

## l'écoute le cœur au bord des lèvres

Différentes techniques permettent d'apprendre à écouter et à mieux comprendre nos interlocuteurs. La bonne écoute vient du cœur et pas seulement de la raison.

La multiplication des services d'assistance par téléphone et des lieux et points de rencontre en témoigne : l'écoute est devenue un besoin majeur de notre société. Mais ce ne sont pas seulement les personnes seules ou en difficulté qui ont besoin d'écoute, c'est tout un chacun. « Nous sommes dans une société où chacun vit pour soi, renfermé sur lui-même, et ne sait pas où aller parler », explique Nicole Thébaud, secrétaire de l'association Quatre Saisons qui est à l'origine des Rencontres européennes de l'écoute, dont la troisième édition se tenait fin avril à Lausanne. Les occasions d'écoute sont pourtant nombreuses, que ce soit au niveau professionnel (médical, psychologique ou en entreprise) ou dans les relations amicales et familiales avec la parole qui reconforte. « Mais elle est souvent de mauvaise qualité, car nous ne savons pas écouter l'autre sans l'interrompre, chercher à le dominer ou à lui imposer un jugement », précise-t-elle. « Que ce soit dans la vie professionnelle, familiale ou scolaire, il est commun de remarquer la difficulté à se faire comprendre ou à saisir clairement la pensée de l'autre », souligne Jean Artaud dans *L'Écoute, attitude et techniques* (éd. Chronique sociale). Enseignant, Jean Artaud (aujourd'hui décédé) est devenu psychologue pour répondre aux besoins de ses élèves. Contrairement à ce que pensent beaucoup, l'écoute n'est pas seulement une affaire d'attention et de bonne volonté, même si ces dimensions sont importantes. « L'écoute n'est pas naturelle », précise Yves Blanc, en soulignant dans son petit guide *L'Écoute* (éd. Bernet-Danilo) les puissants freins qui existent à sa mise en œuvre. Ceux qui proviennent de l'un des interlocuteurs et souvent des deux : émotions, impatience, préoccupations personnelles, peur du conflit ou d'une remise en question, préjugés, pièges du langage ; et ceux qui proviennent de l'environnement : moment ou lieu inapproprié. L'écoute ne s'improvise pas. Les grands principes de l'écoute ont été énoncés, il y a cinquante ans, par le psychologue américain Carl Rogers. Ils ont été ensuite travaillés et affinés par différents auteurs, qui en ont proposé de nombreuses techniques d'application, chacun selon son expérience propre. « Les techniques d'écoute "rogérienne" représentent un processus dynamique qui est parfaitement défini avec trois principes-repères : la congruence, la considération positive inconditionnelle et l'empathie », explique André de Peretti, qui a introduit Carl Rogers en France. Ces termes peuvent paraître du jargon, mais il visent à définir une attitude générale d'écoute, qui vient du cœur et pas seulement de la raison, attitude qui est définie d'une manière générale par le mot empathie, pris dans un sens large qui englobe les deux autres aspects.

### L'empathie

L'empathie consiste à essayer de rejoindre l'autre dans son expérience intérieure, de ressentir ce qu'il ressent. Il ne s'agit pas de sympathie, qui est un sentiment agréable éprouvé pour quelqu'un et qui n'est pas forcément ce que ce dernier ressent au même moment. L'empathie n'est pas un sentiment, mais une attitude d'esprit. C'est un moyen de comprendre l'autre, sans pour autant s'imaginer que l'on est à sa place. Elle nécessite de s'intéresser plus à ce que vit la personne écoutée qu'à son problème ou à ce qu'elle dit. Elle procède d'un respect total de la personne, sans jugement, sans intention de lui imposer une manière de voir, dans l'acceptation a priori de sa bonne foi et de ses choix. Cette dimension de « considération positive inconditionnelle » est capitale. Elle suppose d'être centrée sur la personne que l'on écoute. Mais, même si cela peut être paradoxal, elle nécessite qu'on soit aussi centré sur soi-même, dans une attitude que Carl Rogers désigne sous le nom d'authenticité ou de « congruence », terme ancien qui signifiait convenance (et dont la racine subsiste dans le langage courant avec le qualificatif « incongru »). La congruence désigne ici l'accord entre ce que ressent l'écouter et ce qu'il exprime. Dans une discussion vive, l'un des protagonistes peut s'enflammer, mais il sera souvent bien étonné si vous lui dites qu'il manifeste de la colère ou de l'agacement, explique Carl Rogers. L'écouter doit donc s'écouter lui-même pour avoir conscience de ses propres sentiments intérieurs. Sans congruence ni considération positive inconditionnelle, il ne peut y avoir d'empathie. Il doit y avoir un ajustement préalable et permanent entre les trois attitudes, précise Jean Artaud. La réponse que l'on donne à la personne écoutée doit refléter cette qualité d'écoute. On distingue six grands types de réponse (lire ci-contre). Une seule, la réponse de compréhension,

témoigne toujours d'une véritable écoute. « Vous avez le sentiment que vous deviez agir ainsi. » Ce type de réponse utilise la technique de reformulation, à laquelle certains réduisent parfois la méthode de Carl Rogers. La reformulation, telle qu'il la conçoit, n'est pas séparable de l'ensemble du processus d'écoute. Elle ne consiste pas à répéter ou à paraphraser ce que dit l'interlocuteur, mais à refléter ses sentiments, afin de s'assurer d'une bonne compréhension et sans jamais le critiquer, ni même l'approuver. « Sans un travail corporel, on risque d'être uniquement centré sur l'autre et de ne pas être vraiment à l'écoute », explique Alain Cornély, psychothérapeute. Si vous posez la main sur l'épaule de quelqu'un, il peut se sentir violé ou au contraire écouté. Il y a tout un travail à faire pour développer la conscience intérieure de l'espace juste qui fera que votre geste sera ressenti comme un geste d'écoute ». Il développe l'attitude Cesora (centrée sur soi, orientée vers l'autre) qu'il enseigne au sein de l'association Croissance, écoute et vie. Cette expérience est présentée dans un livre Qui écoute ?

Régis Pluchet

juillet 2000