

ÊTES-VOUS SUFFISAMMENT SOLIDE POUR BIEN ÉCOUTER VOTRE INTERLOCUTEUR ?

L. Michael Hall, Ph.D.

Traduit par Richard Parent

Bien que Michael Hall ait surtout rédigé cette réflexion à l'intention de ceux qu'il forme pour devenir coach, nous pouvons tous en tirer des enseignements. C'est la seconde réflexion sur l'art de bien écouter que je traduis. R.P.

Vous savez ce qui nous empêche, vous et moi, de vraiment écouter ? Selon Carl Rogers, c'est la peur et l'insécurité. Voici ce qu'écrivait Rogers à ce sujet :

« Cela demande du courage. Si vous comprenez vraiment l'autre personne de cette façon, *i.e* en pénétrant son monde privé et en voyant comment lui apparaît la vie, sans porter de jugements évaluatifs, vous pourriez bien en sortir transformé. » (1961, *On Becoming a Person*, p. 333)¹

Lorsque Rogers parle de comprendre quelqu'un « de cette façon, » il fait allusion à la compréhension empathique – « comprendre avec l'individu, non pas à son sujet. » Aux yeux de Rogers, cette approche est tellement efficace qu'elle peut donner lieu à des changements de personnalité majeurs (1961 : 332).

« Si je peux écouter ce qu'il me dit, si je peux comprendre comment le monde lui apparaît, si je peux percevoir ce que cela signifie pour lui, alors je libérerai de puissantes forces de changement en lui. »

Qu'est-ce qui fait obstacle à cela ? Notre habitude de juger, d'évaluer.

« La principale barrière à la communication interpersonnelle est notre tendance à réagir à tout énoncé ayant une signification émotive en l'évaluant selon notre propre point de vue. » (p. 331)

Et nos évaluations, nos jugements personnels sont si faciles, si naturels et si rapides, n'est-ce pas ? Nous les portons si rapidement et tellement inconsciemment que, pour la plupart d'entre nous, nous ne réalisons pas que nous n'écoutons pas notre interlocuteur. Nous sommes plutôt à l'écoute de nous-mêmes. Étonnant, n'est-ce pas ! Nous sommes à l'écoute de notre évaluation personnelle de l'autre personne, nos

¹ **Carl Rogers** (1902 -1987, Californie), [psychologue humaniste américain](#). Il a surtout œuvré dans le champ de la [psychologie clinique](#). Son approche centrée sur la personne (ACP) met l'accent sur la qualité de la relation entre le [thérapeute](#) et le patient (écoute empathique, authenticité et non-jugement). C'est une élaboration de ce qu'il a d'abord appelé la [non directivité](#), également connue aujourd'hui sous le terme de *Counseling rogerien*. Une étude publiée en 2002, dans la *Review of General Psychology*, a classé Rogers parmi les six plus importants [psychologues cliniciens](#) du [xx^e siècle](#), deuxième derrière [Sigmund Freud](#)

dialogues internes comprenant des réactions telles que : « C'est ridicule. » « Ce n'est pas vrai, pas bon. » « C'est complètement idiot. » « Comment une personne ayant un cerveau peut-elle croire cela ? ! » Non seulement cela nous empêche-t-il de nous écouter les uns les autres et, tout spécialement, nos clients ; mais cela nous empêche également d'être à l'écoute de notre personne ! Ce que nous entendons, en fait, ce sont nos évaluations, nos perceptions de nous-mêmes et de notre vie !

L'écoute – la véritable, l'empathique, la pure et la non-contaminée exige un dur labeur. C'est aussi une rare habileté pour laquelle peu d'individus atteindront une certaine maîtrise. Pourquoi ? En partie parce que nous sommes si impatients et tellement pressés. Nous recherchons les réponses, les solutions immédiates. Nous nous attendons à un succès et à des solutions instantanés. Alors, on ne prend pas le temps de bien écouter. Nous ne nous arrêtons pas, nous et l'autre personne, afin de mieux communiquer.

L'impatience nous empêche d'écouter vraiment et efficacement. Voulant conclure rapidement, nous continuons à « écouter » superficiellement alors qu'en réalité nous ne comprenons pas. Nous devrions poser des questions et bien ancrer les choses dans leur réalité sensorielle. Mais lorsque respire enfin l'orateur, tellement de choses ont été dites que nous ne savons pas par où commencer. On fera alors l'erreur de poser des questions sur ce que nous avons entendu en dernier. Cela se compare à une chasse au lapin sans que nous ne comprenions vraiment notre interlocuteur.

