

MODULE 2 : COMMUNICATION

LEÇON 3 : ÊTRE À L'ÉCOUTE DES AUTRES

Idées clés pour cette leçon :

- La clé d'une bonne relation est une bonne communication.
- Une bonne communication commence par une bonne écoute.
- Une bonne écoute ne se limite pas à entendre avec les oreilles.
- Verset clé : Proverbes 18 : 2
Ce n'est pas à l'intelligence que l'homme stupide prend plaisir, c'est à l'étalage de ses pensées.

Certaines personnes pensent que la communication ne consiste qu'à être capable de faire passer son message, de faire comprendre à l'autre personne ce qu'elles disent. Cependant, une bonne communication commence par une bonne écoute. La capacité d'entendre et de comprendre ce que dit une autre personne permet de maintenir et de renforcer les bonnes relations avec les membres de la famille, les amis, les employeurs, les agents de libération conditionnelle ou de probation et les autres personnes de la communauté. Si vous n'écoutez pas ou si vous écoutez mal, vous n'arriverez pas à établir de bonnes relations avec les autres.

Le jeu du téléphone :

Le jeu du « téléphone » démontre l'importance d'une écoute attentive. Formez un cercle et demandez à une personne de dire discrètement le paragraphe suivant à la première personne du cercle (les autres personnes du cercle ne doivent pas regarder le paragraphe et doivent essayer de ne pas entendre la première personne). L'auditeur raconte ensuite tout bas ce qu'il a entendu à la personne suivante dans le cercle - puis cette personne raconte à la suivante, et ainsi de suite. À la fin du jeu, lorsque le dernier auditeur a raconté ce qu'il a entendu, la première personne peut relire le paragraphe au groupe.

« Une voiture rouge tournait à gauche à une intersection quand soudainement il y a eu une collision avec un gros camion de gravier venant de l'autre direction. Il semblait que le conducteur du camion était juste secoué, mais le conducteur de la voiture était blessé et a été emmené à l'hôpital par ambulance. »

Qu'est-il arrivé au message original lorsqu'il est arrivé à la dernière personne du groupe?

Comment expliqueriez-vous la raison pour laquelle le message a changé, ou n'a pas changé?

Quels sont certains obstacles à une bonne écoute?

Le cycle de communication :

La communication implique plusieurs éléments (illustrés dans le tableau ci-dessous). À chaque étape du cycle de communication, des événements peuvent se produire qui déformeront le sens voulu d'un message.

Émetteur	La personne qui exprime un message qui a un but ou une intention spécifique.
Moyen	Le moyen par lequel le message est communiqué. Par exemple, il peut être parlé, écrit, visuel ou acté.
Récepteur	La personne qui reçoit et interprète le message. Le récepteur peut tenir compte de nombreux éléments concernant l'émetteur, notamment le langage corporel et les interactions passées.
Rétroaction	Le récepteur fait savoir à l'émetteur que le message a été reçu.
Accessoires de scène	Un objet ou un endroit qui communique quelque chose sur l'émetteur ou ajoute un « contexte ». Par exemple, une arme, un badge, une chaire d'église, une canne, un sac à dos.
Symbole de prestige	Un objet spécial, unique ou coûteux qui signifie le statut social de l'émetteur.

Bruit de fond	Circonstances extérieures et contexte au moment de la communication. Peut inclure des préjugés raciaux ou culturels, des idées préconçues ou des émotions.
----------------------	--

Une bonne écoute implique d'entendre et de comprendre ce qui est dit, mais aussi ce qui n'est pas dit et ce qui est communiqué visuellement ou non verbalement. Il s'agit notamment de remarquer le ton de la voix d'une personne, son langage corporel, les symboles de prestige visibles et les « accessoires de scène » qu'elle peut utiliser.

À travers quoi une personne pourrait-elle communiquer? Donnez quelques exemples :

Le ton de sa voix :

Son langage corporel :

Accessoires de scène :

Quels messages les symboles de prestige suivants peuvent-ils communiquer?

Symbole de prestige	Message possible
Une voiture de sport dispendieuse	
Porter une grande quantité de bijoux et de chaînes en or	
Une casquette de baseball avec NY dessus	
Une chemise avec un symbole de croix	

Bien que les éléments ci-dessus nous communiquent quelque chose, notre interprétation de l'intention peut être correcte ou non. Par exemple, la personne qui conduit la voiture de sport dispendieuse travaille peut-être pour une personne riche qui l'a payée pour prendre sa voiture et la faire nettoyer.

Avant de tirer des conclusions hâtives sur le message qu'une personne (avec un symbole de prestige) essaie de communiquer, que voulez-vous savoir d'autre sur cette personne?

Comment avez-vous utilisé des symboles de prestige dans le passé pour envoyer un message ou communiquer quelque chose aux autres sur qui vous êtes ou ce que vous croyez?

L'écoute active :

L'écoute active décrit une personne qui s'engage et s'efforce d'écouter véritablement une autre personne. Une personne qui écoute activement fait parler l'autre en lui posant des questions ouvertes. Les questions ouvertes incitent l'autre personne à creuser davantage et à partager de façon plus complète. Un auditeur actif cherche à entendre le message complet que la personne communique.

