

L'ÉCOUTE EMPATHIQUE

Souhaitez-vous améliorer votre compétence à être proche des gens qui vous entourent ? Voulez-vous savoir pourquoi la plupart du temps on n'écoute mal ou on n'est plus vraiment dans une écoute de l'autre ? Et si vous étiez capable d'être réellement présent quand un ami se sent en difficulté ? Voici quelques tuyaux pour devenir un expert de l'écoute.

L'écoute empathique, qu'est-ce que c'est ?

L'écoute empathique est un mélange de prise de conscience et de compétence à communiquer à utiliser quand vous souhaitez vraiment entrer un lien avec l'autre. Vous pouvez vous en servir pour applaudir la victoire de quelqu'un ou pour l'aider à trouver la raison profonde de son malaise. Le résultat ? C'est souvent le sentiment d'avoir créé un lien plus profond, du soulagement et de la joie.

Est-ce que cela vous est arrivé d'être très enthousiaste à propos de quelque chose et de vous sentir déçu de la réponse que vous avez reçue ? Par exemple vous avez dit : « *Super, j'ai enfin payé mes dettes !* » Et peut-être qu'une amie vous a répondu : « *tu parles, telle que je te connais, tu vas en contacter d'autres demain* ». Ou bien elle a essayé de célébrer cette bonne nouvelle avec vous mais elle a inconsciemment détourné le sujet sur elle avec : « *Bravo, j'ai fait ça il y a deux ans.* »

Avec de l'empathie, pourtant, parce que l'attention reste sur la personne qui parle, le plaisir est partagé plus longtemps. Si votre amie vous avait répondu « *super, quel soulagement !* », vous auriez peut-

être eu envie d'aller plus loin : « *oui, quelquefois je me suis sentie complètement engloutie et incapable de refaire surface à cause de ces dettes.* » Quelqu'un qui écoute de manière empathique va rester avec vous aussi longtemps qu'il peut le faire honnêtement jusqu'à ce que la conversation lui semble achevée. « *Tu as dû te sentir désespérée. J'imagine que tu souhaitais vraiment pouvoir repartir à zéro...* » Et vous auriez pu dire : « *Tout à fait, il faut que je mette de l'argent de côté plutôt que d'être toujours en train de me mettre dans des situations impossibles à gérer.* » Il aurait alors pu confirmer ce qu'il venait d'entendre : « *Il me semble que ce que tu souhaites vraiment c'est d'avoir une sécurité financière plus importante...* »
« *Exactement !* »

Est-ce que vous pouvez sentir la différence ? En portant consciemment l'attention sur celui qui parle, les deux protagonistes font tous les deux l'expérience d'un échange profond et plein de sens. Cela devient une exploration mutuelle. L'écoute empathique a lieu « avec » quelqu'un, ce n'est pas quelque chose que l'on projette « à » ou « sur » quelqu'un.

Comment peut-on écouter de manière plus empathique ?

Il s'agit essentiellement de la qualité de votre attention. Votre acceptation sincère et votre vigilance aident votre interlocuteur à exprimer clairement ce qu'il essaye de dire. **Premièrement** concentrez votre attention sur lui pour trouver quels sont ses besoins qui ne sont pas nourris, **ensuite seulement** présentez les vôtres. Vous pourrez après

cela travailler ensemble pour trouver une solution.

- Commencez avec l'intention d'entrer en relation. Ne vous laissez pas envahir par l'envie de « bien faire ». Il ne s'agit pas d'un processus intellectuel. Quelquefois juste vous mettre en lien de manière silencieuse suffit. C'est vraiment l'intention qui compte.
- Pour deviner les besoins non exprimés, demandez vous : « *Que peut-il ressentir en ce moment ? De quoi peut-il avoir besoin ?* »

Pendant les moments où votre interlocuteur s'arrête de parler, aidez-le à clarifier son ressenti et ses besoins (ou juste ses besoins) avec des phrases comme :

- 1- On dirait que tu souhaites...
- 2- Est-ce que tu voulais....
- 3- Est-ce que tu espères...

