

## 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 encore de sous-titres français au bas de la vidéo, vous pourrez toujours vous référer à cette transcription pour savoir ce dont elle parle.

**Pour voir la vidéo, cliquez [ICI](#).**

00h11 : D'accord, je veux voir un vote à main levée : combien d'entre vous n'ont pas été gentils avec quelqu'un sur Facebook parce qu'ils ont dit quelque chose d'offensant sur la politique ou la religion, la garde des enfants, de la nourriture?

00h22 : (Rire)

00h24 : Et combien d'entre vous connaissent au moins une personne que vous évitez parce que vous ne voulez tout simplement pas de leur parler ?

00h29 : (Rire)

00h31 : 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 anti-vexation, ces sujets ont perdu de leur intérêt

00h43 : (Rire)

00h45 : 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 ont

constaté que, en ce moment, nous sommes plus polarisés, nous sommes 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.*

01h34 : Maintenant, une partie de cela est dû à la technologie. Les téléphones intelligents que vous avez tous dans vos mains ou suffisamment proche 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 de 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 ...»

02h07 : (Rire)

02h11 : «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 ? »

02h38 : 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.

03h03 : 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.

03h23 : (Rire)

03h26 : Pourquoi diable devriez-vous montrer que vous êtes attentif lorsque vous l'êtes ?

03h34 : (Rire)

03h35 : (Applaudissements)

03h38 : J'utilise en fait les mêmes compétences d'un enquêteur professionnel dans ma vie quotidienne. 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.

03h59 : 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.

04h17 : 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 maîtriser, vous aurez déjà de meilleures conversations.

04h26 : 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 le 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.

04h49 : 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.

05h01 : (Rire)

05h04 : 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 les cavités intérieures de son esprit à l'auditeur. *Encore une fois, assumez que vous ayez quelque chose à apprendre.*

05h51 : 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.

06h02 : 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.

06h39 : 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.

07h16 : (Rire)

07h17 : Et nous arrêtons d'écouter. Des histoires et des idées vous viendront à l'esprit. Vous devez les laisser venir et les laisser aller.

07h25 : 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.

7:45 : 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."

08h20 : (Rire)

08h22 : Les conversations ne sont pas une occasion pour promouvoir nos idées.

08h27 : 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 cessons de le reformuler. Ne faites pas ça.

08:45 ; 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.

09h07 : 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."

09h31 : (Rire)

09h33 : 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.

10h13 : (Rire)

10h15 : 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."

10h27 : Une dernière règle, la numéro 10, et il est celui-ci: Soyez bref.

10h31 : [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>]

10h37 : (Rire)

10h39 : (Applaudissements) Tout cela se résume à un même concept de base : intéressez-vous aux autres.

---

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

10h49 : Vous savez, je 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 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.

11h27 : Vous faites la même chose. Sortez, parlez aux gens, écoutez-les et, surtout, attendez-vous à être surpris.

11h37 : Merci.

11h38 : (Applaudissements)

TED

Google Traduction pour les entreprises : Google Kit du traducteurGadget  
TraductionOutil d'aide à l'export.

Désactiver la traduction instantanéeÀ propos de  
Google TraductionMobileCommunautéConfidentialité et conditions  
d'utilisationAideEnvoyer des commentaires