Lorenzato Giulia ¦ Vincent Van Gogh 2020

**Atelier de communication** : « Apprendre à écouter »

« Les bons communicateurs écoutent plus qu’ils ne parlent. » *Denise Bissonnette*

Exercice à réaliser:

* Chercher un sujet intéressant (thème d’actualité, expérience personnelle ou professionnelle,

loisir, déroulement de la journée) et le mettre par écrit

* 10 min de préparation individuelle
* Personne A raconte son histoire, B et C écoutent (pendant 3 à 5 min)
* La tâche de B et de C est d’écouter. Ils n’ont pas le droit de parler ni d'interrompre A.
* B doit résumer ce qu’il a entendu et ne peut pas poser de questions à A.
* A fait un feedback à B dans quelle mesure le résumé était exact.
* Ensuite, les participants changent de rôles. A et C deviennent les personnes qui écoutent, et

B, la personne qui parle. On refait l’exercice. Cette fois-ci c’est C qui résume.

* On répète l’exercice une troisième fois, avec C racontant son anecdote et A résumant cette- dernière.

Questions adressées au groupe :

1. *« Quelle différence y a-t-il entre écouter et entendre ? »*

**Définition du dictionnaire *:***

*Entendre* signifie percevoir par le sens de l’ouïe (un son).

*Écouter* signifie s’appliquer à entendre, prêter son attention à (des bruits, des paroles…).

1. *« Quels sont les obstacles qui empêchent d’entendre vraiment le message envoyé ? »*

**réponses :**

Nos pensées

Nos jugements, nos apriori

bruits extérieurs (qqn qui parle dans le couloir, un ordinateur qui bourdonne, le tic tac d’une

horloge, le chant d’un oiseau, un téléphone qui sonne, etc.) focalisation sur la compréhension du contenu du discours de l’autre des problèmes de mémoire

des termes complexes

1

Lorenzato Giulia ¦ Vincent Van Gogh 2020

1. *Est-ce que votre attention a diminué à un moment ou à un autre pendant que l’autre personne parlait ? Si c’est le cas, pourquoi ?*
2. *« Comment pouvons-nous surmonter ces obstacles ? »*

**réponses :**

* scinder les longs messages (ne pas regarder le journal télévisé en entier, mais le visualiser par séquences
* regarder l’interlocuteur lorsqu’il parle
* Porter attention à ce qui est dit
* Prendre conscience du moment où votre pensée s’égare ou du moment où vous commencez

à ne plus être attentif

* Éviter de porter un jugement sur la personne qui parle
* Dans le cas d’une réaction émotive, recentrer votre attention sur la personne qui parle
* Écouter les faits et les sentiments
* Maintenir un contact visuel avec la personne qui parle
* Éviter de préparer sa réponse tout en écoutant

1. *Auriez-vous voulu poser des questions à la personne qui parlait ?*

La boucle de communication :

# Emetteur Récepteur

**A B**

message

# Récepteur Emetteur

* A envoie un message oral à B, or B en écouter lui renvoie également quelque chose qui sera

plutôt de l’ordre du non-verbal (inattention, désintérêt, …)

* Le message correspond à : paroles, intention, regard, hocher de tête, gestuelle,…

2

Lorenzato Giulia ¦ Vincent Van Gogh 2020

3