leur désir éperdu de correspondre aux attentes

(supposées) du recruteur (que j'avais l'occasion d'être à ce moment-là), certains candidats vont jusqu'à dire des choses qu'ils ne pensent pas vraiment, perdent tout naturel, craignent de dire non ou d'exprimer une différence. Et finalement sont éliminés parce que leur interlocuteur ne les a pas rencontrés, eux. Tout simplement.

Donner à votre public quelque chose qui le concerne ne signifie pas que vous deviez vous soumettre à ses besoins. Vous êtes au moins deux dans la relation, et si la parole vous est donnée, c'est pour apporter quelque chose de nouveau, de personnel. **Ce qui intéresse votre public, c'est VOTRE message.** Sinon, pourquoi prendre la peine de vous écouter ?

► ***Aussi, préalablement à toute prise de parole, posez-vous les questions suivantes :***

- *Quel est mon public ?*
- *Quelles sont ses attentes ?*
- *À quel titre suis-je ici ?*
- *Que puis-je leur apporter ?*
- *Qu'est-ce que j'attends d'eux en retour ?*

Ces questions, qui portent sur la relation, vous permettront de mieux centrer votre message, et de répondre aux deux suivantes, qui concernent le message :

- *Qu'est-ce que je vais leur dire ?*
- *De quelle manière ?*

► Développer sa disponibilité

Il n'y a pas de parole réussie, efficace, c'est-à-dire écoutée et suivie d'effet, sans un réel intérêt pour les personnes à qui vous l'adressez.

Les acteurs connaissent bien ces différences entre les publics, eux qui disent du public de la soirée qu'il a été chaleureux, actif, distrait, froid, hostile... une alchimie se fait, vous n'y êtes pas étranger, mais vous n'en êtes pas entièrement responsable. À vous de vous accorder à cette énergie puissante d'un groupe. Bien des orateurs et des enseignants ont ressenti cette impression de chaleur lors de leurs premières interventions, comme si l'on devait se mettre au diapason d'une énergie collective avec ses seules forces. Cela implique ouverture et dépassement. Vous rendre disponible à cette grande vague de l'attention d'un groupe sur laquelle vous pourrez surfer, qui vous inspirera non pas nécessairement le contenu de vos paroles, mais la manière la plus appropriée de faire passer votre message. Et c'est un des plaisirs de la parole en public : cette extraordinaire générosité d'un groupe qui reçoit vos paroles, les inspire, et réagit. Je crois que c'est la « drogue » positive de tous les acteurs, les orateurs, les professeurs.

Or, ce à quoi nous sommes le plus sensibles, lorsque nous sommes stressés, c'est à nous-même. Émotions contradictoires, souffle court, cœur qui bat, pertes de mémoire, crainte de perdre la mémoire, toute la chimie du stress se déploie pour nous couper de la conscience claire de notre environnement. Un stress excessif nous fait perdre toute disponibilité, il nous centre sur nous-même, exclusivement, et nous empêche de mobiliser nos ressources pour répondre à la situation.

C'est pourquoi je vous propose dès maintenant de déployer vos antennes, afin de pouvoir vous accorder à votre public.

- ***Apprenez à vous centrer sur la situation que vous vivez, et non sur vos peurs et vos émotions.***

ENTRER EN RELATION

“ Ce qui me semble important, c'est de créer chez le public, quel qu'il soit, un climat de confiance. Ensuite, qu'il soit le plus heureux possible d'être là. Même s'il y est obligé. Et pour ça, je mise sur la convivialité, sur le fait qu'a priori, quand je suis avec des gens, je suis plutôt heureux d'être avec eux. Et j'ai envie de leur communiquer ce sentiment pour qu'eux aussi soient le plus heureux possible.

Enfin, je crois que ce qui importe, c'est l'ouverture. Ce n'est pas parce que je suis seul sur scène, que c'est moi qui parle, que j'ai tout le savoir et tout le pouvoir. Je crois que parler en public, c'est partager un territoire. Il n'y a pas mon territoire et leur territoire. Il y a un territoire commun qu'on essaye de construire ensemble.”

Christophe, responsable ressources humaines.

“ Je suis de plus en plus attentive à mon public quand il n'est pas encore mon public ! Avant de prendre la parole, alors qu'il ne se sent peut-être pas observé. J'essaie de mettre des mots sur ce que je ressens : « froid », « endormi », « chaud », « beaucoup de rires. Primesautier. »... j'ai remarqué que ça m'aide à me relaxer. Je me sens capable de jouer avec mon public, comme un peintre avec des couleurs.”

