

## Apprendre à écouter

Formation proposée par  
Claudine ALFERS, psychosociologue.  
Synthèse de la première soirée  
du 12.10.2001.



On croit écouter mais ce n'est pas le cas.

Ex : une femme à son amie :

- « C'est terrible, j'ai passé des heures à ranger et les enfants mettent plein de désordre en 3 minutes !

- Ah oui, chez moi, c'est pareil, je... »

Nous avons accordé 30 secondes d'écoute, puis nous avons UTILISÉ LA PAROLE DE L'AUTRE POUR Y METTRE LA NÔTRE.

*Écouter n'est pas du tout une démarche naturelle.*

Nous n'avons pas voulu être blessant, nous avons voulu nous montrer solidaire, mais nous n'avons rien écouté. Que disait-elle

d'elle à ce moment-là, que ressentait-elle ? Nous n'en savons rien du tout !

Souvent, à peine a-t-on dit un mot de son vécu difficile, douloureux, qu'on reçoit tout le « paquet » de l'autre.

Ex : au travail :

- « J'ai mal à la tête aujourd'hui !
- Tu veux une aspirine ? »

En réagissant ainsi, nous fermons la porte à une plainte plus longue, à une explication. Pourquoi ? Parce que nous avons un grand besoin d'aller vite, d'être actif, de donner des solutions à l'autre pour pouvoir reprendre le cours normal de nos activités.

*Écouter est donc une décision volontaire et consciente que nous prenons et à ce moment, c'est un travail.*

Quels sont les pièges qui nous guettent dans notre décision d'écouter l'autre ?  
Ils sont multiples, approfondissons-en quelques-uns.

**Quand l'autre parle de lui, je lui ré-ponds en parlant de moi («Moi aussi, je...»).**

Pendant que tu me dis ton histoire, la mienne tourne dans ma tête et j'attends que tu reprennes ton souffle pour la raconter !

Ou bien chacun restera dans son histoire et dans sa bulle sans rencontre réelle, ou bien on décidera de s'écouter.

**Le piège du conseil («A ta place, je ...»)**

Je suis passé(e) par là et je pense savoir ce que l'autre doit faire...Or, NOUS NE SAVONS JAMAIS CE QUI CONVIENT A L'AUTRE parce qu'il est différent, a d'autres valeurs, un autre idéal, une autre personnalité, une autre histoire...Si quelqu'un nous demande un conseil de notre compétence (ex : problème mécanique soumis à un garagiste), bien sûr nous répondrons. Mais suis-je compétent dans la vie d'un autre ? Pas du tout !

Cette **humilité** est importante aussi dans nos relations avec notre enfant : ce n'est pas parce que nous le connaissons depuis x années que nous savons ce dont il a besoin maintenant. Il faut **d'abord** bien l'écouter.

Au lieu de conseiller, on peut ouvrir la parole de l'autre : « Tu me demandes

*à moi ce que tu devrais faire, mais tu as sûrement déjà essayé des tas de pistes... »* et cela permet à l'autre de continuer à réfléchir.

**On parle de celui qui n'est pas là.**

*Ex : - « Mon instituteur ne m'interroge jamais  
- Il fait sûrement cela parce que... »*

Mais **que vit mon enfant** quand il m'explique n'être jamais questionné ? Je n'en sais rien ! Et qu'est-ce qui explique l'attitude de l'enseignant ? Je l'ignore, il n'est pas là pour le dire ! D'ailleurs quelle est la situation réelle ? Je ne le sais pas !

*Ex : deux amies :*

- *« Mon mari me regarde à peine, il rentre de plus en plus tard, je crois qu'il me trompe...*
- *Mais non, je le connais bien, il ne ferait jamais ça, il t'aime c'est évident ! »*

Encore une fois, que savons-nous de la situation réelle, comment pouvons-nous « parler » à la place du mari absent, **que vit notre amie** ? Qu'est-ce qui, dans son histoire, dans sa personnalité, dans sa « carte du monde », la pousse à cette interprétation ? Tout cela, nous n'en savons rien !