Transformez les questions fermées suivantes en questions ouvertes. Inscrivez vos réponses dans la colonne de droite ci-dessous :

Question fermée :	Question ouverte :
T'es-tu amusé à l'entraînement de hockey?	
Te sens-tu bien?	
Est-ce que ton frère démarre sa propre entreprise?	
As-tu une grande famille?	

Écouter sans juger :

L'écoute sans jugement est un aspect de l'écoute active. L'auditeur garde une certaine ouverture et ne porte pas de jugement, comme les préjugés, les stéréotypes,

la formation d'opinions, les conclusions hâtives et l'évaluation. L'auditeur attend plutôt d'entendre ce que la personne dit, afin de répondre.

Dans la **colonne A** ci-dessous, il y a une liste de compétences d'écoute sans jugement. Dans la **colonne B**, vous trouverez une liste d'exemples et d'explications qui correspondent à la **colonne A**. À l'aide d'un crayon, tracez une ligne reliant chaque élément de la **colonne A** à l'exemple/explication correspondant dans la **colonne B**.

Colonne A « L'écoute sans jugement ».	Colonne B « Exemples & Explications ».
1. N'interrompez pas	1. Éliminez les distractions. Restez concentré sur le présent.
2. Soyez sans jugement	2. Utilisez des indications verbales comme « mmmm », « uh-huh » ou « je vois ».
3. Faites de l'écoute une priorité	3. Gardez une posture corporelle ouverte, un contact visuel
4. Montrez du respect pour la personne	4. Clarifiez, paraphrasez, résumez
5. Offrez des suggestions, et non des conseils	5. Vous ne pouvez pas écouter et parler en même temps.
6. Écoutez avec empathie	6. Par exemple, « Je ne suis pas d'accord, mais je comprends ton point de vue. »
7. Faites savoir à la personne que vous l'écoutez	7. Mettez-vous à la place de l'autre personne
8. Posez de bonnes questions	8. Par exemple, « Qu'est-ce qui a fonctionné pour toi auparavant? »
9. Observez le comportement non verbal	9. Par exemple, « Changer de cours ou le reprendre l'année prochaine pourrait être une option? »

10. Vérifiez la compréhension

10. Écoutez, ne jugez pas ni en bien ni en mal et ne tirez pas de conclusions hâtives.

Proverbes 20 : 5

Les projets dans le cœur de l'homme sont des eaux profondes, mais l'homme intelligent sait y puiser.

Comment pourriez-vous expliquer ce verset dans vos propres mots?

Écouter avec plus que vos oreilles :

Pour tout cycle de communication efficace, l'émetteur et le récepteur doivent tous deux bien écouter. Écouter est plus qu'entendre. Une bonne écoute est une attitude et un comportement qui conduisent à une compréhension totale.

Les Évangiles racontent qu'à une époque, Jésus se trouvait au temple de Jérusalem et enseignait le peuple au moyen d'histoires appelées paraboles. Les principaux prêtres et les pharisiens faisaient partie du groupe et étaient hostiles envers Jésus, cherchant à le piéger. À travers les paraboles, Jésus a fait passer son message, haut et fort :

Lisez Matthieu 21 : 23-27; 33-46

Jésus se rendit dans le temple et, pendant qu'il enseignait, les chefs des prêtres et les anciens du peuple vinrent lui dire : « Par quelle autorité fais-tu ces choses, et qui t'a donné cette autorité? »²⁴ Jésus leur répondit : « Je vous poserai moi aussi une question et, si vous m'y répondez, je vous dirai par quelle autorité je fais ces choses.²⁵ Le baptême de Jean, d'où venait-il? Du ciel ou des hommes? »

Mais ils raisonnèrent ainsi entre eux : « Si nous répondons: « Du ciel », il nous dira : « Pourquoi donc n'avez-vous pas cru en lui? »²⁶ Et si nous répondons : « Des hommes », nous avons à redouter les réactions de la foule, car tous considèrent Jean comme un prophète. »²⁷ Alors ils répondirent à Jésus : « Nous ne savons pas. » Il leur dit à son tour : « Moi non plus, je ne vous dirai pas par quelle autorité je fais ces choses ».

³³ « Écoutez une autre parabole. Il y avait un propriétaire, qui planta une vigne. Il l'entoura d'une haie, y creusa un pressoir et construisit une tour; puis il la loua à des vigneron et partit en voyage. ³⁴ Lorsque le temps de la récolte fut arrivé, il envoya ses serviteurs vers les vigneron pour recevoir sa part de récolte.