C'est in processus qui s'apparente à celui de peler un oignon. Préparez-vous à des sentiments, des souhaits et même un sujet qui changent au fur et à mesure que différentes couches se découvrent. Ne vous découragez pas si on vous répond « Non ». Utilisez juste ce renseignement pour affiner votre prochaine supposition.

Si vous vous sentez incapable d'avancer, essayez de résumer : « *Est-ce que je peux te dire ce que j'ai compris jusqu'ici ?* » ou alors : « *je me sens dans une impasse en ce moment. Ce serait plus facile pour moi d'entendre ce que tu as à me dire si je savais ce que tu voulais. Est-ce que tu peux m'aider ?* »

Si vous êtes fatigué ou si vous avez d'autres obligations, demandez à votre interlocuteur de remettre la discussion à plus tard, en prenant soin d'exprimer

vos sentiments et vos besoins honnêtement. Peut-être pouvez-vous dire sincèrement : « *Je suis un peu frustré et partagé en ce moment parce que d'une part j'aimerais entendre ce que tu as à me dire et d'autre part le fait que j'ai ce rendez-vous qui approche me déconcentre. J'aimerais pouvoir te porter toute mon attention parce que tu es important pour moi. Qu'est-ce que tu dirais d'arrêter maintenant et de continuer ce soir ?* »

Un dialogue type :

« *Personne ne semble se soucier de ce qui se passe dans le monde aujourd'hui !* »

On dirait que tu te sens découragé...

« *C'est juste que je déteste toute cette destruction inutile* »

Tu souhaiterais un monde plus sûr.

« *Oui. Je voudrais que les gens attachent plus de valeur à l'éducation qu'aux prisons.* »

J'ai l'impression que tu souhaiterais que les gens se réveillent et changent leurs priorités avant qu'il ne soit trop tard.

« *Exactement !* »

Est-ce que tu aimerais savoir comment je me sens par rapport à ça et ce que j'en pense ?

Deux autres suggestions :

1- NE VOUS SENTEZ PAS PERSONNELLEMENT VISÉ

Quand nous écoutons l'autre, prendre les critiques de manière personnelle est notre erreur majeure. Nous le faisons tous. Le plus grand secret par rapport à l'écoute, c'est que les gens ont l'air de se plaindre quand ils expriment en fait de manière maladroite leurs propres sentiments et besoins.

« *Tu n'es bon à rien* » serait plus correctement exprimé de la façon suivante : « *Je suis exaspérée. J'aimerais bien être capable d'expliquer les choses clairement pour que tu puisses les faire bien tout de suite.* » Cependant si vous entendez une phrase qui commence par « tu » ou « vous », essayez quelque chose comme « *On dirait que tu es embêtée, est-ce que tu aurais souhaité que je fasse les choses autrement ?* »

Si vous entendez « *tu ne m'écoutes jamais* » au lieu de réagir vous pouvez dire « *Est-ce que tu aimerais que je sois très attentif maintenant ?* »

Cet interlocuteur voulait peut-être dire « *je suis frustré. Je voudrais vraiment qu'on m'écoute en ce moment précis. Est-ce que tu voudrais bien laisser les appels au répondeur pendant qu'on parle ?* »

Encore une fois, pour recevoir la critique de manière empathique, soyez à l'écoute des besoins qui ne sont pas exprimés. Si vous arrivez à entendre les besoins de la personne, vous serez moins tentés de vous défendre et plus enclin à entrer en lien.

2- NE VOUS METTEZ PAS EN AVANT

Quand nous acceptons silencieusement ou à haute voix d'être à l'écoute, c'est un engagement sérieux : quelqu'un nous fait assez confiance pour nous exprimer sa vulnérabilité.

Souvent, cependant, alors que nous sommes vraiment en train d'écouter l'autre, il nous vient la tentation irresistible de l'interrompre. De manière involontaire, nous demandons à notre interlocuteur de focaliser l'attention sur nous. Et cela nous semble justifié parce que nous sommes convaincus que l'information que nous apportons est valable et sera très utile.

Les dix obstacles à l'écoute empathique.