### **Le piège de l'encouragement.**

Encourager, c'est empêcher l'autre d'exprimer où il en est vraiment, c'est nier ce qu'il vit. Avant d'encourager un conjoint, un ami, un enfant, **offrons-lui au moins 10 minutes d'écoute. Sinon, nous le renvoyons à sa solitude.**

*Ex : une fille à sa mère :*

- « *J'ai très peur des examens, je vais rater...*
- *Je suis sûre que non, tu as toujours bien réussi les autres années, il n'y a pas de raison, etc... »*

A qui va-t-elle pouvoir dire son angoisse, où va-t-elle pouvoir la déposer, qui va l'accompagner où elle en est maintenant ? Si je l'encourage, je la renvoie à sa solitude. Si je l'écoute, je suis AVEC elle. Après 10', 20' d'écoute, on peut l'encourager.

Mais en fait, **elle-même va amener le correctif.** Si on lui offre la possibilité de dire son angoisse, sa peur, sa souffrance, elle se donnera elle-même l'encouragement.

### **Le piège de la généralité.**

*Ex : - « Comme j'ai dur de vivre sans mon mari, j'ai l'impression d'avoir perdu tous mes repères !  
- Oui, je sais, quand on est veuf, on perd souvent ses repères ».*

L'autre est alors réduit au silence. J'aurais pu, pour l'écouter vraiment, demander par ex. : « C'était quoi, vos repères ? »

*Ex : - « Vivre avec un enfant en accueil, blessé par la vie, c'est difficile.*

*- Eh oui, toutes les familles d'accueil vivent ça ».*

Dans ces exemples, CE QU'ON A VECU EN PARTICULIER EST NOYÉ DANS L'OCEAN DES AUTRES. Or, c'était un moment privilégié, très important, rien qu'entre la personne et moi...

### **Le piège du jugement.** (donner son avis sur ce que l'autre dit, fait...)

Nous sommes tous sensibles au jugement négatif d'autrui, au fait qu'on ne nous apprécie pas, qu'on ne nous aime pas. Nous sommes tous prêts à nous couper en quatre pour plaire (au point éventuellement d'en oublier ce qui nous plaît à nous, de ne pas savoir ce que nous ferions d'une journée rien que pour nous).

Dans un tel contexte, le jugement (sourire ironique, avis négatif, il aurait mieux valu..., pourquoi n'as-tu pas ?,...) est un piège qui demande réparation : il faut aller retrouver la personne qui s'est sentie jugée négativement, s'expliquer avec elle car le jugement « coupe » la relation..

*Ex : - «- Qu'est-ce qui t'as pris ?  
- Si ça ne te plaît pas, tu n'as qu' à le faire toi-même ! »*

On se sent attaqué et on renvoie cette attaque.

*Ex : - « - Il n'y a plus de lait .  
- Je n'ai pas eu le temps , j'ai couru sans arrêt ».*

On se sent critiqué, on se justifie alors que l'autre faisait un simple constat.

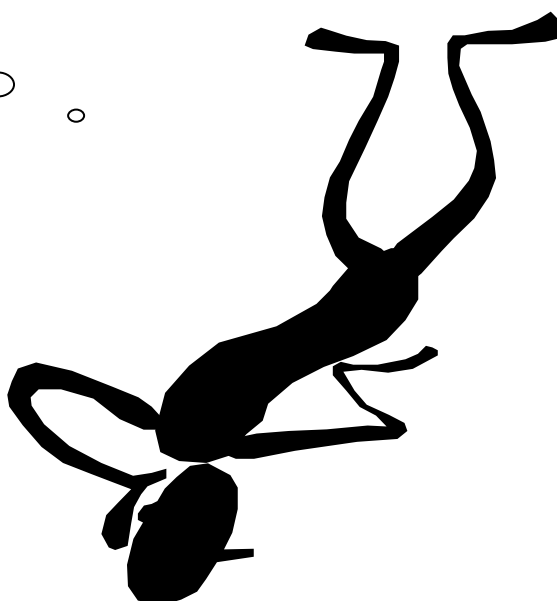
Question d'un participant : *Est-il possible d'éduquer un enfant sans jugement puisqu'on est amené à lui mettre des balises, donc à critiquer certains comportements et à encourager certains autres ?*

