

La prospérité de l'être intérieur



15BIS – L'ECOUTE

« Sachez écouter, et soyez sûr que le silence produit souvent le même effet que la science »

Napoléon Bonaparte

Introduction

Dieu nous écoute (1Jean 5. 14-15). Il nous connaît personnellement, et c'est parce qu'il nous connaît qu'il nous aime. L'écoute est un moyen essentiel pour aimer, connaître l'autre et être en relation. L'écoute véritable est rare, faute de temps consacré à cela, faute de considération de l'autre, faute d'estime accordée à l'écoute. L'écoute est ce que Salomon a demandé comme la plus grande des richesses : « Donne donc à ton serviteur un coeur qui écoute, pour juger ton

peuple, pour discerner entre le bien et le mal » (1 Rois 3. 9)

Pourquoi cette carence, pourquoi est-on plus rapide à parler qu'à écouter ? L'écoute n'est pas vraiment valorisante. Elle met celui qui écoute en situation de dépendance à l'autre, et de non productivité apparente. De plus, nous évoluons dans une société où l'action est bien plus considérée que l'attente, la parole que le silence.

Écouter, c'est

- Être avec, être chaleureux, positif, affectueux, attentif, respectueux, dans l'acceptation inconditionnelle de l'autre. « Recevoir, comme aussi le Christ nous a reçu, à la gloire de Dieu » (Romains 15. 7)
- Renoncer à expliquer, à convaincre, à répondre, à définir l'autre, à l'emprisonner pour se mettre à sa disposition. « L'amour ne pense pas le mal » (1 Corinthiens 13. 5)
- Permettre à l'autre de s'exprimer, tout en refusant d'anticiper, de le deviner.
- L'aider à s'aider
- Le comprendre comme il veut être compris, accepter de ne pas le connaître comme nous voudrions le connaître, pour lui permettre d'être lui-même.
- Être attentif aux faits, aux émotions, au comportement, au retentissement intérieur en soi-même
- Vouloir écouter, apprendre à écouter (*savoir*), pouvoir écouter (fatigue, problèmes...)
- Faire comme Dieu fait avec nous : « Oh, toi qui écoutes la prière, toute chair viendra à toi » (Psaume 65. 2). Remarquons qu'on a du plaisir à aller vers celui qui écoute.

Obstacles

- Le retentissement en moi de ce qui est dit
- Être déçu par l'autre
- Ressentir de la peur, de l'insécurité à cause de ce qui a été dit
- Avoir le désir de contrôler l'autre
- Réactions masculines et féminines

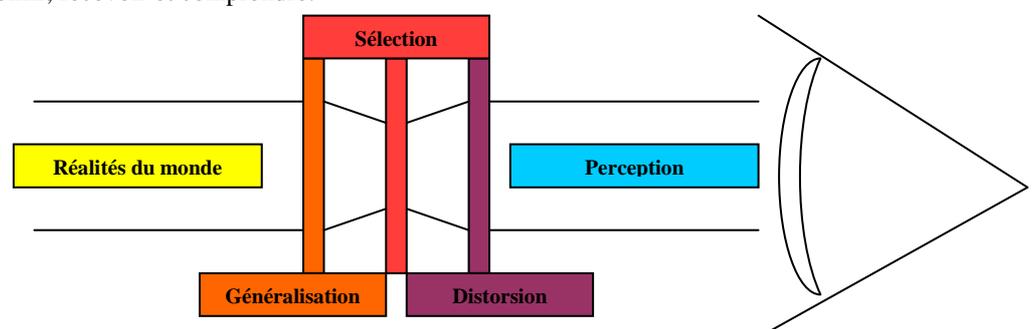
Une écoute objective ?

Non. Il n'y a pas d'écoute objective. Notre perception est forcément différente de celle de l'interlocuteur, et de fait, notre écoute nous fournira des renseignements incomplets, inexacts et inopportuns. Mais ce n'est pas un problème. L'interlocuteur a besoin de quelqu'un qui lui est différent, et pas indifférent... Le tout est de ne pas lui imposer notre différence !

