

énééo FOCUS

AOUT 2018

Mieux être pour mieux agir : être à l'écoute de l'autre

THÈMES

Bien-être

Communication

Développement personnel

Volontariat

À DÉCOUVRIR DANS CETTE ANALYSE

Devenir le confident d'un ami, d'un collègue, d'un membre de la famille, accueillir son ras-le-bol, sa peine, sa colère ou sa peur, nous n'avons jamais appris à le faire et pourtant nous y sommes tous confrontés au quotidien. Dans ce Focus, nous vous donnerons quelques pistes de réflexion pour se mettre en mouvement vers une écoute « sincère ».

QUESTIONS POUR LANCER ET/OU PROLONGER LA RÉFLEXION

Qu'est-ce qu'une écoute « active » ou « sensible » ?

Comment accueillir l'émotion de l'autre sans s'y perdre soi, en prenant la juste distance ?

Devons-nous toujours et tout le temps être à l'écoute de l'autre ?

Quels sont les ingrédients pour une bonne écoute ?

MIEUX ÊTRE POUR MIEUX AGIR : ÊTRE À L'ÉCOUTE DE L'AUTRE

« *Écouter est une voie fiable hors de l'égoïsme, de l'égoïsme et du nombrilisme - cela fait de notre monde un espace plus vaste* »¹.

Devenir le confident d'un ami, d'un collègue, d'un membre de la famille, accueillir son ras-le-bol, sa peine, sa colère ou sa peur, nous n'avons jamais appris à le faire, et pourtant nous y sommes tous confrontés au quotidien. Dans le mouvement, beaucoup de volontaires évoquent la difficulté de rencontrer des membres qui partagent des vécus personnels parfois douloureux. Ils parlent de leur désarroi face à ces témoignages. Si certains deviennent des confidents volontairement, en s'engageant dans un volontariat d'écoute par exemple, d'autres, se trouvent confrontés de façon parfois inattendue à ce type d'échanges. Beaucoup d'entre eux se posent la question : comment écouter ? Comment accueillir l'émotion de l'autre sans s'y perdre soi, au risque de devenir une éponge émotionnelle ; sans la minimiser, au risque de perdre sa confiance ? Et quelle réponse y apporter ? Nous allons donner ici quelques pistes de réflexion pour se mettre en mouvement vers une écoute « sincère ».

L'écoute dans les projets du mouvement

Certains volontaires s'engagent dans du volontariat relationnel visant la rencontre de l'autre dans une part de son intimité. Il y a par exemple le [projet Sentinelle](#) soutenu par la Mutualité chrétienne de la Province de Namur et par la Fondation Roi Baudouin en 2017. Ce projet a pour objectif de former des personnes ressources au niveau local susceptibles d'informer, de soutenir et de soulager les aidants proches et/ou les personnes atteintes d'une maladie de type Alzheimer. La sentinelle observe, détecte, écoute et agit dans le but de répondre aux questions et aux besoins ceux-ci. Un autre projet, les [ateliers « carnet relais »](#), est mené par le Brabant Wallon. Des volontaires animent des ateliers de préparation et de réflexion autour de différentes thématiques touchant au parcours de vie et de vieillissement.

L'importance d'une écoute patiente

« *L'écoute patiente ne vient pas naturellement à la plupart d'entre nous. Combien de gens connaissez-vous qui écoutent bien, qui peuvent vous faire sortir de votre coquille et 's'embarquer dans votre voyage' ? Et que ressentez-vous quand cela vous arrive ? Vous êtes requinqué, libéré, joyeux ? Écouter est un talent, et comme pour tous les talents, il demande de la pratique et la capacité de tirer les leçons de nos échecs* »².

Face à la souffrance d'autrui, il est difficile de conserver une [juste place](#) qui ne soit ni de l'indifférence froide, ni une fusion totale avec les émotions de l'autre. Imaginez-vous aller chez un psychologue qui, vous voyant pleurer, se met à pleurer à son tour. Lui ferez-vous confiance pour vous aider à traverser votre chagrin ? Il en est de même lorsque nous apportons notre écoute à un proche, quelle que soit la nature de sa souffrance. Il est nécessaire de développer une écoute patiente, en trouvant le juste milieu entre l'empathie et le respect de soi. Quelques ingrédients peuvent nous y aider : trouver le bon moment pour écouter l'autre, laisser de côté nos jugements et accepter pleinement nos propres réactions émotionnelles.