R : Il est très difficile de ne pas porter de jugement. Resituer les choses dans un contexte, écouter et réfléchir avec l'enfant peut nous y aider. Par exemple, Benoît a vécu plusieurs années en pouponnière avant d'entrer en famille d'accueil. A la pouponnière, rien ne lui appartenait en propre, sauf quelques jouets, mais il avait vite compris qu'il valait mieux ne pas les défendre si de plus forts que lui les exigeaient. Actuellement, Benoît n'a aucun sens de la propriété privée: le crayon de l'autre lui appartient de même qu'il donne le sien sans problème. La famille d'accueil lui apprend que les affaires des autres

leur appartiennent, mais il ne l'a pas encore du tout intégré. Dès lors, si Benoît ramène à la maison un objet ne lui appartenant pas, sa famille d'accueil peut lui dire :

- « Tu l'as volé. Je ne veux pas d'un petit voleur ». C'est un jugement.
- Elle peut aussi resituer ce geste dans le contexte, réfléchir avec lui. Sinon, elle va peut-être imposer une règle d'obéissance ( ne pas voler) qu'il rejettera à l'adolescence.

Quand nous proposons un comportement à l'enfant, ce sont des règles auxquelles il ne comprend rien puisqu'elles ne font pas partie de son univers. Ce sont des règles du « vivre ensemble » que nous imposons. On peut essayer d'en reparler par la suite avec l'enfant en fonction de son âge, de son vocabulaire, de sa capacité de compréhension...



Après avoir vu les principaux pièges qui guettent la qualité de notre écoute, voyons maintenant ce qu'est l'écoute.

***Ecouter, c'est rejoindre l'autre là où il est, dans ce qu'il vit.***

Pour cela, on a besoin d'ouvrir la parole de l'autre par des questions de clarification car on ne sait jamais, dès sa première phrase, où il en est, on ne connaît rien, on ne comprend rien. Il faut donc lui consacrer un moment d'écoute active pour mieux cerner son contexte, sa « carte du monde », sa personnalité...

Il faut aussi vérifier si on a bien compris « *Quand vous dites cela, vous voulez dire ceci ?* » « *Ah non, je ne suis pas en colère devant cet enfant, je suis déçu !* »

Si des parents me demandent un avis à propos de leur enfant, je dois garder à l'esprit qu'il s'agit d'un enfant unique avec son histoire, de parents uniques avec leur histoire et que je ne connaîtrai jamais cet enfant mais l'image que ses parents s'en font. Alors, comment parler de cet enfant qui n'est pas là ? Je peux plutôt être très à l'écoute du vécu de ses parents à son propos.

***Ecouter, c'est rejoindre l'autre où qu'il soit.*** (et non où j'ai envie qu'il soit).

Même si là où il en est, c'est me rejeter...

*Ex : Sylvain, 6 ans, a une relation proche et chaleureuse avec son père d'accueil. De sa maman d'accueil, il accepte les soins (bains,...) mais pas les bisous. Celle-ci en souffre, ne se sent pas aimée,*

*se demande « Qu'est-ce que je lui ai fait ? » (et non « Que vit-il quand je m'approche de lui ? »). C'est douloureux pour elle car sa « carte du monde » c'est : « Il est normal qu'un enfant aime ceux qui s'occupent de lui »*

*Un jour, une explication donnée par la psychologue fait déclic « Au plus il est fâché contre sa maman, au plus il est fâché que vous soyez là, vous...et pas sa maman. Plus celle-ci lui manque, plus il vous en veut d'être là. C'est cela sa souffrance ». La maman d'accueil, concevant que c'est une souffrance énorme d'être abandonné, arrive alors à ouvrir la parole de Sylvain à l'occasion de certains dialogues :*

- « *Oh non, pas toi !* »
- « *Tu as envie de maman, hein !* »
- « *Oh oui !* »
- « *Tu as envie que ce soit ta maman qui te donne le bisou, c'est ça ? Je comprends* ».

