



Extrait du livre :
Marc THOMAS : Devenir humain (2ème édition. 2016)
En vente auprès de l'auteur :
mthomas@competences-relationnelles.com

Comment aider ?

Dans des formations à l'écoute, je propose souvent aux participants ce petit jeu : quelqu'un que vous connaissez vient vous dire : *"Ma voiture est en panne, sans doute à cause des bougies. Je suis contrarié. Je vais consulter mon garagiste. Si seulement j'étais expert en mécanique"*.

Et je demande aux participants : *"Que répondriez-vous spontanément à cette personne ?"* Et voici quelques-unes des réponses fréquentes : *"Veux-tu que je regarde d'où vient la panne ?"* ou *"Je connais quelqu'un qui est mécanicien et te réparera ça !"* ou *"Tu as raison, va chez le garagiste !"* ou *"Je peux t'emmener quelque part"* ou *"Je n'y connais rien mécanique je ne peux pas t'aider"* ou *"moi non plus je ne suis pas expert en mécanique..."* ou *"Ne t'inquiète pas, ce n'est pas si grave !"*

En analysant ces réponses spontanées, nous constatons qu'elles sont toutes gentilles et veulent aider la personne... mais aussi que **ces réponses parlent d'abord de nous** : ce que nous pouvons faire pour lui, ce que nous ferions à sa place...

Mais au fait, pourquoi cette personne vient-elle nous dire cela ? **Qu'est-ce qui la contrarie ? De quoi a-t-elle besoin ?** En relisant ce qu'elle nous dit, nous constatons qu'il n'y a pas de précisions, ni de demande précise. Alors généralement, chacun y va de son **interprétation** : *"il a peur que la réparation coûte cher"...* *"il est contrarié parce qu'il ne sait pas d'où vient la panne... ou parce qu'il est en train de rater un rendez-vous important... ou parce qu'il a oublié son téléphone et ne peut pas appeler son garagiste... ou encore il a seulement besoin de parler, il se sent nul de ne pas pouvoir se sortir tout seul de cette situation..."* Mais toutes ces interprétations ne parlent encore une fois que de nous, et rien de ce qu'il nous a dit ne nous permet de vérifier qu'elles sont justes !

Alors qu'est-ce qui contrarie cette personne ? de quoi a-t-elle besoin ? Force est de constater qu'il ne nous l'a pas dit... Et nous, **nous avons tous une solution à lui donner, sans rien savoir de ce qui le contrarie vraiment et de ce dont il a besoin !!!** Cette solution proposée parle d'abord de nous, de ce que nous savons ou pouvons faire pour lui... Certes **nous avons été gentils avec lui, mais nous ne l'avons pas écouté !**

Cette attitude est si fréquente quand nous voulons aider l'autre ! Avec toute notre bonne volonté **nous lui proposons nos propres solutions, sans prendre le temps d'accueillir ce qui le contrarie et ses besoins**. Ou bien avec générosité, nous nous préoccuons de ce que nous pouvons faire pour lui plutôt que de nous préoccuper d'abord de sa contrariété à lui et de sa demande. Nous croyons l'apaiser et le rassurer en lui disant : *"Ne t'inquiète pas, ce n'est pas grave"* sans savoir si c'est grave pour lui ni qu'est-ce qui est grave.

La bonne solution est simple : elle consiste à **lâcher notre réflexe de trouver tout de suite la solution** : comment trouverions-nous la bonne solution tant que nous ne connaissons pas ce qui fait problème pour lui ? Il s'agit de **se "décentrer" en accueillant l'autre tel qu'il est**, en écoutant vraiment ce qu'il dit et pas seulement ce que nous entendons, en lui demandant les précisions nécessaires au lieu de nous lancer dans nos interprétations. Et pour ce faire, deux questions toutes simples et fondamentales :

- **"Qu'est-ce qui te contrarie ? qu'est-ce que ça te fait ?"** La plupart du temps en effet, nos difficultés ne viennent pas de ce qui s'est passé mais de la manière dont nous avons réagi : les faits ne sont que des déclencheurs de nos réactions. Et devant le même fait, l'un va réagir avec humour, l'autre avec inquiétude, un troisième avec agressivité... Même si la réaction émotionnelle de l'autre vous surprend et vous paraît démesurée, accueillez-la sans la prendre sur vous, laissez-le mettre ses mots sur sa contrariété : il n'y a pas encore de solution trouvée, mais il est déjà apaisé et rassuré parce qu'il a pu vider son trop plein d'émotion ! Il va pouvoir regarder le problème avec une meilleure distance, il va être plus apte à trouver la bonne solution...
- **"De quoi as-tu besoin ?"** Lui seul sait de quoi il a vraiment besoin. Et c'est ce besoin insatisfait qui a déclenché sa réaction et sa contrariété. Souvent il ne réussira à nommer ce besoin que lorsqu'il aura pu "vider" cette contrariété. Une fois son vrai besoin exprimé, vous aurez alors tout loisir de chercher avec lui la manière de satisfaire son besoin... Et si vous-même n'avez pas la capacité ou la possibilité de répondre à ce besoin, vous pourrez alors lui proposer de transmettre le relais à une personne disponible ou compétente...

Essayez ces deux questions... Essayez de vous "décentrer" de cette manière : vous verrez que vous y gagnerez en compréhension et en efficacité. Et que l'autre sera tellement fier d'avoir retrouvé ses moyens, grâce à votre accueil !

Carl ROGERS (le grand psychologue américain du développement centré sur la personne et de l'empathie) parlait de **l'écoute centrée sur soi** où j'interprète tout à partir de mes points de repère à moi, où je n'écoute pas vraiment l'autre tellement je suis préoccupé par ce que je peux faire pour lui... Dans cette écoute centrée sur moi, je me pose souvent en sauveur, soumettant l'autre à emprunter mes propres chemins pour sortir de ses problèmes... ou bien je fuis car j'ai trop peur de ne pas savoir, de ne pas pouvoir, de ne pas vouloir...

Carl ROGERS prônait au contraire **l'écoute centrée sur l'autre** où je me "décentre" vers l'autre, dans une attitude d'écoute et d'accueil de ce qu'il vit, de la manière dont il le vit, et où je cherche à accompagner l'autre à la découverte de ses ressources propres, pour qu'il soit acteur de la solution de son problème...

Maintenant, comprenez-vous pourquoi je préfère remplacer le mot "aider" par le mot "accompagner" ?

Marc THOMAS, Consultant formateur en « Compétences relationnelles »

mars 2017

Ecrire à l'auteur : mthomas@competences-relationnelles.com