

---

# ET MOI...

---

16 JUIN 2023



## L'ART DE LA CONVERSATION EN DIX LEÇONS

*Par Hélène Guinhut*

*Illustrations: Maguelone du Fou* ➔

À quand remonte votre **dernière vraie conversation** ?  
Pressés par le temps, intimidés par les désaccords  
ou dérangés par nos smartphones, nous avons fait  
de cet **échange** ordinaire **une exception**.  
De l'entrée en matière à **l'art de l'écoute**, dix conseils  
pour **savourer** à nouveau une conversation.



Concours d'éloquence, coaching à la prise de parole en public, préparation au grand oral... Nous apprenons à débattre ou à discourir, mais savons-nous encore mener des conversations ? De celles qui vont au-delà du bavardage et créent une vraie connexion avec l'autre ? Dans une interview à l'émission « Sept à Huit », l'acteur Omar Sy, invité à formuler son vœu pour 2023, donnait cette réponse : « *Que nous ayons des conversations.* » Le lendemain, dans une tribune publiée dans *Le Monde* (1), le sociologue David Le Breton alertait sur la conversation « *en voie de disparition* ». Afin de renouer avec cet art ancestral, notre guide en dix étapes.

### 01. DÉBUTER SANS CLICHÉ

Dire bonjour, et après ? Il y a bien sûr le banal « *Salut, ça va ?* » que Fanny Auger ne recommande pas. Cette entrepreneuse a cofondé The School of Life Paris, où elle a longtemps donné des cours de conversation qui affichaient complet. Un enseignement qu'elle continue de dispenser à des entreprises, des associations, ou des étudiants à Sciences Po. Face à des élèves lassés des discussions ennuyeuses, elle recommande d'interpeller son interlocuteur. « *En demandant, "Bonjour Fanny, comment tu vas, toi, en ce moment ?", il y a une énorme nuance. J'aime aussi dire "Raconte-moi ce qui te fait vibrer en ce moment ?" Oui, c'est bizarre, mais la personne va se connecter sur quelque chose d'intéressant.* »

Face à des inconnus, la coach fait de l'humour et de ce qu'elle appelle « la curiosité sincère », ses alliés. « *Si on est dans l'écoute et attentif à l'action, on peut trouver la délicate limite entre s'incruster dans la conversation à côté de soi et s'inclure.* » Pour le philosophe Ali Benmakhlouf, une entrée en matière comme « *Qui êtes-vous ?* » ou « *D'où venez-vous ?* », bloque instantanément l'échange. Et de citer la question que la chenille

## SELON LE NEUROSCIENTIFIQUE JASON MITCHELL, PARLER DE SOI ACTIVE LES ZONES DU CERVEAU QUI CORRESPONDENT AU PLAISIR ET LIBÈRENT DE LA DOPAMINE.

pose à Alice dans le roman de Lewis Carroll. « *Quand elle demande "Qui êtes-vous ?", celle-ci répond : "Entrée en matière bien peu encourageante pour une conversation."* »

### 02. DÉPASSER LE SUPERFICIEL

Auteur de *La conversation comme manière de vivre* (Albin Michel), Ali Benmakhlouf reprend l'idée de Montaigne, selon lequel la conversation exerce l'esprit. Il la distingue en cela du bavardage, « *qui vide les sujets de leur substance* ». Pour le philosophe, « *le superficiel conduit à l'artificiel, cela donne une conversation forcée, une atmosphère pesante* ».

Comment donc éviter cet écueil et ouvrir les portes d'un échange riche ? « *C'est la confiance et le lien renouvelé qui permettent de dépasser cela* », explique-t-il en citant *Louons maintenant les grands hommes*, de l'écrivain James Agee et du photographe Walker Evans. « *Dans cet*

*Alabama brisé par la crise de 1929, ils ont partagé la vie des paysans démunis pour instaurer la confiance. Et c'est ainsi que l'un d'entre eux a pu leur dire : "Je voudrais que vous et M. Walker sachiez combien nous vous aimons tous, parce que vous nous mettez à l'aise avec vous".* »

