

Au cœur des émotions

Écouter, pour quoi faire ?

Par Christelle LACOUR

« Eh, ça sert à rien de s'énerver pour ça ! » Cette phrase, vous l'avez peut-être déjà entendue ... L'émotion n'est pas toujours acceptée, dans notre monde moderne. « Pense à autre chose ! », « Arrête de te plaindre ! », « Si tu avais fait ce que je t'avais conseillé, tu ne te serais jamais mise dans des états pareils ! »... autant de réactions difficiles à accueillir quand je me sens mal...

Thomas Gordon appelle cela les messages risqués : ils sont acceptables la plupart du temps, sauf quand j'ai besoin d'écoute. Or, les théoriciens de l'émotion, tels que Goleman ou Filliozat, vous le diront : l'émotion est utile ! Elle est le signal animal qui m'indique que l'un de mes besoins est satisfait (joie) ou ne l'est pas (peur, colère, tristesse). Tenter de minimiser le ressenti, ou de le nier ne fera que reporter le problème : les sensations persisteront tant que le besoin n'aura pas été au moins reconnu, et mon corps risque à terme de développer une maladie, pour qu'enfin cet appel soit entendu...

C'est là qu'un puissant outil de gestion des émotions et de prévention des conflits intervient : l'écoute. Quels sont les avantages et les limites de l'écoute ? Comment repérer les conditions et nécessités d'une écoute réelle ? La première chose à faire est de vérifier si je suis disponible pour écouter l'autre dans ce qu'il vit. Si je ne suis pas disponible, je peux fixer avec lui un autre moment d'écoute ou lui proposer de faire appel à une autre personne ou un autre moyen (par écrit par exemple) pour exprimer ce qu'il a à dire.

A l'inverse, si je suis disponible, je peux inviter mon vis-à-vis à parler, tout en l'encourageant à exprimer ses émotions : « Tu as le droit de pleurer ! ». Une gestuelle ouverte, apaisante, empathique

favorisera l'accueil de son vécu. Je peux adopter le même type de gestes que lui (donc me synchroniser), m'asseoir à côté ou face à lui, le regarder, hocher la tête...

Ce qui est important, c'est de prendre le temps de reconnaître l'émotion, plutôt que de la condamner (« C'est bête de stresser pour ça ! »), d'y trouver tout de suite une solution (« A ta place, je ferais ça, ça ira mieux, tu verras... ») ou de faire diversion (« Allez, ça va aller, change-toi les idées. Tiens, j'ai une blague pour toi... »). Selon mes objectifs et ma disponibilité, je peux : écouter mon interlocuteur en silence, reformuler son message (« Donc si je comprends bien... »), émettre une hypothèse sur son émotion (« ... Et tu es découragé ? »).

De la reformulation à l'expression d'un besoin

Plus précisément, selon Thomas Gordon, l'écoute active consiste en : une reformulation du contenu verbal avec mes propres mots (l'essence du message) ; une hypothèse sur l'émotion (décodage du non verbal), sous forme interrogative ; une correction ou une confirmation par l'autre. Ainsi, si l'autre me dit « A quoi bon essayer de changer les choses ici : ça ne sert à rien !! », je peux répondre en écoute active : « Tu es découragé de ne pas pouvoir changer les

choses ? C'est ça ? » ou « Tu as l'impression que rien ne change et ça t'énerve ? », selon le décodage que je fais de son émotion.

Une autre forme d'écoute a été développée par Marshall Rosenberg, créateur de la Communication NonViolente : l'écoute empathique. En plus d'une reformulation du contenu verbal (sous forme de faits) et du sentiment, il s'agira d'émettre une hypothèse sur le



Christelle Lacour est formatrice en gestion de conflits à l'Université de paix de Namur, en Belgique. Elle assure notamment la coordination du Certificat en gestion positive des conflits avec les jeunes.
www.universitedepaix.eu

besoin de la personne. Dans l'exemple ci-dessus, je pourrais ajouter « ...tu aurais besoin de reconnaissance par rapport à ce que tu fais pour changer les choses ? ». Je peux d'ailleurs aller jusqu'à proposer une solution en lien avec le besoin.

Les avantages de l'écoute sont nombreux. Elle permet de : réduire les pertes d'information au décodage ; installer la confiance en évitant le jugement ; communiquer sur l'affectif et le vécu émotionnel (j'autorise l'autre à ressentir ce qu'il ressent) ; aider l'autre à y voir plus clair et à trouver lui-même des solutions ; diminuer la tension émotionnelle de l'autre en montrant que j'accueille son vécu.

Par contre, mieux vaut ne pas utiliser l'écoute si : je veux manipuler l'autre (je déforme alors son message pour lui faire dire ce que je veux) ; je joue les perroquets, en répétant mot pour mot ce que l'autre dit (l'idéal étant d'utiliser mes propres mots pour vérifier que j'ai bien compris) ; je n'ai pas confian-

ce dans les ressources de l'autre pour qu'il trouve des solutions lui-même ; ou le moment n'est pas opportun (manque de temps, difficultés émotionnelles, bruit, indisponibilité, ...).

