



L'ÉCOUTE, UNE QUESTION DE COURAGE !

par Lyse Mérineau

L'écoute dans une situation de communication difficile est une affaire de courage, plus qu'une aptitude à amener l'autre à écouter nos excuses, nos justifications et nos explications. À force de chercher à tout prix à avoir raison – nous gagnons notre opinion et nous perdons la relation. Ayons le courage d'entrer en soi et en contact avec l'autre !

Lorsque nous nous sentons frustré, blessé ou pris dans une dynamique de pouvoir ou qu'une trop grande différence dans les opinions ou dans les valeurs nous séparent de l'autre, se rendre disponible à l'écoute de l'autre devient difficile, voire impraticable et nous engage le plus souvent dans l'affrontement. Voilà réunis tous les ingrédients pour faire fermenter un conflit!

QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

Le dictionnaire définit le conflit comme une lutte, un combat et comme la rencontre de sentiments contraires qui s'opposent. En fait, dans son essence, le conflit est une réaction à une frustration ou à une série de frustrations accumulées. Il a pour conséquence de créer un état de stress, d'accroître la résistance à être en relation avec l'autre et provoque un repli sur soi qui, s'il n'est pas résolu, provoque une démobilité, une certaine apathie, voire une résignation. Dans d'autres cas, il braquera les personnes dans des camps opposés.

La capacité d'apprendre, la créativité, la motivation, et l'écoute authentique – toutes ces ressources personnelles ne sont alors plus disponibles et nous nous engageons dans une spirale descendante dont nous perdons vite le contrôle ou encore, certains diront nous emprisonne dans une escalade sans fin. La seule écoute alors disponible est une écoute filtrée qui ne laisse passer de l'autre que ce qui nous donne raison.

QUAND LE PILOTE AUTOMATIQUE EST AUX COMMANDES

Le conflit nous retransche dans notre bulle et, selon le caractère et la personnalité de chacun, il nous guidera vers des mécanismes de défense familiaux que nous répétons sans cesse et qui entretiennent l'illusion d'un règlement. Ainsi, ces réactions conduisent le plus souvent vers l'une ou l'autre de ces attitudes. Lorsque nous sommes prisonniers de nos réactions émotives, notre écoute de l'autre est profondément affectée.

LES MÉCANISMES DE DÉFENSES QUI SE RÉVEILLENENT LORS D'UN CONFLIT

L'ÉVITEMENT

Pierre craint les conséquences d'une confrontation avec Louise sa collègue de travail. Il évitera carrément le conflit en se donnant toutes sortes d'excuses telles : « après tout ce n'est pas de mes affaires ». En évitant le conflit, Pierre ne s'implique pas dans celui-ci et cela nourrit l'attitude collective du « chacun pour soi », tout en se berçant de l'illusion que le conflit disparaîtra de lui-même.

LA DÉNÉGATION

Pierre se sent trop menacé par la situation que le conflit avec Louise engendre. L'enjeu est tel que Pierre n'ose pas admettre cela pour lui-même. Lorsque Louise l'aborde, il nie même l'existence d'un conflit entre eux et refuse de reconnaître la situation.

LA DÉMISSION

Pierre a eu beau amorcer une conversation avec Louise, celle-ci se montre coriace et plutôt que de chercher vraiment à résoudre le conflit et à faire en sorte que les deux gagnent, Pierre se contentera d'un compromis. Il ne se sent pas bien dans cette situation, mais démissionner et se résigner lui apparaît moins difficile.

L'IMPOSITION

À l'opposé de l'évitement, ici le jeu du pouvoir entre en ligne de compte. Pierre est convaincu de la justesse de son point de vue et de sa vision du problème, il imposera à Louise sa solution. Il y aura un gagnant et un perdant.

LA SOLUTION

Pierre essaie avec Louise de trouver une solution. Bien qu'il s'agisse de l'attitude la plus positive et la plus louable d'entre toutes parce qu'elle cherche à aboutir à la résolution du conflit, elle peut s'avérer en réalité comme un mécanisme de défense. Est-ce que la véritable intention derrière la recherche de solution



est de diminuer son état d'anxiété et d'inconfort personnel pour en finir au plus vite avec le conflit ou est-ce d'en arriver à ce que les deux personnes soient gagnantes? Le résultat et sa durée dans le temps témoigneront de l'intention réelle. Le conflit est-il vraiment résolu ou a-t-on simplement colmaté une brèche qui tôt ou tard s'ouvrira à nouveau? Seuls Pierre et Louise connaissent leur véritable motivation. Vont-ils se l'avouer à eux-mêmes? Vont-ils la communiquer à l'autre?

Nous sommes habitués à juger les autres d'après nous-mêmes.

