



## BIBLIOTHÈQUE psycho

# Et si on écoutait

Plus personne n'écoute personne, mais nous avons tous besoin de parler. Et si on prenait le temps d'ouvrir nos oreilles aux autres? Une bonne résolution facile à prendre (et à tenir) pour la nouvelle année.

PAR DANIELÉ LAUFER

**S**'il est plutôt facile d'accorder de l'attention à ceux que l'on aime et qui nous intéressent, il n'est pas toujours simple d'être réceptive lorsque l'on est soi-même préoccupée. Faites l'expérience : la prochaine fois que l'on vous posera la question « ça va ? », répondez par « non ». Combien d'interlocuteurs, désorientés, garderont le silence ou botteront en touche par un « moi non plus » ? Rares en effet sont ceux qui prendront le temps de vous demander ce qui ne va pas et d'écouter vraiment votre réponse. C'est ce que dénonçait le médiateur de la République Jean-Paul Delevoeye lors de la 1<sup>re</sup> Journée nationale de l'Écoute, organisée en octobre dernier par SOS Amitié à l'occasion de ses 50 ans : « A une époque qui prône le chacun-pour-soi, qui érige le stress en mode de vie et exalte la course contre la montre et la performance, nous sommes devenus avares de notre temps. Nous n'en avons pas assez pour nous et plus assez pour les autres. » Nous conseillons à nos amis d'aller chez le psy quand ils vont mal, alors qu'ils n'auraient parfois besoin que de notre bienveillante attention. Or, cela demande de la disponibilité. Il faut prendre le temps de poser les bonnes questions et, surtout, écouter les ré-

ponses sans les interpréter. Dans *Le Chœur des femmes* (éd. P.O.L.), Martin Winckler écrit : « Souvenez-vous. Ce qu'ils ont à vous dire est toujours plus intéressant que ce que nous avons à leur dire. » Un credo fort utile en famille, avec nos amis et au travail, à mettre en pratique pour bien ouvrir l'oreille en 2011 !

### Écouter nos ados

Avec eux, nous avons souvent peur de rater le coche par distraction. Dans la réalité, nous repérons vite le changement de ton qui signale le moment important et... ils savent aussi très bien nous rappeler à l'ordre s'il le faut ! Lou, 20 ans, ponctue souvent ses récits d'un « et il y avait une araignée qui tombait du plafond », histoire de vérifier que l'attention maternelle ne s'est pas relâchée. Lors d'un récent colloque de Fil

Santé Jeunes<sup>(1)</sup>, Xavier Pommereau, psychia-

tre, rappelait ce que montrent toutes les études : « Les ados font presque toujours appel à leurs parents en cas de graves difficultés. » Le psychologue Samuel Comblez, écoutant à Fil Santé Jeunes, se veut également rassurant et précise « que la quasi totalité des 1 400 appels quotidiens reçus portent essentiellement sur la sexualité ». Ces sujets intimes, les ados refusent de les aborder avec leurs parents. A juste titre, selon les psy, qui soulignent tous que leur sexualité ne nous regarde pas et qu'il vaut mieux éviter les questions directes, qui pourraient être ressenties comme intrusives. En fait, « la meilleure façon de les écouter est de se transformer en éponge, de se taire ou bien de redire ce que l'on a entendu », conseille le Dr Jean-Claude Monfort,



# Vraiment les autres. ?



psychiatre. Il y a en effet une différence entre forcer les confidences et être à l'écoute. Car les ados ne possèdent pas forcément la maîtrise du langage pour exprimer ce qu'ils ressentent. « Quand quelque chose ne va pas, ils en ont parfois marre pour des raisons qui leur échappent », explique Nadine Gabin, philosophe et psychanalyste. S'ils ne veulent ou ne peuvent pas parler, on peut néanmoins entendre ce qui se dit derrière leurs sautes d'humeur.

## Ecouter nos parents et amis

Si nous sommes attentives à nos ados, nous prêtons souvent une oreille trop distraite à nos parents âgés. « Il n'est pas facile d'inverser les rôles et de se remettre dans un lien dont on se croyait

affranchie », constate le Dr Jean-Claude Monfort, également gériatre. Du coup, on se dit qu'ils « radotent », qu'ils sont « trop exigeants ». Il est vrai qu'ils mobilisent notre attention et notre temps. Quand cette demande est vécue plus comme une obligation qu'un plaisir, mieux vaut fixer un rendez-vous hebdomadaire ou mensuel afin d'être « tout ouïe ». Comme Fabienne, 45 ans : « Ma mère m'appelait toujours au mauvais moment pour me raconter ses malheurs ou simplement pour me parler. J'ai fini par instaurer un rituel : je l'invite au restaurant deux fois par mois et je me consacre entièrement à elle. Ce sont ses soirées. Si elle a envie de me parler, je l'écoute. »

Quant à nos amis, on doit leur prêter une oreille attentive lorsqu'ils ont besoin de nous. Sans les interrompre

pour les consoler, car ce n'est pas ce qu'ils nous demandent. Sans leur donner des conseils s'ils ne les sollicitent pas. Et sans leur couper la parole non plus, comme on le fait souvent sans s'en rendre compte (« C'est comme moi... »), pour embrayer sur nos propres problèmes. Ils nous demandent juste de l'empathie, cette « capacité à ressentir ce que l'autre éprouve » à laquelle le psychanalyste Serge Tisseron vient de consacrer un livre<sup>(2)</sup>. Pour autant, il n'est pas question de donner tout son temps : « Il faut poser des limites, rappelle le psychologue Samuel Comblez. Car il est important de savoir se préserver, pour ne pas se laisser envahir et « dévorer ». » Malgré tout, il est parfois urgent d'écouter ceux qui se sentent mal ou seuls et n'ont plus « la musique intérieure pour faire danser leur vie », comme le disait Jean-Claude Delevoye.