Alix, commerciale.

“ À vrai dire, je n'ai pas d'idées préconçues sur ce que j'attends de la relation qui va s'établir entre mes interlocuteurs et moi. De mon côté, je respecte toujours un temps de silence, parfois assez long, avant de commencer. Et puis je laisse venir selon mon intuition. Je sais ce que j'ai à dire, mais la façon de le dire diffère en fonction de l'ambiance. Ça ne dépend pas que de moi.”

Jean-Pierre, conférencier.

“ Comment puis-je vraiment entrer en relation, que ce soit en prenant la parole en public, au cours d'un entretien, ou au cours d'une simple rencontre ? Comment puis-je vaincre ma peur, me sentir à l'aise ? Comment puis-je porter une parole qui ait un sens, un intérêt pour mes interlocuteurs ?”

Tout simplement en vous intéressant vraiment à vos interlocuteurs.

En ce qui me concerne, j'ai compris cela, comme je crois beaucoup d'enseignants, lors de mes premières années de cours. En débutante appliquée, je préparais avec

soin mes cours, et j'exécutais le programme prévu devant mes élèves. Bien sûr, il y avait les questions, le débat autour des idées... Mais il manquait quelque chose. Mon public devait s'adapter à mon intention, plus que moi je ne tenais compte de lui. La proportion était inégale. Et puis un jour de fin de trimestre, devant ma classe somnolente, j'ai accepté d'entendre le besoin réel du groupe de personnes assises devant moi ; j'ai décidé de faire cours avec eux, et non pour ou sur eux. J'ai abandonné le cours prévu, et j'ai commencé à improviser. L'effet ne s'est pas fait attendre. À ma grande stupeur, les bons élèves, ceux qui prennent des notes studieusement, ont levé le stylo et se sont mis à suivre le cours en écarquillant les yeux ; et les autres sont sortis tout à coup de leur torpeur pour prendre des notes furieusement. Les questions fusaient, le cours s'organisait tout naturellement, et nous étions tous de concert en train de philosopher. Ce fut ma première grande expérience de communication en public. Je ne l'ai pas oubliée, et je ressens à chaque fois ce petit frisson de bonheur : « Ça a est ! Le contact est établi ! »

Particularités de l'écoute

La plupart du temps, **notre écoute est déjà codée, sélective**, en relation avec des couches successives de critères qui se sont déposés au fil de notre histoire. Ainsi, il peut y avoir des voix qui, sans être discordantes en elles-mêmes, ne nous « reviennent pas ». Parfois nous savons pourquoi : elles nous rappellent une institutrice détestée, un moment où nous nous sentions seuls et mal aimés... Et aujourd'hui nous ne prêterons pas le même type d'attention à une personne dotée d'une telle voix : nous serons peut-être plus attentifs que nécessaire, voire suspicieux ; peut-être encore écouterons-nous distraitement, et nous constaterons plus tard que nous n'avons rien retenu des paroles de cette personne.

Ajoutons que bien souvent, lorsque nous entrons en relation, nous sommes animés par un désir d'exprimer ou d'obtenir quelque chose, attention, autorisation, obéissance, réalisation d'un but. Notre écoute sélectionne dans les paroles de l'autre ce qui nous intéresse. L'interlocuteur n'est à ce moment qu'un moyen.

Ou bien, alors même que quelqu'un nous parle, nous sommes déjà en train de composer intérieurement notre réponse ; nous sommes tout à nous-même, et nous n'écoutons plus.

Discontinuité de l'écoute

Notre écoute, pour toutes ces raisons, n'est donc pas linéaire et égale dans le temps. Et pour une autre raison encore : écouter demande un effort d'attention, une ouverture à la nouveauté de l'autre, des ressources de la situation. Aussi allégeons-nous la tension nerveuse de l'écoute en nous mettant régulièrement en *mode pause*.

“ Comment puis-je vraiment entrer en relation, que ce soit en prenant la parole en public, au cours d'un entretien, ou au cours d'une simple rencontre ? Comment puis-je vaincre ma peur, me sentir à l'aise ? Comment puis-je porter une parole qui ait un sens, un intérêt pour mes interlocuteurs ? ”

Notre écoute fait la baleine : parfois elle vient à la surface prendre de l'air, se nourrir de la relation, parfois elle replonge dans les profondeurs de nos buts, de notre dialogue intérieur, ou de notre torpeur. Observer ceci est d'une grande conséquence lorsque nous avons à prendre la parole en public. Car de quoi s'agit-il, sinon de conduire l'attention de nos interlocuteurs pour faire passer notre message ?