Honoré de Balzac 1799-1850

L'ÉCOUTE DANS LA RÉSOLUTION DE CONFLIT

LES LIMITES DE L'ÉCOUTE ACTIVE

Une des remarques les plus courantes lorsque nous sommes confrontés à des situations de communication difficile est que l'autre personne ne nous écoute pas. Plutôt que d'écouter, nous cherchons davantage à se faire écouter. Nous nous acharnerons alors à répéter, à essayer de dire les choses et à s'expliquer de différentes façons, à parler plus fort ou encore, à « faire » de l'écoute active.

Cette stratégie d'écoute consiste en général à poser des questions, paraphraser ce que l'autre dit, reconnaître son point de vue, être attentif à la personne en la regardant dans les yeux et en positionnant son corps en face d'elle. Lorsqu'elle est utilisée comme une technique pour amener l'autre à nous écouter, elle a pour effet de jeter de l'huile sur le feu.

SE RÉAPPROPRIER SON POUVOIR

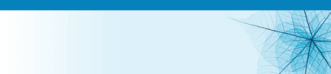
Quand rien ne va plus et que l'on sent que la situation est hors de notre contrôle, c'est le moment de se réapproprier son propre pouvoir. Non pas d'exercer un pouvoir « sur » l'autre par la force, mais d'entrer en soi pour puiser les ressources.

1. S'ÉCOUTER D'ABORD

- Derrière la frustration se cache une intention d'accomplir quelque chose. Découvrez cette intention. Qu'est-ce que vous cherchez à accomplir? Est-ce que ce que vous voulez accomplir tient compte non seulement de vous, mais de l'autre et de la situation ou du contexte plus global dans lequel vous vous trouvez? Devez-vous réviser votre intention ou votre désir?
- Derrière la frustration il y a une blessure qui nous amène le plus souvent à se référer dans le passé. Quelle blessure est ravivée? Dans quel espace temps cette blessure se situe-t-elle? Le passé, le présent, ou le futur? Si vous êtes entrain de catégoriser, de généraliser, de discriminer ou de faire appel à vos préjugés ou encore à la mémoire d'une situation qui a déjà eu lieu, vous vous placez dans le passé ou encore dans l'anticipation d'un futur qui prend racine dans le passé.
- Derrière la frustration, il y a une croyance, une vision, une opinion – la vôtre. Quelle est-elle? Est-ce que votre vision, votre croyance ou votre opinion est la seule possible et acceptable? C'est-à-dire est-ce que vous vous identifiez à votre opinion au point que si vous la laissez aller, vous perdez votre identité et votre honneur?

2. PLACER SON ÉCOUTE PAR RAPPORT À L'AUTRE

- Si vous vous identifiez à votre opinion, votre attention sera focalisée à un seul endroit dans la conversation – vous chercherez à avoir raison à tout prix. Lâchez prise sur « avoir raison », rebranchez-vous sur ce que vous cherchez à accomplir qui sert l'intérêt des deux et de la situation dans laquelle vous êtes.
- Est-ce que vous entendez ce que l'autre veut dire vraiment ou est-ce que vous interprétez ce que l'autre dit à travers vos propres filtres et vos propres mécanismes de défenses?



DANS QUEL BUT ÉCOUTEZ-VOUS L'AUTRE ?

Votre motivation conditionnera l'écoute que vous aurez de l'autre et par voie de conséquence l'écoute que l'autre aura de vous. Les gens entendent souvent au-delà des mots et perçoivent ce qui se passe réellement en dedans de vous. Si votre intention est fautive, peu importe si vous mettez des «gants blancs» pour parler, peu importe les mots que vous utiliserez, votre communication ne passera pas. Une écoute authentique est une écoute ouverte. Elle appelle la réciprocité. Conditionnez votre écoute en la faisant reposer sur l'intention de résoudre le conflit et d'être ouvert à entendre quelque chose que nous ne savons pas sur soi, sur l'autre, sur la situation et qui nous amènerait à résoudre la situation. Non seulement cette ouverture vous permettra d'entendre (vous, l'autre et la situation), mais elle offrira un terrain propice pour être entendu par l'autre.

Derrière la frustration, il se cache une blessure, une croyance ou un désir d'accomplir quelque chose...

L'écoute et la communication c'est plus qu'une affaire de technique, c'est une question de relation et de connexion à l'autre. Cela demande une intention – une intention ouverte et authentique. Sans elle, il n'y a aucune communication possible. Développer le courage à communiquer, écouter dans le but de résoudre les différences sont des aptitudes à développer nettement plus puissantes que celles de savoir convaincre, car elles nous permettent de dissoudre des tensions et d'intégrer des points de vue pour laisser la créativité, l'innovation et la collaboration prendre leur place dans un monde qui en a grandement besoin.