## Ecouter au travail

On n'a pas toujours les mêmes points de vue que ceux qui nous parlent. Et avec les proches comme au travail, cela peut donner lieu à des malentendus dommageables. Il est donc essentiel d'apprendre à écouter aussi ceux avec qui vous n'êtes pas d'accord. Encore faut-il, comme l'explique Frédéric Chenu, consultant-coaching, se libérer de deux grands freins :

**L'a priori** – ou la tendance à juger d'une chose, une situation ou une personne avant même qu'elle ait ouvert la

bouche. C'est une manière de disqualifier notre interlocuteur, comme si on savait à l'avance ce qu'il va dire et que cela ne nous intéressait pas.

**L'opposition**, c'est la tentation de dire « non », juste pour s'affirmer ou exister. Créer de l'opposition, c'est fermer l'écoute au lieu d'ouvrir les oreilles à ce que l'autre veut vous dire.

Dans le monde du travail, on enseigne une manière d'écouter en trois temps, qui peut être aussi très utile en famille ou avec les amis, lorsque l'on n'est pas sûre d'avoir correctement compris ou entendu :

**Marquer un moment de silence** pour réfléchir à ce que l'on nous a dit.

**Creuser et relancer** par un « c'est-à-dire ? », « pour quelle raison ? »

**Reformuler.** Essentielle dans ce que l'on appelle l'« écoute active », la reformulation consiste à répéter avec nos propres mots ce que nous avons entendu et compris. « Tant que l'on n'a pas reformulé, c'est comme si on n'avait pas envoyé d'accusé de réception à notre interlocuteur », explique Frédéric Chenu. C'est en effet une manière de prendre en compte ce qui a été dit (« Tu me demandes de faire ceci et cela ? »), sans craindre de passer pour une idiote. Mieux vaut être sûre d'avoir bien compris plutôt que faire l'inverse de ce qui a été demandé. ■

<sup>(1)</sup> Colloque « Quand l'adolescent cherche ses pairs », 11 octobre 2010 - Paris.

<sup>(2)</sup> L'Empathie au cœur du jeu social, paru aux éditions Albin Michel, 17€.



## Groupes de parole et téléphones "SPÉCIAL ÉCOUTE"

S'appuyant sur le modèle créé par Les Alcooliques Anonymes, les groupes de parole permettent d'échanger avec des personnes qui connaissent la même maladie ou les mêmes difficultés que nous, et sont donc capables de mieux comprendre et de mieux écouter :

- Pour les malades atteints du sida : [www.aides.org](http://www.aides.org)
- Pour les malades atteints d'un cancer : [www.vitaloptions.org/fr](http://www.vitaloptions.org/fr)
- Pour les séropositifs et les porteurs de l'hépatite C : [www.espas-psy.org](http://www.espas-psy.org)
- SOS Amitié : numéro régional sur [www.sos-amitie.org/Liste-des-postes](http://www.sos-amitie.org/Liste-des-postes)
- Fil Santé Jeunes : 3224 (gratuit depuis un poste fixe) et [www.filsante.jeunes.com](http://www.filsante.jeunes.com)

## L'art de se faire entendre

Si vous avez l'impression que l'on ne vous écoute pas assez, ou mal – car, finalement, la communication doit se faire dans les deux sens pour être un véritable dialogue et non un simple monologue –, vous pouvez vous inspirer des techniques de la Communication non violente (CNV), mise au point au milieu des années 1960 par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique. Concrètement, cela peut se dérouler en quatre étapes :

### 1 COMMENCEZ PAR ABORDER LES FAITS

Exemple : « Nous avons organisé cette réunion pour parler de ce qui ne va pas. »

### 2 EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT

Dites « je suis agacée que tu n'en vois pas l'intérêt » si tel est le cas, plutôt que « tu m'agaces de ne pas en voir l'intérêt ». Si l'on veut être entendu et écouté, utiliser le « je » est essentiel, plutôt que le fameux « tu qui tue ».

### 4 ENFIN, FORMULEZ UNE DEMANDE POSITIVE ET NÉGOCIABLE

Exemple : « Comment penses-tu que nous pourrions nous organiser pour mieux fonctionner ? » De cette manière, vous laissez toujours à votre interlocuteur la possibilité de ne pas faire une contre-proposition à laquelle vous n'auriez pas pensé, mais qui peut s'avérer une meilleure idée. Et n'oubliez jamais que les choses les plus importantes se disent au moment où l'on s'apprête à partir. Les médecins et les soignants appellent cela le « syndrome de la poignée de porte ». C'est quand le temps nous est compté que l'on va à l'essentiel...

### 3 DITES CE DONT VOUS AVEZ BESOIN

« J'ai besoin que tu me dises ce qui te dérange dans notre manière de fonctionner », vaut mieux que « tu vas finir par le dire, oui, ce qui te dérange ? »