

ECOUTER L'AUTRE ...

Nous aspirons tous à communiquer. Se dire et écouter sont des démarches incontournables qui semblent aller de soi mais qui se révèlent à l'expérience beaucoup moins aisées qu'il n'y paraît ! Ecouter l'autre... c'est sur cet aspect de la relation que nous voudrions nous arrêter un moment.

Quelqu'un à qui parler ... Nous avons tous besoin de cela !

Non pas quelqu'un avec qui converser ou qui approuve,

mais qui reste là ... simplement, se taisant, écoutant.

Albert Camus

Il est important de prendre conscience d'un certain nombre de réalités. Ce qui est entendu est différent de ce qui est dit. Les mots sont chargés de connotations, de propositions et de possibles... très variables. Chacun a des filtres, des références, des fixations, des intolérances, des seuils de tolérance... On comprend pourquoi le psychothérapeute, Jacques SALOMÉ, affirme que « le dialogue est toujours une aventure et le partage parfois un risque »¹.

Reconnaître l'autre dans sa différence...

Au cœur de toute communication se trouvent toujours deux besoins fondamentaux: celui d'être reconnu dans notre unicité avec nos ombres, nos lumières, nos possibles et celui d'être entendu dans ce que nous disons ici et maintenant avec ce que nous sommes, ce que nous savons, ce que nous sentons.

¹ Jacques SALOME, *T'es toi quand tu parles*, Editions Albin S.A., 1991.

De ce qui précède, découle une des dispositions les plus importantes de l'écoute qui est la reconnaissance d'autrui dans sa différence. Nous reconnaissons l'expression de l'autre comme étant la sienne. Pas besoin de nous approprier ses sentiments ou ses désirs, de les combattre ou de les dénigrer. Nous les constatons. L'interlocuteur est le sujet. Ce qu'il dit est l'objet de l'échange. Nous pouvons parfois témoigner d'un vécu proche mais ce n'est pas toujours possible car celui qui exprime une difficulté veut être entendu, reçu et parfois confirmé dans ce qu'il fait ou vit.

Jacques SALOMÉ a beaucoup travaillé la relation parents/enfants. C'est dans ce contexte précis qu'il livre quelques réflexions concrètes pour développer des relations vivantes. Parmi ces réflexions, épinglons la suggestion de prendre le risque de se définir face à l'autre dans ce que l'on ressent, éprouve, pense ou croit. Autrement dit de se situer, se positionner sans s'imposer ni convaincre, en disant par exemple : voici ce que je sens, ce que je pense².

Il est tout aussi essentiel de reconnaître les possibles de l'autre, ce qui signifie accepter que l'autre y compris l'enfant possède un savoir, un ressenti, une expérience de vie différents des miens. Vais-je prendre le risque de mettre cela en commun en acceptant d'écouter et de m'ouvrir à ce savoir ? J'ai un point de vue, lui aussi.

Il faut aussi oser la confrontation, ce qui n'est pas synonyme d'affrontement. Celle-ci n'est pas possible quand l'autre me renvoie à mes peurs, mes contradictions, mes conflits ou mes vulnérabilités et, à ce jeu, les enfants sont fort habiles !

Quatre mauvaises herbes tenaces empoisonnent l'écoute, mieux vaut donc les repérer. C'est l'injonction : « tu dois, il faut, il n'y a qu'à... », les menaces avec des « attention à ceci, sinon, tu... », les sanctions : « puisque tu n'as pas obéi, tu n'auras pas... », les culpabilisations avec des accusations (à cause de toi...), des comparaisons (ta sœur, elle...), des plaintes (j'ai sacrifié ma vie pour toi...), des mises en demeure (tu m'as fait de la peine, j'espère que tu ne recommenceras plus...). C'est souvent ce genre de registre que nous employons avec nos enfants et que nous leur transmettons !

Déposer ses valises pour écouter...

Ecouter, cela prend du temps et ça se cultive. Il n'y a pas de recettes toutes faites. C'est ce que confirment Cécile BOLLY, médecin, et Véronique GRANDJEAN, infirmière, dans « L'éthique en chemin »³. Leurs pratiques comme soignantes de terrain mais également comme formatrices notamment à l'écoute en soins palliatifs leur ont permis de dégager des pistes pour expérimenter l'écoute non sélective. Cette écoute-là n'est pas celle qui s'apprend sur les bancs de l'université, celle qui permet de classer, de comparer, de se raccrocher à un savoir acquis ; il s'agit ici d'écouter et d'entendre l'autre en tant que sujet avec les risques que cela implique dans un contexte médical et plus encore de soins palliatifs. Cette écoute-là, constatent les deux auteures, se pratique « les yeux ouverts, le cœur ouvert et les mains ouvertes ! »

Ecouter, ce n'est pas que se taire, « c'est aussi chercher des mots justes. Proposer une parole qui soit une invitation. Qui ouvre plutôt que de fermer, de refermer. Une parole qui permette à l'autre d'être, de se sentir exister pour quelqu'un d'autre, tel qu'il est, sans jugement. Une parole qui permette à l'autre de se comprendre. Et de poursuivre le chemin qui est le sien. Avec ses propres repères. Et ses propres choix à

² Jacques SALOME, idem.