Les dix manières les plus courantes de détourner l'attention portée à notre interlocuteur :

- 1 Donner un conseil / Trouver une solution**
« *Je pense que tu devrais...* »
« *si j'étais toi je...* »
« *il y a une super livre là-dessus...* »
- 2 Expliquer / Se justifier**
« *je t'aurais bien appelée mais....* »
« *Elle a juste dit ça parce que tu..* »
« *Mais je ne voulais pas....* »
- 3 Corriger**
« *Ce n'est pas comme ça que ça s'est passé.* »
« *Mais c'est toi qui....* »
« *Attends, je n'ai jamais dit ça !* »

4 Consoler

- « *Ce n'était pas de ta faute... »*
- « *Tu as fait de ton mieux... »*
- « *Ça aurait pu être bien pire. »*

5 Raconter une histoire

- « *Ça me rappelle quand ... »*
- « *Je sais exactement comment tu te sens. Hier je marchais dans la rue.... »*

6 Court-circuiter le sentiments

- « *Courage ! Ne sois pas si déprimée ! »*
- « *Ne t'énerve pas ! »*
- « *Arrête de t'apitoyer sur ton sort »*

7 Compatir / témoigner sa sympathie

- « *Oh, mon pauvre !... »*
- « *Comment est-ce qu'on peut faire une chose pareille ? »*

8 Interroger / Enquêter

- « *Qu'est-ce qui t'a poussé à faire ça ? »*
- « *Quand est-ce que ça s'est passé ? »*
- « *Pourquoi est-ce que tu ne m'as pas appelée ? »*

9 Éduquer / Évaluer / Juger

- « *Tu n'es absolument pas réaliste »*
- « *Le problème avec eux c'est que... »*
- « *Qu'est-ce que cela t'indique ? »*
- « *Si tu n'étais pas autant sur la défensive... »*

10 Prendre l'avantage

- « *Et encore tu as de la chance parce que moi.... »*

Choisir le bon moment est la clé.

Ces tentations sont en fait des tentatives prématurée à se mettre en lien et sont habituellement accompagnées de bonnes intentions. Elles ne sont pas « mauvaises » mais le moment est mal choisi si l'interlocuteur est encore en train de mettre à jour ses besoins profonds. Attendez des mots qui expriment l'idée que la discussion est allée jusqu'au bout, comme « *Exactement !* » ou « *C'est ça !* »

Utilisez votre intuition pour choisir le bon moment ou demandez à votre interlocuteur s'il est prêt à vous écouter :

- ° « *Est-ce que tu as le sentiment que je t'ai vraiment entendu ou est-ce qu'il y a autre chose que tu aimerais que je comprenne ? »*
- ° « *Je suis touchée par ce que tu m'as dit. Est-ce que tu voudrais entendre comment je me sens par rapport à ça ? »*
- ° « *Je suis curieuse par rapport à ce que tu viens de dire. Est-ce que je peux te poser quelques questions ? »*
- ° « *J'ai une suggestion à te faire. Est-ce que tu veux l'entendre maintenant ou est-ce que tu préférerais qu'on continue ? »*
- ° « *J'ai une histoire qui ressemble à celle-là and qui pourrait t'être utile . Est-ce que cela te ferait plaisir de l'entendre ? »*
- ° « *Je me souviens des choses un peu différemment. Est-ce que tu serais désireuse d'entendre ma version ? »*

° « *Étant donnée la situation, est-ce que tu aimerais qu'on cherche une solution ensemble ?* »

L'écoute empathique est une combinaison de

1 l'intention de se mettre en lien.

2 une attention particulière portée à la clarification des besoins de l'interlocuteur avant tout.

3 se rappeler qu'une critique est l'expression maladroite de sentiments et de besoins non satisfaits

4 choisir le bon moment avant d'offrir ses propres sentiments, ses suggestions, ses corrections etc...

Holley Humphrey est membre de la « National Speaker Association » et c'est aussi une formatrice certifiée en Communication NonViolente. Elle est formatrice de formateurs depuis plus de trente ans. Ses ateliers, ses vidéos, son livre et ses productions sont disponibles sur

<http://www.empathymagic.com/>