



Mieux écouter

1. Le but de l'écoute
2. Préparer le terrain
 - a. Une relation chaleureuse
 - b. L'authenticité
 - c. L'empathie
3. L'attention
 - a. Le contact visuel
 - b. La posture
 - c. Les gestes

Vous n'avez pas été enfant depuis probablement longtemps, mais vous vous souvenez peut-être d'une comptine qui était récitée y a quelques années.

Ce poème porte sur le bien-fondé de limiter nos paroles :

*Un vieux hibou sage était assis dans un chêne;
Plus il voyait, moins il parlait;
Moins il parlait, plus il entendait;
Pourquoi ne pouvons-nous pas tous être comme ce vieil oiseau sage?*

Ce petit poème souligne le lien étroit qui existe entre le fait d'être sage et les limites que nous imposons à nos paroles : « *Moins il parlait, plus il entendait.* » Il reprend quelque chose que Dieu lui-même a révélé, puisque Proverbes 10.19 dit :

*« Avec beaucoup de paroles, on ne manque pas de pécher,
mais celui qui retient ses lèvres est un homme de bon sens. »*

Choisir de parler moins nous permet certainement d'entendre davantage. Pourtant, l'écoute semble se faire rare de nos jours. Les gens n'ont pas l'habitude d'être écoutés, parce que tout le monde est occupé et que les gens n'ont pas le temps d'être vraiment à l'écoute. Ou bien tout le monde est impatient d'exprimer son opinion : nous voulons être entendus, et nous voulons que les autres nous voient et nous remarquent. Résultat : nous n'écoutons pas toujours ce qui se passe autour de nous et nous passons à côté de quelque chose d'essentiel.

Dans cet article et dans le suivant¹, nous verrons que l'écoute est fondamentale dans l'aide que nous pouvons apporter à un frère ou à une sœur dans l'Église. Alors, comment faire mieux, pour que l'écoute devienne un outil que nous pouvons utiliser pour bénir et aider d'autres personnes?

¹ Voir *Mieux aider*.

1. Le but de l'écoute

En tant que disciples du Christ, nous voulons le bien spirituel des autres. Nous voulons notamment que nos frères et sœurs dans l'Église grandissent dans la foi et qu'ils aiment vivre au service du Seigneur. Nous connaissons tous les joies et les bénédictions d'appartenir au Christ, mais pour certains de nos frères et sœurs, la vie est sans doute très difficile. Cela peut être dû à une maladie physique, à des relations brisées, à l'anxiété et à la peur, à la dépression ou à des circonstances perturbées de diverses autres manières.

Il peut être difficile d'aider les gens pour toute une série de raisons. Tout d'abord, certains des problèmes auxquels les gens sont confrontés sont auto-infligés. Cependant, une personne peut ne pas s'en rendre compte, et il est difficile de l'aider si elle ne s'en rend pas compte.

Deuxièmement, la plupart des comportements ont été acquis sur une longue période de temps, ce qui signifie qu'il faut souvent beaucoup de temps pour les démêler, pour désapprendre les mauvaises habitudes et pour rompre avec les péchés bien ancrés.

Troisièmement, la difficulté d'aider quelqu'un peut résider dans le fait que la personne est très réticente à demander de l'aide. Elle ne veut pas parler, peut-être à cause de la gêne et de la honte, ou à cause d'un manque de confiance, ou parce qu'elle ne sait pas comment exprimer ce qui se passe.

Quatrièmement, nous-mêmes ne savons souvent pas comment aider adéquatement une personne, étant donné que notre compréhension et nos ressources sont limitées.

2. Préparer le terrain

Dans notre volonté de prendre soin les uns des autres avec amour, nous devons être conscients de ces obstacles et essayer d'aider la personne à se sentir à l'aise. Lorsqu'une personne se sent à l'aise avec quelqu'un, elle sera certainement plus ouverte à recevoir des encouragements et des conseils, à confesser ses péchés et même à être réprimandée. Cette atmosphère de convivialité peut être créée surtout en développant une relation positive avec une personne. Une telle relation est vraiment au cœur de l'aide que l'on peut lui apporter.