### 03. TOUS LES SUJETS SONT PERMIS

« *Toute matière est bonne pour la conversation, parce que tout porte sur la manière plus que sur la matière*, affirme Ali Benmakhlouf. *Ce qui fait la conversation, c'est de prendre la personne dans sa totalité, dans son souffle, laisser déployer toute cette écoute.* » Observatrice de nos maux contemporains, la journaliste américaine Kate Murphy apporte tout de même une nuance. « *La pire des choses, c'est quand les gens parlent de personnages fictifs ou d'inconnus. Or, ce qui retient notre attention, c'est lorsqu'on évoque nos propres sentiments.* »

Une étude du docteur Jason Mitchell, neuroscientifique à l'université de Harvard, lui donne raison. Selon ses recherches, parler de soi active les zones du cerveau qui correspondent au plaisir et libèrent de la dopamine. Si l'apport de dopamine n'a pas été mesuré lorsque les questions politiques sont abordées, le sondage Ifop-Paris Match scrute chaque mois les sujets de conversation des Français. En avril dernier, la réforme des retraites arrivait en tête (pour 83% des Français), suivi de l'inflation, puis des mobilisations contre la même réforme des retraites. Autant de sujets qui touchent personnellement chacun.

### 04. CHOISIR SES INTERLOCUTEURS

Quand 35% des Français déclarent croire à au moins une théorie du complot, selon un récent sondage Ifop, peut-on alors fuir la conversation ? « *Plutôt qu'une croyance, je définis le complotisme comme une pratique discursive et antagoniste* »

## APPRENDRE À MIEUX ÉCOUTER

#### ► Soyez curieux

Ne cherchez pas à atteindre des objectifs, intéressez-vous authentiquement à l'autre. « *Les gens curieux sont ceux qui s'assoient dans un aéroport avec un livre sans l'ouvrir ou qui oublient leur téléphone en sortant se balader.* »

#### ► Écoutez activement

Répondez avec intelligence et bienveillance. Posez des questions ouvertes à votre interlocuteur, invitez-le à développer. « *La capacité à reconnaître le point de vue de l'autre avec une réponse sensée*

*qui suscite la confiance et le désir de développer ses idées est une faculté qui se travaille.* »

#### ► Restez concentré

Nous pensons beaucoup plus vite que nous parlons. Il s'agit alors de ne pas se laisser

embarquer par nos réflexions. Pour la journaliste Kate Murphy, l'écoute est une sorte de méditation. « *Mais au lieu de se concentrer sur sa respiration ou sur son image, on se concentre sur son interlocuteur.* »

#### ► Créez un environnement favorable

Les espaces sans bruit de fond et sans risque d'être interrompu par une sonnerie sont rares. « *En choisissant un moment de calme ou juste un peu de tranquillité pour échapper au chaos*

*environnant, on crée de meilleures conditions pour se connecter à la personne et comprendre son point de vue.* »

Source : « *Tendez l'oreille !* », Kate Murphy (Éd. JC Lattès).

par nature. Souvent, ce sont des gens qui vont chercher à en découdre», observe Sebastian Dieguez, docteur en neurosciences et coauteur de *Le complotisme: cognition, culture, société* (Ed. Mardaga).

Tout en rappelant que la conversation n'est en rien une obligation, les personnes proches des tendances complotistes ne sont pas des interlocuteurs impossibles. «On peut parler du ressenti de chacun et tomber d'accord sur le fait qu'il y a des injustices dans le monde. L'autre astuce consiste à parler du terme complotiste, un sujet qui peut aider à clarifier les choses. Car souvent les complotistes n'aiment pas être associés à des positions absurdes comme la croyance en la terre plate, et cela donne une conversation intéressante.»

Pour Sebastian Dieguez, trouver un terrain d'entente permet de percevoir l'autre comme un interlocuteur. «On ne discute pas avec notre ennemi, mais on peut discuter avec un adversaire.» Il est d'ailleurs intéressant de constater que, selon une étude menée par des scientifiques du Dartmouth College, aux États-Unis, lorsque des interlocuteurs ont une conversation animée qui aboutit à un consensus, leurs cerveaux se synchronisent.

## 05. SAVOIR DÉSAMORCER

«Une conversation n'a pas à être fluide, bienveillante et cordiale», assure Sebastian Dieguez. Pour autant, elle ne doit pas glisser vers la dispute ou la joute verbale. Face à des complotistes, emprunter une déviation permet d'éviter le crash. «Il faut sortir rapidement du contenu que la personne vous raconte, comme des histoires de trafic pédo-sataniste international ou autre. Il faut aller vers un niveau de discussion décalé, en l'encourageant à développer ce qui la motive. Souvent, la personne est soucieuse des injustices et ressent de la colère. C'est là-dessus que la conversation peut devenir intéressante.»