La première position (perceptuelle) représente un autre obstacle majeur à la véritable écoute.² En écoutant *à partir de votre perspective personnelle*, vous contaminez votre écoute. La véritable écoute consiste à écouter selon le point de vue du locuteur et non le vôtre. Pour écouter avec empathie, on doit se poser d'autres questions. Vous devez vous demander :

« Quelle conception cette personne a-t-elle de la vie ? Quelle est sa perception, quels sont les sons qu'elle entend et que ressent-elle ? Comment interprète-elle les choses et comment leur attribue-t-elle des significations ? »

Car en écoutant selon votre point de vue, vous répondez à un tout autre ensemble de questions : « Cela fait-il du sens pour moi ou pas ? Qu'est-ce que je pense de cela ? Comment peut-il percevoir les choses de manière aussi irrationnelle ? » La véritable écoute exige que vous adoptiez la Seconde Position (perceptuelle) de la personne que vous écoutez afin de faire de votre mieux pour vous insérer dans sa position, pour voir les choses de son point de vue.

Tout cela présuppose que *vous devez vous sentir solide, avoir confiance en vous – être très solide – pour vraiment écouter* l'autre. Car si vous n'êtes pas confiant, vous craignez de vous perdre. Vous aurez peur d'être transformé par ce que vous verrez et entendrez d'un autre individu.

² Pour une explication des positions perceptuelles, voir la page 14 de l'article *Huit « clés » pour le changement personnel* sur <http://www.masteringstuttering.com/wordpress/wp-content/uploads/HUIT-CLÉS-VERS-LE-CHANGEMENT.pdf>.

Et cette peur, la peur d'être transformé en écoutant attentivement une autre personne, représente une peur bien réelle et légitime. Nous changeons lorsque nous écoutons. Êtes-vous prêt pour cela ? Vous en serez affecté ! Vous en serez touché, influencé et votre compréhension des choses prendra de l'ampleur. Tout cela pourrait fort bien ébranler votre monde. Êtes-vous prêt pour une telle aventure ?

« Nous nous permettons rarement de comprendre précisément le véritable sens de ce que dit notre interlocuteur. Je crois que c'est parce que nous réalisons que la compréhension est risquée. Si je me permets de comprendre véritablement une autre personne, une telle compréhension pourrait me changer. ... Ce n'est pas facile de se permettre de comprendre un individu, de vraiment pénétrer, totalement et avec empathie, sa structure de référence. C'est une chose très rare. » (Rogers, 1961 : 19)

Écouter – c'est l'habileté-clé d'un coach, car la qualité de toutes ses autres aptitudes dépendra de sa capacité d'écoute. Ceci étant dit, êtes-vous suffisamment confiant pour *seulement écouter* ? Êtes-vous suffisamment solide pour être confortable avec le fait que votre écoute pourrait fort bien vous transformer ou vous mettre au défi ?

Puissiez-vous exceller dans votre écoute active !

Traduction de ***Are You Secure Enough to Truly Listen?*** Par L. Michael Hall, Ph.D., 2012 Meta-Coach Reflections - #43, Oct. 3, 2012.
Traduit par Richard Parent, octobre 2012.

Bob (Bodenhamer) ajouta ceci en réponse à des commentaires d'Alan Badmington au sujet de la précédente réflexion.

« Lorsque la PQB « se referme sur elle-même, se concentrant sur sa peur de bégayer ou s'inquiétant de ce que pourrait bien penser son interlocuteur si elle bégaie, » la PQB n'écoute pas vraiment. Bien sûr, une grande partie de cette inquiétude se produit « avant » que la PQB commence à parler avec cet interlocuteur et continuera tout au long de la conversation.

Pourquoi, au lieu de se refermer sur elle-même et d'accroître son niveau d'anxiété avant la conversation, la PQB ne prendrait-elle pas le temps de s'imaginer dans le corps de la personne avec qui elle conversera (Seconde Position Perceptuelle en PNL) ? Et, de cette seconde position perceptuelle, ainsi que de la connaissance qu'elle possède de son interlocuteur - tout en demeurant en seconde position perceptuelle - réfléchir à une manière de mieux communiquer avec cette personne en mettant à profit ce qu'elle sait sur son interlocuteur.

Bien sûr, cela représente un changement considérable par rapport à ce que fait normalement une PQB juste avant une conversation ou de répondre au téléphone. Pourquoi ne pas vous y entraîner, en vous imaginant appliquer cette stratégie encore et encore, alors que vous êtes seul. Puis, une fois que vous vous sentez suffisamment prêt, appliquez-la en situation réelle.

Et si l'idée vous venait d'abandonner, n'oubliez surtout pas : mettre en oeuvre de nouveaux circuits neuronaux exige du temps. »

Bob (4 octobre 2012)

Traduction de Richard Parent, octobre 2012