Nous comprenons probablement tous intuitivement que, pour aider adéquatement quelqu'un, il est essentiel de développer une bonne relation avec cette personne. Une conversation constructive naît d'un lien vivant entre deux personnes.

Mais comment développer ce lien? Comme on peut s'y attendre, des études ont été menées pour comprendre comment les relations peuvent être les plus fructueuses, même dans des environnements laïques comme les hôpitaux, les écoles et les lieux de travail. Il a été démontré que les relations se développent lorsque la personne aidante est chaleureuse et qu'elle fait preuve d'authenticité et d'empathie.

a. Une relation chaleureuse

Comment définir une relation chaleureuse entre deux personnes? Une relation chaleureuse implique une sollicitude attentive et un grand respect. C'est la preuve que l'on se préoccupe sincèrement de quelqu'un : comment on le regarde, comment on lui répond et comment on s'adresse à lui. Cette atmosphère chaleureuse n'est pas facilement refroidie par les actions ou les attitudes de la personne, quelles qu'elles soient.

Pensez à la façon dont Jésus a fait preuve d'un tel lien chaleureux lorsqu'il a rencontré la femme samaritaine au puits en Jean 4. La moralité de cette femme était peut-être honteusement dépravée, et Jésus n'a certainement pas excusé son comportement pécheur. Pourtant, dans sa conversation avec elle, Jésus l'a manifestement respectée et l'a traitée comme une personne possédant une grande dignité. Il était chaleureux envers elle.

b. L'authenticité

Être authentique signifie que, lorsque nous aidons quelqu'un, nous devons toujours nous efforcer d'être ouverts et sincères. Nous devons simplement être nous-mêmes, ne pas penser ou ressentir une chose et dire quelque chose de différent parce que nous voulons obtenir son approbation ou que nous craignons une mauvaise réaction. Nous devons éviter les faux-semblants et tout ce qui peut laisser penser que nous jouons un rôle supérieur. Il nous faut parler honnêtement, du fond du cœur, comme étant deux personnes égales devant Dieu.

c. L'empathie

L'empathie est la capacité à ressentir la même chose qu'une autre personne. Cela signifie se concentrer sur ce que la personne pense et essayer de comprendre ce qu'elle ressent. Si vous vous mettiez à sa place pendant un moment, combien de temps faudrait-il pour que ses blessures, ses conflits ou ses luttes apparaissent au premier plan?

Par exemple, que représente le fait de vivre sous le nuage noir de la dépression? Ou de vivre avec quelqu'un qui en souffre? Ou encore essayez d'imaginer comment ces difficultés financières pèsent sur la vie de famille.

Si nous n'avons jamais vécu ce genre d'expériences, nous allons devoir faire un effort pour avoir de l'empathie. Nous devons développer notre sensibilité au fait que la vie peut être difficile pour les gens.

Vous comprenez qu'aucune de ces qualités ne s'acquiert facilement. On ne devient pas chaleureux et sincère du jour au lendemain. Pour construire efficacement ce type de relations positives et constructives, il est essentiel de :

- Nous intéresser aux personnes — Il doit être évident que nous voulons apprendre à les connaître, même les aspects difficiles de leur vie.
- Montrer des signes du fruit de l'Esprit — Une personne devrait être bénie par notre présence, parce que nous faisons preuve d'amour et de gentillesse, et que nous sommes patients, doux et bons.

- Être prêts à révéler des choses sur nous-mêmes — Nous voulons aider quelqu'un au milieu de ses difficultés, mais cela ne signifie pas que nous devons nous montrer invincibles et parfaits. Nous devrions trouver un moyen de montrer que nous sommes un être humain nous aussi.
- Être discrets et dignes de confiance — La personne doit savoir qu'elle peut échanger avec nous en toute confiance.