Tout en gardant un esprit critique sur cette méthode qui essaime dans les collectifs militants ou les entreprises, on peut aussi

## LORSQUE DES INTERLOCUTEURS ONT UNE CONVERSATION ANIMÉE QUI ABOUTIT À UN CONSENSUS, LEURS CERVEAUX SE SYNCHRONISENT.

puiser dans les outils de la communication non violente. Mise au point par le psychologue américain Marshall B. Rosenberg, à la fin des années 1960, la CNV repose sur quatre piliers (ou étapes): observer la situation sans l'évaluer, identifier les sentiments générés par la présente situation, définir les besoins liés à ces sentiments et, enfin, formuler clairement une demande qui viendra satisfaire ce besoin. Un processus qui évite les jugements accusateurs et favorise l'empathie mutuelle.

## 06. ÉCOUTER

Dans *Tendez l'oreille!* (JC Lattès), Kate Murphy, journaliste au *New York Times*, est allée à la rencontre de ceux qu'elle nomme les «champions olympiques de l'écoute». Au près de psychologues, d'un barman ou d'un négociateur d'otage du FBI, elle réhabilite cet «art perdu de l'écoute» sans lequel aucune conversation n'est possible. «Écouter, ce n'est pas juste entendre, car la plupart des informations sont non verbales. C'est saisir tout ce qui émane de l'autre avec pour objectif de comprendre non seulement ce que la personne a dit, mais aussi ce qu'elle voulait dire et ce qu'elle a ressenti. On ne doit pas seulement écouter quand l'autre parle, mais aussi quand nous parlons à notre tour.»

Selon Kate Murphy, l'écoute est une danse, dont la pratique s'aiguise à force de pratique. «Et quand les deux s'accordent sur un même

rythme, c'est merveilleux.» Si cette harmonie génère un sentiment de bien-être, comment savoir si nous avons excellé? «Vous avez atteint votre but si vous êtes capables de répondre à deux questions: qu'ai-je appris à propos de mon interlocuteur? Et qu'est-ce que cette personne a ressenti?»

## 07. PRENDRE LE TEMPS

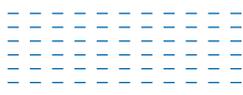
Perdre la notion du temps est pour Kate Murphy une délicieuse récompense à l'échange. Adeptes de la marche à pied et de la flânerie, David Le Breton voit dans ce «temps sacré» une forme de résistance. «On est dans l'intuition, il n'y a pas de durée à une conversation. Cela peut être quelques minutes ou des heures, tout dépend si l'on y prend plaisir. Une conversation relève du temps partagé qui a une valeur essentielle. Être interrompu brutalement est une violence.»

Parce qu'il y a une marge d'incertitude, la conversation a cette saveur que n'aura jamais un échange de SMS, associé par le sociologue et anthropologue à la «société du contrôle». «On est dans le rythme de l'autre, dans l'échange et pas dans le tac au tac. C'est en rupture avec la rapidité ou l'indifférence à l'autre.»

## 08. SE PASSER DES TECHNOLOGIES

David Le Breton (2) distingue la conversation de la communication. «La conversation est une relation de mutuelle présence, de visage à visage, de voix à voix, avec une attention à l'autre. C'est une disponibilité mutuelle dans une relation de réciprocité. La communication passe par un outil numérique qui met le corps à distance avec une qualité d'attention plus liquide, qui peut se résorber rapidement.» L'échange à distance a quelque chose «d'hyperpuritain», quand la conversation invite au «nomadisme de la parole».

