

Écouter, c'est plus qu'entendre!

L'écoute active est une manière de communiquer qui tend à améliorer nos relations en se tournant vers l'autre. Un exercice qui peut parfois être difficile, mais qui se révèle essentiel.

Jésus a posé des questions: «Que veux-tu que je te fasse?», «Et vous, qui dites-vous que je suis?», «M'aimes-tu?» Il a écouté les réponses et ouvert des portes, celles de la guérison, de la foi, de la confiance, de l'amour et de la mission. Lors des discussions, on prononce parfois des phrases qui ferment des portes. Ce sont celles qui expriment un jugement, une ambiguïté, un conseil non souhaité ou une distraction: «Comment peux-tu dire une chose pareille? Moi, à ta place, je...»

Ré-apprendre à parler... et à écouter

Comment communique-t-on? Un message est envoyé par un émetteur vers un récepteur. Il s'ensuit un échange de messages où chacun devient émetteur et récepteur à tour de rôle. Un émetteur qui a l'impression d'être entendu se sent détendu et confiant. Il peut prendre de la distance avec ses émotions et voir clair. Si le récepteur lui pose des questions avec calme et bienveillance, cela l'aide à avancer. La discussion devient un dialogue qui les fait grandir tous les deux.

L'écoute active est une technique qui favorise notre compréhension de l'autre. On accueille la personne qui nous transmet un message avec ses mots, sa voix, ses mimiques, ses gestes et sa posture. Étonnamment, les mots eux-mêmes ne sont pas les seuls porteurs du message. La manière de les exprimer et le comportement représentent une partie importante du message que l'on capte. C'est dire combien on doit observer et écouter attentivement pour être capable de comprendre vraiment.

Un effort vers l'autre

Pour mettre en pratique l'écoute active, il est nécessaire d'essayer de rester concentré, de garder le contact visuel, de demeurer neutre émotionnellement, de ne faire aucune interprétation à chaud, de repousser tout jugement et de laisser la personne aller jusqu'au bout de ce qu'elle a à dire, sans lui couper la parole.

L'écoute active se déroule en plusieurs étapes:

1. **Écouter l'autre en silence, se laisser toucher avec empathie.** Il s'agit de percevoir des émotions, une intonation, un débit, des mots parfois répétés, des métaphores, une posture physique.
2. **Laisser descendre le message en nous.** Il prend du sens avec toutes les informations que l'on a reçues, sans filtres ni barrières.
3. **Prendre la parole en ne laissant aucune place à des évaluations hâtives, des distorsions ou des conclusions.** Lors de cette étape, il s'agit de questionner avec délicatesse afin d'avoir le plus d'éléments possibles pour bien saisir le contenu.

4. **Oser des moments de silence** qui peuvent être nécessaires pour que la personne puisse puiser en profondeur pour trouver des réponses. Pour cela, on reste ouvert, en observant avec bienveillance ce qui est exprimé sans mots.
5. **Reformuler ce qu'on a compris.** Ce n'est pas une répétition mot à mot comme un écho, mais plutôt un mélange des mots entendus avec nos propres mots. Si la personne a utilisé une métaphore (par exemple: «J'ai un nœud dans le ventre»), on reprend cette métaphore dans notre reformulation. Cela rassure la personne dans son besoin d'être comprise.

Plus il se sentira écouté, plus votre interlocuteur pourra partager selon ses besoins. Reformuler, en parlant de ce que cela nous fait d'entendre son message, peut suffire pour que la personne avance. L'émetteur peut lui-même prendre du recul, voir la situation d'un autre angle et envisager ses propres solutions. Ce type de dialogue permet un enrichissement mutuel.



Stéphanie Zwick-Golay, article paru initialement dans Relations Aujourd'hui, 19 novembre 2025, Copyright (C) Alliance Presse. Tous droits réservés