Eléments pour l'emploi d'une gamme naturelle dans l'écoute empathique

Les éléments ci-dessous sont des généralités qui reviennent fréquemment dans des écoutes empathiques, mais ne sont pas, bien sûr, à prendre au pied de la lettre. Je souhaite transcrire quelques tendances que j'ai constaté dans les écoutes que j'ai conduites ou auxquelles j'ai assisté, sans emprisonner la finesse de l'instant dans un quelconque modèle.

Souvent, au début du processus d'écoute, la personne écoutée est trop prise par sa situation ou son problème pour accéder par elle-même à son ressenti. La gentillesse qui ferait la laisser se perdre dans l'exposition de son histoire est un mauvais cadeau à lui faire. L'écoute silencieuse représente alors une perte de temps et d'énergie. Le cadeau de l'écoutant est d'aider la personne demandeuse à toucher les émotions aigues, qu'elle fuit inconsciemment. L'écoutant favorise l'entrée dans la chaîne des besoins en coupant la parole de l'écouté et en lui reformulant le sentiment douloureux caché derrière l'histoire. Pour trouver ce sentiment, plus que le sens des mots, il peut prendre en compte la tonalité de l'expression et particulièrement le timbre de la voix, grand révélateur des sentiments cachés.

Quand le sentiment vivant de l'instant est renvoyé à l'écouté, il le percute. Ensuite, il se produit fréquemment chez lui un double mouvement d'ouverture et de défense. L'écoutant aide en proposant d'autres sentiments, pour ne pas le laisser revenir dans sa tête. Pour cela, souvent l'écoutant doit forcer le rythme de sa parole et imposer sa présence. Mais, dès que l'installation dans le ressenti s'est faite, sa tâche va être de ralentir le mouvement et de commencer à s'effacer.

Le respect du rythme est un aspect essentiel du processus d'accompagnement. L'écoutant donne la cadence au départ, pour permettre l'émergence du rythme naturel des sentiments et des besoins, sans que le décalage avec l'écouté ne soit trop fort. Le rythme de la reformulation doit tendre au ralentissement, particulièrement le débit de la parole et la longueur des silences qui suivent les phrases de l'écouté, tout en restant en phase avec le débit de l'écouté.

Le processus d'écoute empathique vise à la disparition de son histoire dans la conscience de l'écouté, afin qu'il accède pleinement aux ressentis stimulés. Ce mouvement demande que l'écoutant prenne une certaine présence, au début du processus, inversement proportionnelle à celle que se donne l'écouté. Puis, à mesure que l'écouté avance dans la chaîne des besoins, l'attention donnée à l'écoutant devient contre-productive. Je propose pour l'écoutant des reformulations simples, épurées, comprenant généralement entre 5 et 15 mots, avec un vocabulaire le plus proche possible de celui de l'accompagné. Quand l'écouté va accéder à ses besoins profonds, les silences de l'écoutant vont augmenter, ses reformulations devenir encore plus courtes, jusqu'à leur disparition au moment du shift.

L'élément le plus confortable pour permettre cette descente dans les besoins profonds est l'instauration du rythme spécifique de l'empathie, marqué par le mouvement de vagues entre les reformulations de l'écoutant et les paroles de l'écouté. Quand le dialogue peut se poser inconsciemment sur ce mouvement de flux et de reflux, il procure une grande sécurité à l'écouté. Donc, l'empathie n'est jamais un

exercice de synthèse, qui ramène l'attention dans le passé et sur l'écoutant, mais une mélodie de l'instant, portée par la justesse musicale des ressentis.

Dans une grande majorité des processus d'écoute, l'entrée dans la chaîne des besoins est marquée par une prédominance des sentiments. Puis, au fur et à mesure que l'écouté avance, les besoins émergent et une grande partie de sentiments restent encore activés. Quand l'écouté accède aux besoins profonds, les sentiments disparaissent presqu'entièrement. Il se crée une rupture du rythme, un grand ralentissement de l'expression, moins de mots sont exprimés et, plus spécifique encore, des temps de silence vont s'imposer après la connexion avec chaque besoin.

Au milieu de la chaîne des besoins, des zones de soulagement commencent à apparaître, caractérisées par des détentes corporelles. Elles ne sont pas à confondre avec les phases de shift (elles ne sont pas porteuses de la même intensité et n'amènent pas de changement de conscience). Quand l'écoutant estime qu'il est temps d'arrêter une écoute, par exemple pour cause de lassitude de l'écouté ou de limites de leur attention, sa tâche est d'accompagner l'écouté jusqu'à une de ces zones de soulagement. Elles offrent le confort nécessaire pour ces bouclages intermédiaires.

Un indicateur fiable de la plongée de l'écouté dans sa profondeur est l'émergence de ses défenses. J'appelle « défenses » les différents mouvements de résistances qui s'opèrent quand l'écouté s'approche de zones particulièrement intenses. Elles ne représentent pas vraiment des entraves, mais plutôt des ajustements du rythme qui permettent d'accéder au coeur de la zone concernée. La manifestation d'une défense peut être une confusion, un brouillard, un vide, une fatigue, une envie d'arrêter, des pensées ou des croyances, des douleurs physiques. L'écoutant doit être attentif à discerner la montée des défenses, sans y croire ou s'y laisser prendre. Par exemples : entendre chez l'écouté le changement de tonalité qui se produit quand il touche une croyance, la récurrence de ses absences quand il s'approche d'un endroit critique, la brusquerie d'une remontée dans sa tête.

La traversée de la défense est un temps de grande fragilité pour l'écouté. la précision des reformulations de l'écoutant est un précieux soutien dans ces moments-là, conjuguée avec une présence bienveillante et enveloppante.

Quand l'écoutant reste suffisamment longtemps avec le besoin terminal de la chaîne, le shift se produit de lui même. Les changements de conscience s'incorporent en même temps que l'énergie qui avait été retenue se libère. Dans le premier temps du shift, le silence est le meilleur soutien. Ensuite il peut se produire un flottement chez l'écouté ou une inquiétude liée à l'intensité libérée. La reformulation des derniers besoins de la chaîne est alors aidante pour permettre leur intégration.