Et la science semble lui donner raison. En étudiant les interactions entre des mères et leurs enfants âgés de 10 à 14 ans, une équipe de recherche internationale a montré que la



### LA MAISON DE LA CONVERSATION

À proximité du périphérique, un lieu expérimental a éclo. Depuis septembre 2021, la Maison de la conversation accueille associations, entreprises et particuliers. Chaque mois, la programmation,

entièrement gratuite, attire environ 1000 personnes. «Nous nous adressons aux jeunes, notamment à ceux qui ont décroché et sont derrière TikTok. Ici se rencontrent des gens qui ne rencontreraient pas autrement. Pour nous, la conversation n'est pas le consensus,

mais c'est l'altérité, comment faire de la découverte de l'autre un atout», explique le cofondateur Xavier Cazard. Le tiers-lieu prône cinq valeurs, inscrites sur un mur coloré: égalité, sérénité, convivialité, inclusion et utilité. «Bien sûr que

la conversation sert à quelque chose! C'est de l'enrichissement à haute fréquence!» se réjouit l'ex-journaliste. Depuis juin, un café a ouvert ses portes. Inspiré par une amie qui avait découvert l'idée dans un restaurant à Berlin-Est, Xavier Cazard y tente

une expérience. Tous les jeudis soir, les clients sont obligés de s'installer à la table d'inconnus. Pour créer la surprise, en toute convivialité.

**La Maison de la conversation, 10-12, rue Maurice Grimaud, 75018 Paris.**



communication par écran interposé pourrait nuire au développement du cerveau. « Nos résultats suggèrent que les gains en termes de développement social, de capacités d'empathie et de maturation cérébrale que permettent les interactions en face-à-face ne se traduisent pas nécessairement par des rencontres technologiques. Mais cette hypothèse nécessite des recherches plus approfondies », observent les chercheurs.

Les échanges de messages montrent aussi leurs limites. Selon un sondage Ifop, 58% des utilisateurs de WhatsApp sont dérangés par

le nombre de messages et 45% sont énervés devant une conversation entre deux personnes qui vire à l'échange personnel alors qu'elles sont dans un groupe.

### 09. METTRE FIN À UNE CONVERSATION

Pour Ali Benmakhlouf, rien n'est plus terrible que l'expression « Très bien », lâchée d'un ton sec par Madame Verdurin, héroïne mondaine de Marcel Proust. « C'est exactement l'inverse de comment allez-vous », glisse-t-il. À ce mépris, il préfère les enseignements de Saint-Simon. « Pour prendre congé cordialement, il dit qu'il faut arriver à remettre la conversation sur des choses indifférentes. »

Auteure de *Trêve de bavardages* (Éd. Kero), Fanny Auger affectionne quant à elle certaines formules. « *Merci pour cette conversation, j'étais ravie de te voir* » est une jolie façon de clore la conversation. » Cofondateur de la Maison de la conversation à Paris (voir encadré), Xavier Cazard préfère citer Flaubert : « *La bêtise consiste à vouloir conclure.* » Et d'ajouter en un sourire : « *La conversation, c'est l'art de ne pas conclure...* »

### 10. IL N'Y A PAS DE RECETTE MAGIQUE

En une conférence TED de douze minutes, la journaliste américaine Celeste Headlee nous énumère ses règles d'or. « *J'ai dix règles de base, je vais toutes vous les exposer. Mais honnêtement, si vous en choisissez deux et que vous faites en sorte d'y exceller, alors vous profiterez déjà de bien meilleures conversations.* » En deux ingrédients seulement, la mayonnaise devrait prendre.

Si la lecture de cet article vous a donné quelques clés, la conversation n'est pas un protocole inflexible à appliquer. « *Toute l'idéologie actuelle du coaching est épouvantable, s'indigne Ali Benmakhlouf. Le mode d'emploi de la conversation, c'est le triomphe du psychologisme actuel; c'est prendre les gens par la main en les minorant. Il y a une réciprocité magnétique dans la conversation, rien n'est décidé à l'avance.* »

Et de nous laisser sur sa citation favorite de Montaigne : « *La parole est moitié à celui qui parle, moitié à celui qui l'écoute. Celui-ci se doit préparer à la recevoir selon le branle [mouvement, NDLR] qu'elle prend. Comme entre ceux qui jouent à la paume, celui qui soutient, se démarche et s'apprête selon qu'il voit remuer celui qui lui jette le coup et selon la forme du coup.* » ●

(1) « *Vestige d'un temps révolu, la conversation est en voie de disparition* », tribune de David Le Breton, « *Le Monde* », 2 janvier 2023.

(2) « *Des visages. Une anthropologie* », David Le Breton (Éd. Métailié poche).

Plus d'infos sur [weekend.lesechos.fr](http://weekend.lesechos.fr)