¹ Naphali, 2009, p. 199

² Naphali, 2009, p.197

Le bon moment pour écouter

Nous ne sommes pas à chaque minute de notre journée en mesure de recevoir la parole de l'autre. La communication, ou la relation d'écoute, peut être totalement perturbée par le moment choisi (ou non choisi) : si on est fatigué, ou que l'on est absorbé par une tâche, nous n'aurons alors pas la même qualité d'écoute et notre réaction risque de ne pas être adéquate ou d'évacuer trop rapidement le problème. De nombreux soucis de communication pourraient être évités si le moment pour parler était soigneusement choisi. Le moment de l'écoute, devrait toujours être **un temps de pause**, un temps de décentrement et de relâchement du jugement. Ce qui est évidemment plus facile à faire quand le cadre de la parole est très clairement établi : « je peux te parler ? », lors d'un entretien, lors d'un groupe de parole... Dans ces cas-là, il est relativement aisé de se préparer à écouter.

Malheureusement, au quotidien, cela ne se passe pas toujours de cette manière : il n'est pas systématiquement possible de se préparer à la discussion lorsque la parole nous est déposée sans prévenir, à un moment où on ne s'y attend pas... Dans ce cas, on peut expliquer à l'autre que ce n'est pas le bon moment pour parler, mais qu'après une tasse de café, après avoir terminé notre tâche, on sera en mesure de l'écouter. Si cela n'est vraiment pas possible, il ne nous reste plus qu'à accepter l'imprévu et à nous concentrer de toutes nos forces sur la discussion.

On peut également ne pas être nous-mêmes dans une phase de vie qui nous laisse suffisamment de place pour recevoir la souffrance de l'autre. Je viens de recevoir une mauvaise nouvelle, mon énergie est toute entière mobilisée à la digérer, à la vivre, je ne suis alors pas dans de bonnes dispositions pour entendre la parole de quelqu'un d'autre et endosser le rôle de confident. Faire ce constat n'est pas faire preuve de faiblesse ou d'échec. Bien au contraire, accepter qu'on n'est pas la bonne personne à ce moment-là pour aider l'autre, ne peut que lui être bénéfique. On peut alors **rediriger la demande** vers quelqu'un d'autre.

Se détacher de ses propres jugements

« Notre cerveau reptilien fonctionne de manière dualiste : oui/non, plaisir/non plaisir. Nous sommes donc constamment en train de scanner les situations pour vérifier si elles apportent ou non du plaisir, prêt à émettre un jugement négatif ou positif »³.

Bien souvent, sans même nous en rendre compte, nous pratiquons une **écoute sélective**, parce que c'est ce que nous avons toujours appris à faire : nous entendons ce que nous voulons entendre et réagissons immédiatement à la phrase qui nous a interpellé, que l'on a retenu, sans écouter le reste. On tente de raccrocher l'expérience racontée à notre propre expérience. Et nous passons par le filtre de notre interprétation chaque phrase que l'on entend. Nous imaginons ce que la personne ressent, ce qu'elle aurait pu faire, ce qu'elle aurait dû faire... Bref, nous n'écoutons pas réellement ce qu'elle dit.

Le psychologue américain Carl Rogers parle d' « écoute active ». Pourquoi ne pas nous inspirer de son approche dite « humaniste » dans les situations qui requièrent de notre part une écoute attentive ? Accueillir l'expérience de l'autre sans la juger : qu'il s'agisse d'émotions, de réactions, d'actes posés, de paroles dites, suspendons notre jugement (positif ou négatif), le temps de l'échange. Et accueillons la souffrance de l'autre sans chercher à y répondre. L'exercice est extrêmement difficile à réaliser car il renvoie souvent à nos propres émotions et réactions. On a vite fait de se dire « moi à sa place je n'aurais pas fait comme ça » et de répondre à l'autre : « si j'étais toi, je ferais ceci ou cela ». Dès lors que l'on prononce cette phrase, la relation d'écouter/écouté se brise car l'autre ne trouve pas une oreille attentive, mais une oreille qui émet un jugement. Pour parvenir à instaurer une qualité d'écoute, il faut adopter une « attitude

³ Haudiquet, p.73

chaleureuse, positive et réceptive » envers tout ce que l'autre est, avec ses faiblesse, son parcours de vie... (C. Rogers).

Comment se défaire de son jugement ? Catégoriser, juger, étiqueter, interpréter, comparer sont autant d'actions que nous réalisons de façon inconsciente et quasiment réflexe. À moins d'être un champion de l'écoute active, la plupart d'entre nous réagissent de façon impulsive selon leurs propres émotions. C'est justement ce processus qu'on peut essayer de découvrir en soi. Un exercice d'apparence très simple peut être facilement réalisé : chaque fois que l'on a eu une discussion, demandons-nous quelles émotions ses paroles ont éveillé en nous : de la colère ? de la peur ? de la jalousie ? de l'envie ? Demandons-nous ensuite d'où venaient nos réactions, les questions qu'on lui a posées, les réponses qu'on lui a apportées. Et puis, on peut se promettre d'essayer de faire différemment la prochaine fois. À force de se rendre conscient de nos réactions, nous finirons par les modifier.