³⁵ Mais les vigneron s'emparèrent de ses serviteurs; ils battirent l'un, tuèrent l'autre et lapidèrent le troisième. ³⁶ Il envoya encore d'autres serviteurs, en plus grand nombre que les premiers, et les vigneron les traitèrent de la même manière. ³⁷ Enfin, il envoya vers eux son fils en se disant : « Ils auront du respect pour mon fils. » ³⁸ Mais, quand les vigneron virent le fils, ils se dirent entre eux : « Voilà l'héritier. Venez, tuons-le et emparons-nous de son héritage! » ³⁹ Et ils s'emparèrent de lui, le jetèrent hors de la vigne et le tuèrent.

⁴⁰ Maintenant, lorsque le maître de la vigne viendra, que fera-t-il à ces vigneron? » ⁴¹ Ils lui répondirent : « Il fera mourir misérablement ces misérables et il louera la vigne à d'autres vigneron qui lui donneront sa part de récolte au moment voulu. »

⁴² Jésus leur dit : « N'avez-vous jamais lu dans les Écritures : La pierre qu'ont rejetée ceux qui construisaient est devenue la pierre angulaire; c'est l'œuvre du Seigneur, et c'est un prodige à nos yeux? ⁴³ C'est pourquoi, je vous le dis, le royaume de Dieu vous sera enlevé et sera donné à un peuple qui en produira les fruits. ⁴⁴ Celui qui tombera sur cette pierre s'y brisera et celui sur qui elle tombera sera écrasé. » ⁴⁵ Après avoir entendu ses paraboles, les chefs des prêtres et les pharisiens comprirent que c'était d'eux que Jésus parlait. ⁴⁶ Ils cherchaient à l'arrêter, mais ils redoutaient les réactions de la foule, parce qu'elle considérait Jésus comme un prophète.

Qui est-ce que le père de l'histoire représente?

Qui est-ce que le fils représente?

Qui est-ce que les locataires représentent?

Dans Matthieu 21 : 45, il est dit : « *Après avoir entendu ses paraboles, les chefs des prêtres et les pharisiens comprirent que c'était d'eux que Jésus parlait.* » Pourquoi pensaient-ils cela?

Quels étaient certains des « accessoires de scène » de la parabole qui peuvent expliquer comment le message a été interprété par les personnes présentes?

Répartissez-vous en petits groupes et discutez des points suivants si vous en avez le temps, ou réfléchissez à ces sujets cette semaine :

- *Dans Matthieu 13 : 16, Jésus dit : « Mais heureux sont vos yeux parce qu'ils voient, et vos oreilles parce qu'elles entendent! » Que pensez-vous qu'il veuille dire?*
- *Pourquoi est-il important de prendre le temps de comprendre le point de vue d'une autre personne?*
- *La liste ci-dessous illustre certaines différences entre un mauvais auditeur et un bon auditeur. Cochez les choses que vous devez faire pour améliorer vos capacités d'écoute :*

Tu ne m'écoutes pas quand... (traduction littérale)⁴

- Tu ne te soucies pas ou ne peux pas te soucier de moi, tant que tu ne connais pas quelque chose sur moi.*
- Tu dis que tu comprends avant de me connaître suffisamment.*
- Tu as une réponse à mon problème avant que j'aie fini de te dire quel est mon problème.*
- Tu me coupes la parole avant que j'aie fini de parler.*
- Tu critiques ma grammaire, mon accent, ma culture ou ma façon de faire et de dire les choses.*
- Tu communique avec quelqu'un d'autre dans la pièce.*

⁴ Source : Commission de la santé mentale du Canada, 2020

- *Tu ne peux attendre de me dire quelque chose ou de me corriger.*
- *Tu tentes de régler les détails et n'es pas conscient des sentiments qui se cachent derrière les mots.*
- *Tu perçois que mon problème est embarrassant et tu l'évites.*
- *Tu es excité par ce que je dis et tu veux te lancer avant que je t'invite à répondre.*
- *Tu as besoin de sentir que tu as réussi.*
- *Tu me parles de ton expérience, ce qui rend la mienne insignifiante.*
- *Tu refuses mes remerciements en disant que tu n'as rien fait.*

Tu m'écoutes quand... (traduction littérale)⁵

- *Tu entres tranquillement dans mon monde privé et me laisses tranquille.*
- *Tu essaies vraiment de me comprendre même quand je n'ai pas de sens.*
- *Tu saisis mon point de vue quand il va à l'encontre de ta conviction sincère.*
- *Tu réalises que l'heure que je t'ai prise t'a laissé un peu fatigué et épuisé.*
- *Tu ne m'as pas raconté l'histoire drôle que tu brûlais de me raconter.*
- *Tu m'as laissé la dignité de prendre mes propres décisions même si tu pensais que j'avais tort.*
- *Tu ne m'as pas enlevé mon problème, mais tu m'as fait confiance pour le gérer à ma façon.*
- *Tu m'as donné suffisamment d'espace pour découvrir par moi-même pourquoi je me sentais contrarié et suffisamment de temps pour réfléchir par moi-même à ce qui était le mieux.*
- *Tu as retenu ton envie de me donner de bons conseils.*
- *Tu as accepté mon cadeau de gratitude en me disant que c'était bon de savoir que j'avais été aidé.*

⁵ Source : Commission de la santé mentale du Canada, 2020