



Mieux aider

1. Je t'écoute attentivement
 - a. Attention aux préjugés
 - b. Ne pas prêcher
2. Bien répondre
 - a. Diriger
 - b. Réfléchir
 - c. Poser des questions
 - d. Comprendre
 - e. Interpréter
 - f. Enseigner
3. Mieux écouter, mieux aider

Les sonneries de téléphone, les sirènes, les voix, la musique : chaque jour, nous entendons beaucoup de choses.

Nous comprenons toutefois que l'écoute ne se résume pas à entendre des sons aléatoires entrant dans le conduit auditif et s'enregistrant quelque part dans le cerveau. Écouter réellement quelqu'un (ou quelque chose) demande de la réflexion et une attention active.

Dans l'article précédent¹, nous avons vu que, lorsque nous prenons le temps de développer une relation positive avec quelqu'un, nous posons les jalons d'une écoute sérieuse et d'une aide significative.

L'un des aspects clés de l'écoute active consiste à bien prêter attention à une personne, en lui accordant notre temps et notre attention. Dans cet article, nous examinerons deux autres aspects de l'écoute active : écouter attentivement et répondre.

1. Je t'écoute attentivement

Lorsque nous écoutons une personne parler, nous sommes parfois occupés à recueillir les faits et comprendre l'histoire de sa vie. Dans une conversation, nous posons de simples questions : « Que faites-vous? Où avez-vous grandi? À quoi ressemble votre famille? » Ces questions peuvent sembler banales, mais il ne faut pas les négliger. Si vous écoutez bien quelqu'un, la façon dont il parle de ses parents, de son emploi actuel ou de ses projets pour l'année à venir peut être très révélatrice. Le fait de « recueillir des faits » prépare le terrain pour aller plus loin.

Il est difficile d'aller en profondeur. L'esprit et le cœur humains sont incroyablement complexes, avec un réseau complexe de souvenirs, d'aspirations, de peurs, de regrets, de projets et de défauts de

¹ Voir *Mieux écouter*.

caractère. Il nous arrive tous d'admettre que nous ne savons pas pourquoi nous faisons certaines choses ou pourquoi nous ressentons certaines choses. Cela arrive alors même que les choses vont bien et que l'on jouit d'une vie stable! Lorsqu'une personne est déstabilisée, les symptômes d'un cœur malade sont d'autant plus variés.

Par conséquent, la personne qui tente de creuser plus en profondeur et d'entrevoir la vérité est confrontée à un défi de taille. C'est une tâche intimidante que de chercher à comprendre des personnes qui souffrent, qui sont démolies ou désespérées. Un bon auditeur doit parfois jouer le rôle d'un détective, devant découvrir des indices et faire des rapprochements. Nous devons utiliser nos oreilles, mais aussi nos yeux, en tenant compte du message communiqué par la posture, les gestes et l'expression du visage de la personne.

Et puis, il y a les mots prononcés : lorsqu'une personne parle, nous voulons essayer de comprendre ce qu'elle a dans le cœur. La Bible nous enseigne que le cœur est la source de la vie (Pr 4.23) et que c'est de l'abondance du cœur que la bouche parle (Mt 12.34). Nous devons donc essayer de sonder la source de la personne.

- *Soyez à l'écoute des signes de vie* : De quoi la personne est-elle reconnaissante? Qu'est-ce qui l'effraie ou qu'est-ce qui la fatigue?
- *Soyez à l'écoute de ce qui est important pour la personne* : Au cours de la conversation, que trouve-t-elle l'occasion de mentionner?
- *Soyez attentif aux sentiments* : Qu'est-ce qui l'enthousiasme et quels sont les aspects de la vie qu'elle trouve difficiles?
- *Soyez attentif à ce qu'une personne dit, mais aussi à ce qu'elle omet de dire* : La personne semble-t-elle ne pas avoir de problèmes ni de luttes? Ensuite, creusez un peu plus.

Lorsque nous écoutons quelqu'un, nous ne devons pas avoir peur du silence. La plupart d'entre nous redoutent le silence gênant qui dure plus de trois secondes. Cependant, si vous êtes en train d'écouter une personne, que cette personne vient de parler et que vous avez l'impression qu'elle est sur le point de s'ouvrir pour dire quelque chose de révélateur, attendez. Puis attendez encore un peu.