Dans la communication verbale, trois filtres naturels se manifestent plus ou moins automatiquement :

- **La généralisation** : c'est le fait de replacer la chose entendue dans un contexte. Elle nous permet de comparer, d'avoir un avis sur ce que nous entendons.
- **La sélection** : c'est le tri opéré pendant l'écoute. Il permet de garder ce qui est utile.
- **La distorsion** : c'est la capacité de projeter notre opinion à partir de ce que nous avons entendu.

Écouter n'est pas seulement tendre l'oreille. Une écoute active, c'est une relation instaurée entre deux personnes, un espace de liberté créé par les deux parties, dans lequel chacun peut s'exprimer avec la perspective d'être connu. Écouter, c'est donc accueillir, recevoir et comprendre.



Le corps a aussi son rôle dans l'écoute: l'attitude, l'expression du visage, la place des mains participent à une véritable ouverture.

« *J'entendrai des regards que vous croirez muets* »

Racine

Le rôle de la parole

« *Tant que je me suis tu, mes os se consumaient* » (Psaume 32. 3). On a besoin de se raconter pour se comprendre, de se dire pour se guérir, de s'entendre pour s'accepter. On a besoin de confesser sa faute à Dieu pour être en paix, et de le dire à la personne blessée. Quelqu'un qui se répète est quelqu'un qui n'a pas été entendu. « *Le fer s'aiguisé par le fer, et un homme ranime le visage de son ami.* » (Proverbes 27. 17) La parole écoutée est un instrument de progrès pour celui qui parle.

Pour celui qui écoute, la parole est aussi un instrument : ce peut être des questions ou des réactions, mais aussi un échange de point de vue.

Rôle des questions

- Questions **ouvertes** : on ne peut pas répondre par « oui » ou par « non » ; elles laissent la liberté à l'autre de créer sa réponse. Il faut les imaginer, les construire, trouver des opportunités.
- Questions **inductives** : elles suggèrent la réponse, et montrent une intention de la part de celui qui écoute, intention qui risque d'emprisonner.
- Questions **fermées** : elles ne laissent pas de liberté à l'interlocuteur, qui ne peut répondre que par oui ou par non. Elles sont quelquefois nécessaires.
- Questions **inopportunes** : elles placent les gens en situation d'échec ; le « *pourquoi* » peut être culpabilisant, le « *comment* » peut être motivant.

Réactions à l'écoute

- **Évaluation** : pendant l'écoute, on classe la personne en faisant référence à des normes morales qui ne sont pas forcément les siennes.
- **Interprétation** : c'est apporter une explication à la personne sur ce qu'elle vit. C'est la réalité de celui qui écoute, et pas forcément celle de celui qui est écouté.
- **Maternage** : c'est consoler, soutenir, reconforter. En réaction du problème de la personne, on risque de l'enfermer dans l'affectif.
- **Questionnement** : il permet d'aider la personne à parler, mais ne doit pas satisfaire la curiosité...
- **Décision** : elle appartient à celui qui parle.
- **Reformulation** : c'est proposer de redire ce qui a été entendu. Cela permet à la personne qui parle de savoir qu'elle a été écoutée et de voir ce qu'a compris son interlocuteur.

La connaissance mûre écoute, Celle qui n'a pas mûri parle.

Questions embarrassantes

Comment me qualifie-t-on : Ouvert, à l'écoute ou insensible ?
Ai-je appris à écouter ?
Est-ce que je connais vraiment mon meilleur ami ?
Qu'est-ce que je n'aime pas écouter ? Pourquoi ?

Conclusion

Écouter, c'est passer du temps avec quelqu'un. Du temps qui correspond en quelque sorte au prix donné à la relation. Pourrait-on mesurer la qualité de l'écoute par le temps accordé aux silences ? Pourrait-on mesurer l'amitié que nous avons par le niveau d'écoute que nous accordons ? C'est exigeant, mais... parlant !