La reformulation

« Poser des questions est souvent un moyen d'obtenir le contrôle de la conversation ou de satisfaire notre propre curiosité. Laissez la personne qui parle révéler ce qu'elle veut. Un bon moyen d'éviter nos propres préoccupations est de résumer ce que les gens nous disent, ou ce que nous percevons de leur sentiment. Par exemple, nous pouvons réagir à leur situation en disant : 'ça a vraiment l'air frustrant.' La personne qui parle ressent un soulagement d'entendre que nous comprenons ce qu'elle ressent ; elle est alors susceptible d'en dire plus »⁴.

Reformuler ce que l'autre nous dit, l'aider à mettre des mots sur ce qu'il ressent est un bon moyen pour témoigner et appuyer notre écoute. Par exemple : « *Je t'entends très inquiète. Est-ce que je me trompe ? Que puis-je faire pour te rassurer ?* ». Ce faisant, nous reconnectons la personne à sa sensation et la relançons dans sa trajectoire de vie de la manière la plus efficace et la plus adéquate possible. Voici, en guise d'exemple, un tableau de mots permettant de décrire des ressentis de manière précise⁵ :

En colère	Triste	Stressé	Troublé
Frustré	Vidé	Paniqué	Désorienté
Fâché	Atterré	Désemparé	Embrouillé
Furieux	Désespéré	Nerveux	Déboussolé
Ennuyé	Blessé	Choqué	Soucieux
Irrité	Abattu	Stupéfait	Perdu
Perturbé	Déprimé	Agité	Déconcerté
Contrarié	Malheureux	Tendu	Incertain
Ignoré	Accablé	Mal à l'aise	Bouleversé
Incompris	Démoralisé	Anxieux	Indécis

Le maître-mot : l'acceptation

Pour pouvoir écouter l'autre, il y a un moment dans la conversation douloureuse où il faut que nous acceptions de ressentir ce que ses mots provoquent en nous, la manière dont on se sent à ce moment précis. Il est vraiment essentiel de rester en lien avec ce que l'on ressent, même si cela peut être douloureux. Le ressenti passe par le corps et pas par le raisonnement ou la pensée. Par exemple : je ressens un manque d'air. La pensée en lien avec cette sensation est : j'ai peur, je panique. C'est prendre conscience de la sensation elle-même qui est important.

Alors que l'enfant est totalement dans l'instant présent et le ressenti (il ressent la faim, il hurle), nous avons tendance à inscrire notre ressenti dans un maillage de pensées pour nous aider à trouver des

⁴ Naphtali, 2009, p. 199

⁵ Source : Naphtali, 2009, p.136

solutions. Et si la souffrance de l'autre me fait peur, je risque de réagir à ma peur plutôt qu'à sa souffrance. Or, nous devons rester dans l'écoute et accueillir en nous ce que nous dit notre interlocuteur en souffrance. C'est ce qu'on appelle : « être présent à soi pour pouvoir être présent à l'autre ».

Ainsi, ce n'est pas le fait d'écouter qui est la partie la plus difficile du travail, c'est le fait de s'écouter et de s'accepter. Car une fois que l'on s'accepte tel qu'on est, avec toutes nos émotions et nos expériences, il n'y a plus qu'à lâcher le mental, à lâcher nos repères et nos codes et à laisser notre corps résonner en se plongeant totalement dans ce que l'autre a à nous dire. Et si ce qu'il me dit me rend triste (parce que cela me renvoie à ma propre expérience), je l'accepte et je me laisse traverser par cette émotion, en essayant de ne pas m'y accrocher. Je peux alors entrer dans une compréhension de l'autre moins intellectuelle et plus authentique.

Le corps et le mental, amis ou ennemis ?

Le mental se charge d'interpréter, de coller des étiquettes, de poser des jugements.

Le corps, résonne et est doué d'empathie.

Pour illustrer cela, prenons un exemple tout simple : nous voyons une mère avec son enfant qui mendie dans la rue. Notre première réaction, totalement corporelle, est de ressentir un pincement au cœur ou au ventre, une boule dans la gorge, une chaleur monter au visage... L'émotion est la tristesse. Ensuite, ou parfois de manière quasi instantanée, notre mental entre en action pour se protéger de ces sensations et de cette émotion désagréable : « comment peut-on laisser un enfant dans la rue ? », « si je les regarde, je vais être obligée de leur donner de l'argent »...

Lorsqu'on traduit une émotion ressentie comme la tristesse ou la colère en pensées, on cherche à comprendre pourquoi on ressent cela, quelles sont les causes et comment en sortir, comment s'en protéger. Ce faisant, on a tendance à lui donner une place trop importante, à la nourrir et à la renforcer, alors qu'il s'agit d'une manifestation corporelle qu'il faut traverser et qui se transformera d'elle-même avec le temps. Cette émotion ne devrait pas nous guider dans nos réactions immédiates, car elle brouille notre capacité d'écoute.