³ Cécile BOLLY et Véronique GRANDJEAN, *L'éthique en chemin*, Weyrich Edition, 2001.

faire. C'est en cela que nous pouvons manifester de l'empathie. Chercher à comprendre, le mieux possible, le point de vue de l'autre, son ressenti. »⁴

Elles invitent pour pouvoir écouter l'humain jusqu'au bout à « déposer nos valises » car celles-ci sont « remplies de solutions mais ce sont nos solutions » alors qu'il suffit d'être là, d'accompagner et d'oser s'ouvrir à ce qui fait l'humain en l'autre y compris la proximité de la mort. Nos valises sont aussi pleines « de projets ». L'écoute est impossible si nous croyons savoir ce qui est bon pour l'autre. Il faut au contraire le rejoindre dans ce qu'il vit et l'aider à sentir et, s'il le veut à exprimer, ce qui est bon pour lui. Enfin, laissons nos valises pleines de « réassurances ». En rassurant l'autre, c'est nous que nous cherchons à protéger. Parce que la souffrance, la peur et la mort de l'autre nous renvoient aux nôtres.

Les expériences des uns et des autres, quel que soit le domaine qui est le leur, ne peuvent qu'être précieuses et nous éclairer dans nos rencontres et notre écoute au quotidien. Ecouter l'autre sans juger, sans prendre sa parole, sans l'enfermer dans ce qu'il dit et sans exprimer immédiatement son point de vue est difficile. Cela demande une grande part d'authenticité et une disponibilité intérieure qui ne s'obtiennent que grâce à un travail sur soi et un échange avec d'autres. Ceux qui pratiquent l'écoute dans des services spécialisés parlent de capacité à être plutôt qu'à faire. Etre là dans l'instant présent, voilà la compétence à acquérir. « L'écoute, écrit Alfred VANNESSE, psychothérapeute et écoutant, ne requiert pas d'abord un grand savoir. Elle suppose seulement chez l'autre une capacité de me rejoindre, de se mettre à ma place tout en restant à la sienne. Ce qui m'aide, c'est l'écoute d'un homme, d'une femme qui ne se substitue pas à moi mais qui reste attentif à ce qui se passe en moi tandis que je parle. Par cette écoute attentive, il me précède d'un pas, il me conduit à dire ce qui reste dans l'ombre, ce que j'ai été amené à taire jusqu'ici. L'attention qu'il me donne suffit à apaiser ma peur. Et j'en viens à dire ce que j'avais résolu de taire. Et cela me libère. »⁵

Détecter les parasites

Paradoxe apparent, écouter activement passe d'abord par un travail sur soi. Cette attention à soi est un passage obligé: des parasites sont inhérents à toute communication.. La bonne volonté ou les bonnes intentions ne suffisent pas. Aussi tout écoutant est-il amené à identifier ce qui, dans ces propres attitudes, altère sa capacité d'écoute. Au nombre de celles-ci, nous en pointons deux, simplement parce qu'elles sont présentes dès le début de toute rencontre, sans que les interlocuteurs en soient conscients⁶.

LES ÉTIQUETTES

Dès que je rencontre l'autre, je mets des étiquettes. Dès que je vois quelqu'un, avant même qu'il ne dise ou fasse quoi que ce soit, je projette sur lui des impressions, des sentiments, des traits de caractères: je lui mets des étiquettes. Dès le départ, quand je vois quelqu'un, je suis dans un dispositif spontané qui empêche l'autre d'être lui-même. Attention, même une étiquette positive enferme.

Une règle d'or est à appliquer: il est important d'avoir toujours à l'esprit que l'autre est un martien. L'autre ne ressent pas comme moi, ne pense pas comme moi, ne dit pas les choses comme moi. quand j'oublie cette règle d'or, l'écoute devient difficile. Il est important de savoir que l'autre n'a pas la même histoire que moi: il va donc réagir différemment.

⁴ idem

⁵ Alfred VANNESSE, *Ecouter l'autre, tant de choses à dire*, Vie Ouvrière, 1989.

⁶ Voir le dossier de l'ACRF, *Habiter l'espace rural: des racines et des rêves? A la recherche de soi*, 2005

LES COMPORTEMENTS ACCEPTABLES ET INACCEPTABLES

Quand j'entre en relation avec quelqu'un, il y a des comportements qu'immédiatement et spontanément je refuse ou j'accepte. Dans l'écoute, si je suis face à un comportement que j'accepte spontanément, je pourrai écouter. Mais si je suis face à un comportement que spontanément je n'accepte pas, je serai dans l'incapacité d'écouter cette personne. Car je suis encombrée par mon propre jugement, je suis habitée par un refus spontané. Je suis à l'écoute de moi et je ne sais pas être dans l'écoute de l'autre. Si je ne sais pas entendre la colère, la plainte, les rouspétances, etc., je serai moins écoutante et plus fragile dans mon écoute de l'autre.

C'est un appel à s'observer, à prendre conscience de ce que je ne sais pas entendre, de mes facilités (ce qui est acceptable pour moi) et de mes fragilités (ce qui est inacceptable pour moi). L'écoute exige que je sois authentique, que j'arrive à situer mon « inacceptable ». Je pourrai écouter si je parviens à dire: « J'accepte que ce comportement soit même si c'est difficile pour moi. »

Car écouter activement, c'est entendre les sentiments que l'autre dit: ce qu'il vit dans son cœur; c'est être capable de répéter les sentiments de l'autre. L'écoute des sentiments de l'autre permet à cet autre de grandir.

Anne VANHESE, journaliste ACRF – Plein Soleil

avec la collaboration de Brigitte LAURENT, secrétaire générale de l'ACRF

**L'ACRF souhaite que
les informations qu'elle publie soient diffusées et reproduites ;
n'oubliez pas dans ce cas de mentionner la source.**

