

## Écouter c'est bien...

### Entendre, c'est pas mal non plus

L'écoute est, indiscutablement, une compétence que doivent développer (ou avoir) les coachs et les thérapeutes. Faut-il rappeler que si la psychanalyse s'est beaucoup penchée sur cette question, c'est quand même une patiente de Freud qui lui a demandé de se taire et de l'écouter ! ça n'était pas son premier mouvement de médecin... depuis, bien des choses ont été dites et écrites sur le sujet... jusqu'au silence quasi total de l'analyste, silence supposé exprimer sa neutralité et sa bienveillance...

J'apporte ma pierre à l'édifice, c'est-à-dire mon caillou dans le jardin de la psychologie.

### L'écoute parasitée par la théorie de la communication

Rappelons-nous que cette théorie de la communication, celle qui modélise un Émetteur et un Récepteur, avec le message et le bruit qui peut le déformer, c'est une théorie qui concernait la téléphonie, mais pas les interlocuteurs.

Cette théorie nous a laissé des séquelles : on pourrait croire qu'à un message suffisamment clair et bien formé correspondrait une réception évidente et identique. Le message serait le même au départ et à l'arrivée. C'était bien l'objectif de la Bell Company. Malheureusement, ça n'a pas grand-chose à voir avec la communication interhumaine qui présuppose toujours deux choses inévitables : d'abord une mise en mots, c'est-à-dire une (dé)formation-sélection des pensées pour leur donner une forme langagière supposée compréhensible et exprimant un vécu, avec une dimension existentielle. Puis, une interprétation, nécessairement filtrante, déformante porteuse elle-même d'attente et de compréhension de cette expression : traduction/trahison...

#### « Ce qui se conçoit bien, s'énonce clairement... »

disait Nicolas Boileau... ce qui suppose donc que la clarté de l'énoncé correspond à une conception claire du fouillis qui occupe notre tête, encombrée qu'elle est d'émotions contradictoires, d'attentes, d'ambivalence et d'inconscients que l'on peut mettre au pluriel tellement notre ignorance est grande même à notre sujet.

« ...et les mots pour le dire arrivent aisément » ajoutait-il perfidement, car cette mise en forme est pour le moins difficile, hésitante, cherchant son équilibre, se reprenant encore et encore, d'autant qu'elle tient compte par anticipation, imaginativement, de son éventuelle (non) réception...

Ça, c'est du côté « émetteur »... Boileau ne nous dit pas grand-chose du récepteur. Mais du boulot attend ce dernier. Il n'est pas page blanche, attente vide et interrogations disparues : pourquoi me dit-on ça ? à moi ? maintenant ? dans quel but ? Il ne s'agit pas juste de recevoir une information, il s'agit d'en comprendre le sens. Or, le sens n'est pas (seulement) dans le message, il est aussi dans la relation, dans le contexte, le moment... Il demande un réel travail, même s'il est le plus souvent immédiat, automatique, d'appropriation.

Demandes indirectes, implicites, sous-entendus, et entre-les-lignes sont inévitables. Je crois avoir compris ? illusion peut-être et tromperie qui ne se découvrira que plus tard (trop tard ?). Je me demande si ... ? début d'un véritable dialogue, d'une découverte réciproque à travers distorsions et malentendus...

La reformulation winnicottienne n'est pas la répétition des mots énoncés par un perroquet. C'est l'expression de ce qu'on a compris de ce qui vient d'être entendu. Au risque d'avoir compris de travers et de se faire corriger, ce qui n'est peut-être pas un

risque mais un bien qui signale, de part et d'autre, comment on fait effort pour se comprendre à travers tous les malentendus possibles.

Mais, en même temps, mon incompréhension de récepteur peut éclairer, par son existence même, que le message contenait plus, et/ou autre chose, que ce que l'émetteur pensait exprimer. Ce retour peut donc l'enrichir à propos de ce qu'il m'a dit, participer à la découverte de soi.

### **L'écoute active : une occasion d'ouverture ?**

On comprend dès lors la promotion d'une écoute active qui met en évidence le côté actif de la réception. Il y a longtemps que la gestalt-théorie a insisté sur la complexité active des actes de perceptions, visuelles, auditives, tactiles... Et cette activité suppose apprentissage, compétences, savoir-faire et... illusions, maladresses, amplifications, angles morts, falsifications, erreurs...

Complexité supplémentaire, il s'agit non seulement d'« écouter » nos interlocuteurs, mais aussi d'écouter en soi les résonances que cela met en route. Une oreille au dehors, une au-dedans !

Paradoxe supplémentaire, l'écoute dite active, dans le cadre de l'accompagnement, désigne l'attitude de l'accompagnant. N'oublions pas que les accompagnés nous écoutent eux-aussi très activement.

Quelles conditions peut-on mettre pour que cette activité ne soit pas contre-perforante dans la situation d'une relation entre aidant et aidé ?

D'abord tenir compte de l'asymétrie de la relation. Quelle que soit la bienveillance du professionnel, il est, de par son statut, en position haute, dominante. Celui qui demande a beau venir parfois contraint et forcé, en traînant les pieds, cette réticence n'est qu'une manière de reconnaître cette asymétrie.

Une façon d'en tenir compte, c'est d'affirmer notre ignorance du monde de l'autre. Pas celle de nos compétences, ce qui ne serait guère rassurant. Mais tout simplement affirmer d'emblée qu'on ne connaît ni la/les personne/s, ni ses/leurs difficultés et que l'on souhaite être instruit sur ces sujets par les intéressés eux-mêmes. Je reprends à mon compte la formulation qu'utilisait Ivan Boszormenyi-Nagy, le fondateur de l'approche contextuelle : « *Nous ne nous connaissons pas. Je souhaite, lors de cette rencontre, mieux comprendre le point de vue de chacun sur ce qui vous amène.* » Voilà un cadre d'écoute qui présuppose la possibilité de désaccords et la nécessité de se parler, de s'écouter, pour arriver, peut-être, enfin, à s'entendre.

*Publié sur LinkedIn le 23 mars 2025*