► **Conduire l'attention signifie guider le rythme de ces temps d'attention disponible.**

En quelque sorte, il faut apprendre à surfer sur la vague capricieuse, mais à certains égards prévisible, de l'auditoire. Cette articulation de l'écoute et de la parole est le fil rouge de l'entraînement que propose cet ouvrage.

RÉÉDUQUER LE SENS DE L'ÉCOUTE

Les exercices qui vont suivre peuvent pour la plupart être pratiqués partout, comme un entraînement de l'attention. En peu de temps, vous pourrez voir s'ouvrir à nouveau votre écoute. C'est aussi un excellent moyen de transformer votre quotidien, de le rendre plein de nouveauté et d'intérêt.

Écouter le silence



À tout seigneur tout honneur, apprenons à écouter le silence

Le matin, ou le soir, choisissez une pièce calme, et installez-vous dans une position confortable : allongé sur un lit ou un tapis, assis dans un fauteuil...

Laissez-vous aller sans aucune contrainte. Fermez les yeux. Pendant un petit moment, vous ne prêterez attention qu'à votre respiration : souffle régulier, profond, tranquille. Commencez par apprécier ce temps de calme que vous vous accordez. Votre respiration s'approfondit. C'est bien. Vous voilà prêt.

Maintenant vous aller écouter le silence qui vous entoure. Laissez venir à vous les sons menus de la pièce : bruits assourdis de l'extérieur, tic-tac d'une horloge, vol d'un insecte... Ne sélectionnez rien, ne retenez rien, soyez ouvert à tout. C'est une découverte sonore de votre environnement. Ne cherchez pas non plus à identifier la source des bruits. Laissez-les simplement venir à vous. Vous savez spontanément de quoi il s'agit. C'est bien. Vous ne savez pas ? C'est bien. L'important est dans la perception la plus fine, la plus qualifiée, non dans l'identification. Vous apprenez ainsi à détacher l'écoute perceptive de la volonté de contrôler l'environnement. Vous cessez de vous approprier les choses.

Écouter, c'est laisser être.

✗ *Voilà. Lorsque cette promenade dans le silence de la pièce sera achevée, vous pourrez reprendre une respiration profonde, bailler, vous étirer, et vous lever.*

Cet exercice est aussi un excellent moyen de se relaxer. Ouvrir la perception, détendre les canaux sensoriels pour les laisser en quelque sorte flotter sans amarres, sans être assujettis à la volonté, à l'activité mentale et à l'action procure une profonde détente nerveuse. Il est même possible de restaurer ainsi un sommeil perturbé.

Si vous pratiquez cet exercice régulièrement, dans n'importe quel lieu où vous êtes tranquille, vous constaterez peu à peu que vous devenez plus sensible au son des voix, à toutes sortes de sons et de qualités sonores nouvelles. Ils ont toujours été là, c'est vous qui retrouvez la fraîcheur de l'écoute.

Vous percevrez aussi des nuances dans les voix, les réactions de vos interlocuteurs : vous développerez vos antennes, et partant votre sagacité.

Au lieu de vous précipiter sur les choses, les situations, vous pourrez les laisser venir à vous, sans hâte, mais non sans efficacité. De cette manière, vous commencez à devenir activement le centre du monde, de votre monde personnel, à développer votre présence à vous-même et à votre environnement.

La musique du vacarme

Habitants des grandes villes, nous sommes à la fois accoutumés au bruit jusqu'à la dépendance, et agressés par le vacarme de la circulation, du métro, de la foule. Nous vivons dans un univers sonore dont nous nous protégeons le plus possible, bien souvent en y substituant d'autres bruits : ainsi lorsque nous écoutons notre walkman dans le métro, lorsque nous allumons par réflexe la télévision en rentrant chez nous après un long trajet.

Le deuxième exercice vous propose, non plus d'écouter le silence, mais d'écouter activement le vacarme, jusqu'à percevoir les rythmes qui s'entrecroisent au sein de cet univers citadin et nous influencent à notre insu¹.

Prendre conscience de cette influence inconsciente, corporelle des rythmes, en particulier sonores, permet d'acquiescer du jeu par rapport à eux.

1. E.T. Hall rapporte dans son livre *La danse de la vie* une étude menée dans une cour de récréation. Après avoir filmé l'intégralité d'une récréation, il a observé que tous les enfants, alors même qu'ils semblaient organisés en groupes autonomes autour de jeux distincts obéissaient à un rythme commun. Tout groupe, tout collectif génère ainsi ses rythmes de base, auxquels nous nous conformons de façon le plus souvent inconsciente.