***Ecouter l'autre, afin que sa parole tombe dans le terreau que je suis.***

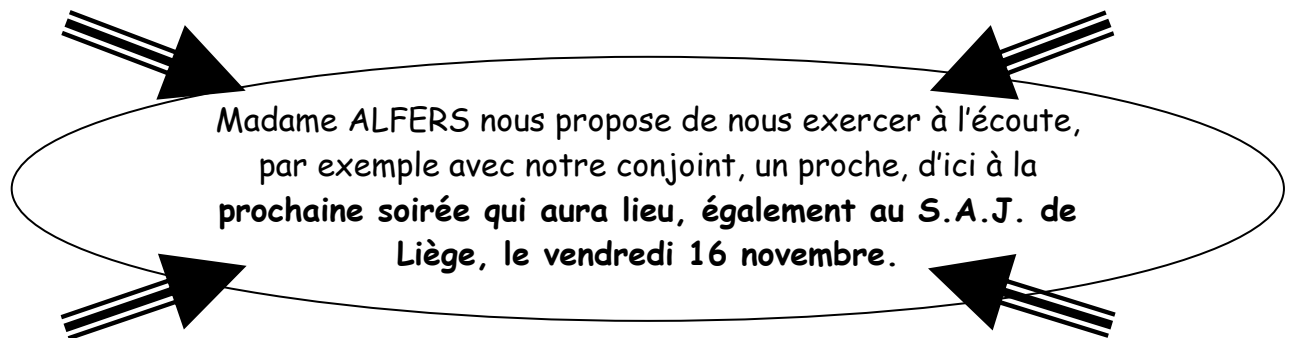
Le terreau est constitué de couches de feuilles mortes qui, avec l'air, la lumière, le temps, se transforment en terreau. Tous, nous avons dû lutter, surmonter des crises, vivre des peurs, des angoisses, des deuils et des abandons ; nous avons aussi fait du gâchis. C'est notre terreau d'humanité.

Quand nous écoutons l'autre à partir de notre terreau ( de vulnérabilité,

de fragilité ), nous pouvons le rejoindre dans sa souffrance sans avoir envie que ce soit vite fini, qu'il s'en sorte et que cela aille vite ensuite. Nous respectons son chemin de vie ; nous ouvrons l'autre à sa parole, à son histoire (et non à la

nôtre : notre expérience personnelle nous est utile pour mieux comprendre, pas pour la raconter !).

*Ecouter l'autre, afin que, là où il est, il ne soit pas seul.*



#### Quelques réflexions issues du débat.

- Comment écouter alors qu'on a besoin soi-même d'être écouté ?
- D'où vient la fragilité humaine ? Du fait que nous naissons tous très démunis, très inachevés, très dépendants des autres.
- Réflexion d'une enfant accueillie devenue adulte : « *J'en ai fait voir à ma famille d'accueil quand j'y vivais. J'ai besoin de ma mère biologique et j'ai besoin de ma famille d'accueil pour l'âme* ».
- Echanger avec d'autres, c'est voir que je ne suis pas un monstre (d'autres ressentent la même chose), c'est être reconnu dans ma fragilité et dans ma souffrance.
- Nous avons très vite envie d'entrer dans le territoire des autres (par exemple, en conseillant notre mari sur son attitude envers les enfants alors que lui agira selon ce que lui est et pense) .
- A partir d'un problème concret posé par une des personnes présentes, nous nous sommes exercés à réagir en n'écoutant pas vraiment (« *Tu sais, c'est partout pareil* », etc.) puis en écoutant (« *Que veux-tu dire par là ?* » etc.). C'était super-instructif ...et amusant !