Si vous avez une relation positive avec une personne, le terrain est prêt pour une écoute sérieuse. Une bonne écoute comporte trois aspects : porter attention à la personne, l'écouter attentivement et lui répondre.

3. L'attention

Porter attention à une personne signifie que nous sommes présents à ses côtés et que nous sommes prêts à lui accorder toute notre attention, sans distraction. Il n'est pas nécessaire de prendre beaucoup de temps et de s'asseoir avec elle pendant deux heures. Le temps que nous lui accordons peut être effectivement long ou peut durer seulement quinze minutes, mais pendant ces minutes, nous voulons donner le sentiment réel que nous sommes entièrement concentrés sur la personne. C'est dans ce genre d'atmosphère que les gens savent qu'ils sont écoutés avec amour et sérieux. Ils seront alors disposés à parler.

Que pouvons-nous faire lorsque nous portons attention à une personne?

a. Le contact visuel

Si nous sommes en face l'un de l'autre, nous regarderons le visage de la personne, les yeux dans les yeux. Il ne s'agit pas d'un concours de regards, mais c'est une façon simple d'exprimer notre intérêt et notre pleine attention.

b. La posture

Nous utilisons nos oreilles pour écouter, mais tout notre corps est impliqué. Lorsque nous interagissons avec quelqu'un, nous devons être détendus et non pas tendus. Les gens peuvent déceler des indices dans la façon dont nous croisons les bras, inclinons la tête ou posons les pieds. Pensons à notre posture.

c. Les gestes

Lorsqu'elles écoutent, certaines personnes hochent constamment la tête; d'autres ajustent constamment leurs lunettes; d'autres encore gardent un œil sur leur téléphone. Nous devons nous demander si nos gestes sont distrayants ou s'ils expriment un esprit d'écoute.

Le *temps* est un élément clé dans l'attention portée à quelqu'un. Écouter l'histoire d'une personne prend toujours plus de temps que de prononcer un monologue. Néanmoins, il n'est pas nécessaire d'y consacrer beaucoup de temps. Même vingt minutes passées à écouter attentivement et à répondre adéquatement peuvent être fructueuses. Nous savons, bien sûr, que lorsque nous sommes très

occupés par toutes sortes d'autres choses, vingt minutes d'écoute nous paraissent une éternité. Dans ce cas, nous serons plus intéressés par la réponse que nous espérons donner que par l'écoute proprement dite.

Nous devons donc connaître notre état d'esprit lorsque nous parlons avec quelqu'un. Il nous faut reconnaître que la fatigue, l'impatience qui nous habite ou notre souci de respecter les nombreux engagements prévus à notre horaire peuvent nous empêcher d'accorder à quelqu'un toute l'attention qu'il mérite. Si nous ne sommes pas entièrement concentrés sur la personne, nous ne serons probablement pas en mesure de l'aider.

À cet égard, la sagesse de la Parole de Dieu est essentielle à considérer :

« *Que tout homme soit prompt à écouter et lent à parler* » (Jc 1.19).

La priorité que nous devons accorder à l'écoute est incontestable.

Dans le prochain article², nous examinerons deux autres aspects importants de l'écoute : écouter attentivement et répondre.

Reuben Bredenhof, professeur de théologie

Traduit de « [Better Listening...](#) », *Unfolding the Word*, 22 février 2021.

L'auteur a servi comme pasteur des Églises réformées canadiennes à London, Ontario, et St-Albert, Alberta, puis pasteur de l'Église réformée libre de Mount Nasura, en Australie. Il est maintenant professeur de ministère et de mission au Séminaire théologique des Églises réformées canadiennes à Hamilton, Ontario, Canada.

www.ressourceschretiennes.com



2023. Traduit et utilisé avec permission. Cet article est sous licence Creative Commons. Paternité – Partage dans les mêmes conditions 4.0 International ([CC BY-SA 4.0](#))

2 Voir [Mieux aider](#).