

# Sommaire

<i>Introduction</i> . . . . .	9
-------------------------------	---

## **I. Apprendre à apprendre . . . . .15**

Les quatre étapes de l'apprentissage . . . . .	16
1. Inconsciemment incompétent . . . . .	16
2. Consciemment incompétent. . . . .	17
3. Consciemment compétent . . . . .	18
4. Inconsciemment compétent . . . . .	19

## **II. Les postulats de base . . . . .21**

Nous sommes tous égocentrés . . . . .	22
Notre vision du monde est forcément subjective . . . . .	24
Chaque comportement détient une intention positive . . . . .	27
Dans tout crapaud sommeille un prince . . . . .	29

### **III. Les positions de communication . . . 31**

La bulle. . . . .	32
L'identification. . . . .	34
La métaposition . . . . .	36
La projection . . . . .	38
→ Exercice. . . . .	42

### **IV. Créer un rapport de confiance . . . . 47**

### **V. L'écoute active . . . . . 55**

L'écoute totale . . . . .	56
La reformulation . . . . .	58
La reformulation interrogative. . . . .	63
Les « oui, mais » . . . . .	66
Les gens ne vont plus arrêter de parler . . . .	66
Les gens vont me confier des informations très personnelles . . . . .	68
Et moi, personne ne m'écoute ! . . . . .	70
Les difficultés pratiques . . . . .	71
Il ne me laisse pas en placer une . . . . .	71
Mes reformulations sont périmées . . . . .	72
Mon interlocuteur va s'en rendre compte . . . . .	73
Reformuler, ça fait perroquet . . . . .	74
→ Exercice . . . . .	75

## **VI. Les blocages de l'écoute . . . . .77**

L'ego envahissant . . . . .	80
Finir les phrases de son interlocuteur . . . . .	80
Rectifier les erreurs . . . . .	81
Rappeler ses souvenirs . . . . .	84
Laisser libre cours à sa curiosité. . . . .	88
Donner des conseils personnels ou dicter des solutions . . . . .	91
La dévalorisation de l'interlocuteur . . . . .	94
Le déni ou la minimisation des propos tenus . . . . .	95
Porter des jugements de valeur . . . . .	96
Diagnostiquer du haut de son intelligence perspicace . . . . .	99
Fuir les émotions . . . . .	100
Noyer le problème dans les bons sentiments . . . . .	101
Présenter son point de vue. . . . .	104

## **VII. L'écoute non verbale . . . . .107**

L'écoute visuelle . . . . .	108
Écouter avec son corps . . . . .	113
La synchronisation . . . . .	114
La synchronisation sur la posture et les gestes . . . . .	116
La synchronisation sur la voix . . . . .	117

La synchronisation sur l'état d'esprit. . . . .	117
La synchronisation sur la respiration. . . . .	117
Cohérence et authenticité . . . . .	119

<i>Conclusion</i> . . . . .	121
-----------------------------	-----