Utiliser le silence. Le risque en utilisant les mots, c'est de ne pas être adéquat, de trahir nos états d'âmes et de ne pas être à la hauteur de la présence et de l'aide que l'on souhaite apporter. Lorsque nous nous trouvons dans une situation où les mots ne viennent pas, ou sont trop douloureux à prononcer, que l'on ne trouve pas les mots pour dire ce que l'on éprouve, on peut laisser le corps parler : prendre la main, poser sa main sur l'épaule, avoir un regard empli de compassion. On peut aussi postposer les mots. Le silence serein peut être un bon moyen de soulagement. Le silence tendu, lui sera lourd. Ainsi, si notre présence est en paix, nous aurons témoigné notre présence à l'autre sans mots, en étant simplement présent, vraiment présent.

Pour conclure

Le chemin de l'écoute est ardu, les recettes miracle n'existent pas, mais il est très enrichissant. C'est à force d'essais et d'erreurs et de beaucoup d'auto-compassion que l'on arrivera pas à pas à une écoute respectueuse de soi et de l'autre.

« Écouter, c'est commencer par se taire...

*Avez-vous remarqué combien les « dialogues » sont remplis d'expressions de ce genre :
« C'est comme moi quand...», ou bien « ça me rappelle ce qui m'est arrivé... ».
Bien souvent, ce que l'autre dit n'est qu'une occasion de parler de soi.*

*Écouter, c'est commencer par arrêter son petit cinéma intérieur,
son monologue portatif, pour se laisser habiter par l'autre.
C'est accepter que l'autre entre en nous-même comme il entrerait dans notre maison
et s'y installerait un instant, en prenant ses aises.*

*Écouter, c'est vraiment laisser tomber ce qui nous occupe
pour donner tout son temps à l'autre.
C'est comme une promenade avec un ami :
marcher à son pas, proche mais sans gêner, se laisser conduire par lui,
s'arrêter avec lui, repartir, pour rien, pour lui.*

*Écouter, c'est ne pas chercher à répondre à l'autre,
sachant qu'il a en lui-même les réponses à ses propres questions.
C'est refuser de penser à la place de l'autre,
de lui donner des conseils et même de vouloir le comprendre.*

*Écouter, c'est accueillir l'autre avec reconnaissance tel qu'il se définit lui-même, sans se
substituer à lui pour lui dire ce qu'il doit être. C'est être ouvert positivement à toutes les idées,
à tous les sujets, à toutes les expériences, à toutes les solutions, sans interpréter, sans juger,
laissant à l'autre le temps et l'espace de trouver la voie qui est la sienne.*

*Écouter, ce n'est pas vouloir que quelqu'un soit comme ceci ou comme cela,
c'est apprendre à découvrir ses qualités qui sont en lui spécifiques.
Être attentif à quelqu'un qui souffre,
ce n'est pas donner une solution ou une explication à sa souffrance,
c'est lui permettre de la dire et de trouver lui-même son propre chemin pour s'en libérer.*

*Apprendre à écouter quelqu'un,
c'est l'exercice le plus utile que nous puissions faire
pour nous libérer de nos propres détresses... » (André Gromolard)*

Hélène Eraly

POUR ALLER PLUS LOIN...

Courvoisier L. 2017, *La puissance de l'écoute : De l'accueil à la présence*, Éditions Infolio (La Source Vive), Gollion.

Haudiquet X., (2013), « Le regard positif inconditionnel : comment y parvenir ? », *Approche Centrée sur la Personne, Pratique et recherche*, 2013/1, n° 17, p. 65-78.

Kaïros 37

Naphali S., (2009), *S'occuper de soi et de ses enfants dans le calme*, éditions Payot et Rivages, Paris.

Randin J.-M., (2008), « Qu'est-ce que l'écoute? Des exigences d'une si puissante « petite chose » », *Approche Centrée sur la Personne. Pratique et recherche*, 2008/1, n° 7, p. 71-78.

Pour citer cette analyse

Eraly H., (2018), « Mieux être pour mieux agir : être à l'écoute de l'autre », *Énéo Focus*, 2018/10.

Avertissement : Les analyses Énéo ont pour objectif d'enrichir une réflexion et/ou un débat à propos d'un thème donné. Elles ne proposent pas de positions avalisées par l'asbl et n'engagent que leur(s) auteur(e)(s).

Énéo, mouvement social des aînés asbl
Chaussée de Haecht 579 BP 40 – 1031 Schaerbeek - Belgique
e-mail : info@eneo.be – tél. : 00 32 2 246 46 73

En partenariat avec



Avec le soutien de