Imaginons à présent quelques cas de figure qui pourraient poser problème...

Première situation : la demande de l'autre est insistante et il n'entend pas mes limites (« Je ne suis pas disponible ! »). Je peux alors me désynchroniser. J'adopte une gestuelle opposée à celle de mon interlocuteur : s'il me regarde, je détourne le regard, s'il se rapproche, je m'éloigne, s'il ouvre les bras, je les ferme, s'il est assis, je reste debout, ... jusqu'à ce qu'il cesse de me raconter ses difficultés. C'est ce qui fait la différence d'ailleurs entre ceux à qui le passant Lambda fiche la paix et ceux qui se coltinent toujours les personnes qui ont besoin de parler dans la rue, les files d'attente, les transports en commun...

Autre exemple : si l'interlocuteur me

noie dans un flot de paroles ou qu'il passe du coq à l'âne, la reformulation peut me permettre de synthétiser l'essentiel et/ou de revenir au sujet principal. Il peut m'arriver aussi de ne pas savoir quoi répondre à l'autre. Dans ce cas, je peux pratiquer l'écoute passive en montrant une gestuelle empathique, tout en restant silencieux afin de laisser toute la place à la parole de l'autre.

Cela me permet également de gagner du temps et de chercher une réponse adéquate. Dernière situation : que faire si l'interlocuteur n'a pas envie de parler ? L'idéal est de respecter son choix (plutôt que de jouer les sauveurs insistants ou les curieux insatiables) : le laisser seul, en indiquant que je reste disponible au cas où il changerait d'avis.

Dans tous les cas, je peux à la fois écouter, entendre, accueillir ce que l'autre ressent, et en même temps ne pas être d'accord et dire « non » à ce qu'il me demande. A bon entendeur...

Christelle Lacour

BILLET

Centré sur soi, centré sur l'autre

A la fin d'une formation au Tampon (île de la Réunion) en juillet dernier, un participant me disait : « Si je comprends bien, quand on est centré sur soi, on parle à l'autre en « tu », et quand on est centré sur l'autre, on lui parle en « Je ». C'est tout-à-fait ça ! Si tu es centré sur toi, tu vas dire à l'autre : « tu devrais faire comme ci ou comme ça... A ta place, je dirais ça... ». Mais tu risques de projeter sur l'autre, sans l'avoir vraiment écouté, les conseils qui sont bons pour toi, les avis qui expriment ton point de vue...

Tout cela ne parle que de toi... Si tu es centré sur l'autre, tu vas d'abord chercher à comprendre : pourquoi pense-t-il cela ? Pourquoi ne voit-il pas la réalité de la même manière que moi ? Pourquoi prend-il cette position ? Lui seul le sait, et, en te le disant, peut le clarifier pour lui-même... Il a alors toutes les chances de trouver par lui-même, mais grâce à ton écoute, la solution qui est bonne pour lui...

Si chacun est centré sur soi dans un conflit interpersonnel, tu sais bien ce qui va se passer : chacun va chercher à convaincre l'autre qu'il se trompe, puis chacun va camper sur ses positions en jugeant l'autre, et cela se fait en « tu » souvent blessant : « Tu ne comprends rien... Avec toi c'est toujours pareil... Tu dis n'importe quoi... ». Et ce tu « tue » : il accuse, il juge à partir de MA

vérité à moi (toujours partielle) que j'ai transformée en LA vérité universelle !

Si dans un conflit, tu peux te centrer sur l'autre, tu vas renoncer à convaincre et à faire passer le message : tu sais bien d'ailleurs que cela ne marche jamais, alors pourquoi te fatiguer ?? Tu vas chercher à comprendre les raisons qui le conduisent à penser, à ressentir, à agir autrement que toi. Dans la négociation, tu pourras aussi lui demander de t'écouter et tu parleras en « Je » pour lui dire comment tu vois les choses, ce que tu ressens, ce que tu proposes.

Chacun de vous alors pourra dire : « Je suis d'accord, ou je ne suis pas d'accord... Je propose... Je demande... Je refuse... » Et si chacun peut être respecté dans son « Je », alors il y a toutes chances que vous puissiez trou-

ver un compromis, grâce au respect mutuel...

Etre « centré sur l'autre » demande une réciprocité : que l'autre accepte aussi de m'écouter et de respecter mon point de vue, mes ressentis, mes valeurs. Dans quelques rares cas, l'autre s'y refuse. Il faudra alors constater l'échec de la relation et se protéger des attaques possibles. Car il ne s'agit jamais de se soumettre à l'autre ni de se taire devant lui. Lorsque chacun accepte de se centrer sur l'autre, les deux ouvrent un espace où chacun peut s'exprimer et être entendu ; ils construisent ensemble les chemins d'une relation sereine et durable.

Marc Thomas

Marc Thomas est formateur en relations humaines (www.compétences-relationnelles.com).