Comprenez qu'une personne peut être en train de rassembler son courage pour communiquer quelque chose de douloureux, ou qu'elle peut simplement être en train de structurer sa pensée. Ne gêchez pas tout en faisant des commentaires ou en changeant de sujet. En fait, lorsque nous écoutons quelqu'un, nous avons besoin de quelques mises en garde supplémentaires.

a. Attention aux préjugés

Nous sommes tous des gens partiaux. Personne n'est totalement objectif et nous abordons chaque interaction avec des idées préconçues. Nous devons toutefois nous efforcer de faire abstraction de nos attentes et de nos préjugés, car si nous écoutons en nous attendant à entendre quelque chose de bien, c'est ce que nous entendrons, et si nous écoutons en nous attendant à entendre quelque chose de mal, c'est ce que nous entendrons également, et nous passerons probablement à côté de quelque chose d'important. Avoir des préjugés signifie que nous nous attendons à ce que certaines personnes se

comportent d'une certaine manière, sur la base de notre expérience passée. Nous connaissons leur famille, nous avons déjà vu ce genre de situation, et nous tirons rapidement nos conclusions. Cependant, nos préjugés peuvent court-circuiter une conversation.

b. Ne pas prêcher

Souvenez-vous du sage hibou : « *Plus il voyait, moins il parlait; moins il parlait, plus il entendait.* » Quand nous aidons les autres, nous avons besoin de parler. Nous devons toutefois nous garder de trop parler et de donner des conseils de manière excessive. Nous sommes portés à dire des choses telles que : « *Voilà ce que tu devrais faire. As-tu essayé ceci?...* » Nous sortons notre boîte à outils de conseils et nous commençons à essayer différentes solutions.

Savoir quand se taire nous est difficile, c'est peut-être même notre premier défi en matière d'écoute. C'est difficile parce que nous voulons communiquer la vérité de Dieu et parce que nous sommes impatients d'aider. Alors nous parlons et parlons encore. Lorsque cela se produit et que nous nous mettons rapidement à prêcher, la personne avec laquelle nous interagissons ne se sentira probablement pas comprise. Lorsque nous dominons une conversation avec nos propres paroles, nous donnons peut-être de bons conseils, mais il est peu probable qu'ils soient entendus. Une fois de plus, l'Écriture nous enseigne ceci : « *Celui qui répond avant d'avoir écouté, voilà bien pour lui stupidité et confusion* » (Pr 18.13).

Je me demande parfois comment nous nous sentirions si nous voyions une transcription de nos conversations avec les membres de notre Église, si nous consultions une trace écrite de tout ce qui a été dit. Si vous analysiez vos différents dialogues et vos interactions, que verriez-vous? Quel serait le nombre de mots prononcés? Vous arrive-t-il souvent de faire de longs monologues? Posez-vous des questions sans vraiment écouter les réponses? Ou bien la transcription montrerait-elle une bonne interaction?

Nous n'allons pas transcrire nos « conversations en vue d'aider », mais une certaine autoréflexion est nécessaire. Qui parle le plus? Que disons-nous? Est-ce que cela aide vraiment? Je tiens à souligner qu'en écoutant activement une personne, nous lui montrons très clairement que nous nous intéressons à elle et que nous nous soucions d'elle.

2. Bien répondre

J'ai mis l'accent sur l'écoute et sur le fait que, dans une conversation, nous devrions être prompts à écouter et lents à parler (Jc 1.19). Toutefois, nous *devons* parler. Une bonne réponse découle d'une bonne écoute. Il y a plusieurs aspects à prendre en compte pour bien répondre à quelqu'un durant une conversation.

a. Diriger

Alors même que vous écoutez quelqu'un que vous voulez aider, vous pouvez gentiment diriger la conversation. Vous pouvez poser des questions telles que : « *Que s'est-il passé ensuite?* » « *Qu'entendez-*

vous par là? » Nous ne devrions pas avoir peur des détours verbaux, ils mènent parfois à des endroits surprenants.

