



Christine Pilet (à dr.), présidente de l'association romande Akouo, simule une situation d'entretien avec Daniella Monnet, ancienne élève.

Des cours pour mieux écouter

L'association Akouo propose depuis 1995 une formation d'apprentissage à l'écoute. Un savoir-faire à utiliser aussi bien dans la vie professionnelle que personnelle.

Apprendre à écouter? Et puis quoi, encore! Il n'y a là rien de bien compliqué. Il suffit de prêter à l'autre une oreille attentive, non? De s'enthousiasmer en temps voulu, de compatir, de conseiller...

Pas si simple, selon l'association romande Akouo («j'écoute», en grec) qui propose depuis 1995 des formations d'apprentis-

sage à l'écoute. Le public visé? Tout un chacun. À commencer bien sûr par ceux dont le travail consiste à s'intéresser aux autres: thérapeutes divers, professionnels du domaine social, instituteurs... Mais les cours s'adressent également à toute personne qui désire améliorer sa qualité d'écoute. De nombreuses mères de famille notamment entrepren-

nent la démarche dans une optique personnelle... et y envoient leur mari une fois leur cursus terminé!

Qu'enseigne-t-on de si particulier lors de cette formation? «Les participants apprennent à se mettre à la place de l'autre durant un court moment, explique Christine Pilet, présidente de l'association. Pour y

arriver, ils doivent faire abstraction d'eux-mêmes, ne pas juger leur interlocuteur, ne pas proposer de solutions aux problèmes soulevés. Ils se contentent d'être le miroir de l'autre.»

Apprendre à refléter

Le rôle de «l'écouteur» se limite – si l'on peut dire – à reformuler ce que lui raconte «l'écouté». «Il

faut également restituer à l'autre tout ce que l'on a perçu, précise Christine Pilet. Ses hésitations, les modulations de sa voix, ses expressions corporelles peuvent en dire long sur ce qu'il ressent.»

Car finalement, les principaux bénéficiaires de cette formation ne seront pas les participants mais bien les personnes à qui ils tendront l'oreille. «Un temps d'écoute est peut-être le plus beau cadeau que nous puissions faire à quelqu'un.» La Fribourgeoise Daniella Monnet, 49 ans, travaille deux jours par semaine dans un centre d'accueil à Vevey. Elle possède par ailleurs un cabinet, où elle pratique diverses méthodes de thérapies naturelles et énergétiques. En 2000, elle s'inscrit à un parcours d'apprentissage à l'écoute.

«Cela m'a beaucoup apporté, tant du point de vue professionnel que personnel, raconte-t-elle. Depuis, plusieurs personnes m'ont dit qu'on ne les avait jamais écoutées de cette façon. Bien sûr, c'est plus difficile d'appliquer cette méthode à ses proches lorsqu'ils racontent leurs problèmes.» Pas évident pour une maman de s'abstenir de donner des conseils à ses enfants! Et pourtant, Daniella Monnet affirme qu'à présent, elle arrive à mieux les écouter et à ne plus leur apporter ses solutions.

Il s'agit là de l'un des principes-clés de l'association Akouo: chacun possède suffisamment de ressources pour y puiser ses propres réponses. «En reformulant ce que raconte l'écouter, on l'aide à mieux comprendre ce qu'il est en train de vivre, explique Christine Pilet. Il est donc en mesure de répondre lui-même à ses questionnements.»

Un travail sur la durée

L'expérience de Daniella Monnet avec sa famille le montre: la démarche est loin d'être évidente. «C'est un travail de longue



Dans l'approche centrée sur la personne, «l'écouter» agit comme miroir de son interlocuteur.

haleine. Il y a un véritable chemin à parcourir», confirme la Fribourgeoise. Les parcours d'apprentissage proposés par Akouo – dans tous les cantons romands – durent dix fois deux heures. Des séances au cours desquelles les participants vont faire office d'écouter, d'écouter ou de simple observateur.

Des explications théoriques viennent compléter la partie pratique. La démarche enseignée par Akouo tire son inspiration des principes développés par le psychologue américain Carl

Rogers. L'accueil inconditionnel de l'autre, par exemple, est indispensable pour qui veut devenir un bon écouter. «L'écouter doit sentir qu'il est accepté tel qu'il est», explique Christine Pilet.

Bien entendu, pour réussir à ne pas juger l'autre, il est nécessaire de faire abstraction de ses préjugés, ses convictions personnelles, son propre vécu. «Il faut également laisser de côté tout ce qui nous préoccupe», explique Daniella Monnet. Et Christine Pilet de compléter: «Si

quelque chose touche vraiment l'écouter, il ne parviendra plus à prêter attention à l'autre. Par exemple, si vous venez de vivre un deuil et que la personne en face de vous parle du décès d'un proche, vous ne pourrez pas vous empêcher de penser à votre propre souffrance. Dans ce cas-là, mieux vaut être honnête et ne pas poursuivre l'écoute.»

Une démarche purement altruiste, donc? Pas uniquement. «Cet apprentissage à l'écoute m'a poussée à faire également un travail sur moi-même, certifie Daniella Monnet. J'ai appris à mieux me connaître.» Tania Araman

Photos Joëlle Neuenschwander

Conseils pour bien écouter

Voici quelques conseils pour mieux écouter. Attention, il s'agit ici uniquement de pistes, qui ne remplacent en rien une formation à l'écoute.

- Mettre de côté tout ce qui nous préoccupe.
- Eviter de mettre en parallèle avec son propre vécu.

- Reformuler les paroles de l'autre.
- Décoder ce que l'on voit (par ex. les expressions corporelles, du visage), ce que l'on entend (par ex. les modulations de la voix, les hésitations) et ce que l'on perçoit (par ex. les contradictions).
- Eviter de donner des conseils.
- Ne pas juger l'autre.

Association romande Akouo – Parcours d'apprentissage à l'écoute centrée sur la personne et sur les états du moi.
www.akouo.ch. Tél. 079 340 46 16



D'autres témoignages et un forum sur
www.migrosmagazine.ch