b. Réfléchir

C'est ainsi que vous pouvez faire savoir à une personne que vous êtes à ses côtés et que vous essayez de comprendre ce qu'elle pense. Une fois qu'elle s'est exprimée, vous pouvez dire des choses telles que : « *Tu dois te sentir frustré...* » « *Je parie que c'était difficile...* » « *Donc, ce que vous dites, c'est que...* » Nous ne devrions pas faire cela trop souvent, de peur que cela devienne ennuyeux ou semble mécanique, mais prendre un bref moment pour résumer peut être un moyen de réfléchir et de stimuler l'interaction.

c. Poser des questions

Une personne ne nous dira probablement pas tout, mais le fait de poser des questions peut permettre d'obtenir des informations utiles. Les meilleures questions sont celles qui nécessitent au moins une ou deux phrases de réponse : « *Parlez-moi de votre mariage.* » « *Quelles sont les choses qui vous rendent malheureux?* » Posez des questions qui révèlent des choses sur la personne : « *Comment allez-vous? Comment puis-je prier pour vous?* »

d. Comprendre

Il peut être bénéfique d'essayer de montrer à quelqu'un que l'on comprend ce qu'il vit. Cela peut être délicat, car nous ne devons pas prétendre savoir ce qu'il a vécu. Nous pouvons toutefois être authentiques avec lui : « *Je lutte moi aussi contre ce péché. Prendre le temps de prier et de lire la Bible est aussi un défi pour moi.* »

e. Interpréter

Nous ne sommes pas des psychologues, mais si nous voulons guider et encourager quelqu'un, nous pouvons essayer d'expliquer le sens des choses. Pourquoi cela s'est-il produit? Quel est le problème sous-jacent? Pendant que vous écoutez, essayez de faire le tri dans les mots. Que demande-t-il ou demande-t-elle vraiment? S'agit-il d'une diversion par rapport à un problème plus profond? Entendons-nous toute l'histoire ou seulement une version édulcorée, où des détails embarrassants ou défavorables ont été laissés de côté?

f. Enseigner

Salomon enseigne ceci dans Proverbes 15.23 : « *C'est une joie pour l'homme quand il donne une réponse de sa bouche; et combien est bonne une parole dite à propos!* » Dire une parole « à propos » signifie penser à l'autre personne, à sa situation, à ses luttes, à ses besoins, puis y répondre de manière opportune. Nous sommes tous appelés à nous édifier les uns les autres.

C'est ce que dit Proverbes 12.25 : « *L'inquiétude dans le cœur de l'homme l'accable, mais une bonne parole le réjouit.* » C'est le pouvoir que Dieu donne à nos paroles : quelques bons mots bien choisis et sincères font toute la différence. Ils remettent soudain les choses en perspective, ils apportent la joie et

procurent la paix. Nous devrions donc nous efforcer de parler délibérément de cette manière. Réfléchissez bien aux mots qui conviendraient le mieux.

Il est vrai que nous ne savons pas toujours quoi dire ni comment répondre. En général, je n'y pense que quelques heures plus tard, alors que le moment est passé depuis longtemps! Cependant, Salomon fait preuve de sagesse à ce sujet dans Proverbes 15.28 : « *Le cœur du juste médite pour répondre.* »

Nous pouvons nous entraîner à parler correctement en recherchant Dieu et sa vérité. Les Écritures nous donnent des choses à dire à un frère dans ses moments d'anxiété, ou à une sœur qui cherche la volonté de Dieu. Les Écritures nous donnent des conseils sur l'éducation des enfants, sur la tentation sexuelle ou sur la bonne gestion des biens matériels. Lorsque nous connaissons la Parole, nous sommes prêts à la partager avec d'autres.

3. Mieux écouter, mieux aider

Aider un autre membre du corps du Christ peut être un travail exigeant. C'est un travail qui exige une réelle sensibilité à ses besoins et à ses préoccupations. Cela signifie que nous devons faire preuve d'une attention sincère à son égard. Cela nous demande d'être constamment attentifs à ce qu'il dit et à la manière dont il le dit.

Cependant, en écoutant mieux, nous pouvons être équipés pour mieux aider.

Que Dieu nous aide tous à être des personnes qui **écoutent** avec amour et qui **parlent** ensuite avec vérité!

Reuben Bredenhof, professeur de théologie

Traduit de « [Better Helping...](#) », *Unfolding the Word*, 3 mars 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](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/))