

## **L'écoute bienveillante et empathique**

Tout d'abord qu'est-ce c'est ?

### **La bienveillance :**

Définition du Larousse : « la capacité à se montrer indulgent, gentil et attentionné envers autrui d'une manière désintéressée et compréhensive »

Ou bien : « Une affection qui vous porte à désirer le bonheur de notre prochain » selon Francis Hutcheson.

La bienveillance est un sentiment qui nous dépasse et nous transcende tout en nous offrant le plaisir gratifiant de placer l'intérêt d'autrui au-dessus du nôtre. La bienveillance n'a rien d'une mièvrerie, ce n'est pas un signe de mollesse, c'est une vraie arme qui a pour pouvoir de ramollir l'arsenal de l'adversaire.

Nous les Lions, nous nous sommes engagés à venir en aide à notre prochain, à donner de notre temps libre, à consacrer de l'énergie envers nos amis, notre club, notre mouvement. Nous faisons preuve de bienveillance au cours de nos actions.

Mirabeau a dit « Un service est un acte de bienveillance qui, parmi les honnêtes gens, donne de la joie à celui qui reçoit, et à celui qui l'exerce » et cela nous le savons et nous le vivons dans le Lionisme.

### **Et l'écoute bienveillante ou empathique : alors ?**

Elle a été décrite par Carl Rogers ( psychologue Américain ): Bien que nous passions beaucoup de temps à parler, nous ne nous écoutons pas toujours. Or être entendu de l'autre est d'une portée profonde, c'est ainsi que naît le sentiment de compter à ses yeux, d'être considéré, respecté pour ce que nous sommes. Cela permet de franchir bien des barrières culturelles, religieuses, sociales et de parvenir à une rencontre de personne à personne.

Durant nos rencontres, durant nos réunions, lors de nos courriers, lors de nos messages, lors de nos mails, utilisons-nous cette écoute bienveillante ?

La communication bienveillante est « écologique », elle aide à transformer l'énergie négative en énergie positive. En effet, critiquer, ruminer, râler, fulminer cela gaspille une énergie folle et est peu productive. Pratiquer la communication bienveillante peut se comparer à l'apprentissage d'une nouvelle langue et requiert de la pratique, de la détermination et de la patience.

L'écoute empathique est la plus belle preuve de respect, d'amitié ou d'amour que l'on peut offrir à quelqu'un : c'est l'écouter vraiment avec ses mots, ses émotions, le comprendre sans le juger, c'est le reconnaître, accepter ce qu'il peut vivre sur le moment. C'est de l'attention et de la compréhension que nous accordons à l'autre.

Ceci paraît être dans le gène des Lions et fait partie de nos objectifs primordiaux.

### **Mais que la mise en pratique est difficile ...**

- Envers nos jeunes membres, lorsqu'ils font des propositions nouvelles, ne les interrompons pas « ça ne marchera pas, nous avons déjà essayé, tu n'y connais rien, tu vas trop vite, tu n'as pas notre expérience ...»
- Envers d'autres clubs « vous nous prenez nos actions, vous nous faites concurrence, vous nous prenez nos membres... »
- Entre vous « non, c'est trop cher, c'est trop de travail, nous n'avons pas le temps, nous ne sommes pas d'accord, ce n'est pas comme cela qu'il faut s'y prendre, c'est nul... » trop de paroles blessantes, de mots qui fument, d'invectives, d'insultes, de mots que l'on regrette et qui entraînent des démissions.

« Lorsque nous écoutons, nous n'avons besoin ni de connaissance en psychologie, ni de formation en psychothérapie. L'important est de savoir être présent aux sentiments et aux besoins spécifiques que ressent un individu ici et maintenant » Marshall Rosenberg.

### **Pour désamorcer les conflits, il s'agit :**

- D'accueillir silencieusement, longuement les émotions et les sentiments exprimés ou non-verbalisés de celui qui parle, puis de l'aider à clarifier par une reformulation sensible (c'est-à-dire formuler autrement de façon naturelle ce que la personne vient d'exprimer)
- Puis d'effectuer un questionnement suggestif, délicat et bienveillant mené à petits pas.
- Puis de façon plus dynamique, l'écoute active consiste à montrer à l'interlocuteur qu'on l'écoute, par son attitude, son regard, son silence lorsque l'autre parle. Cette écoute est d'autant plus difficile qu'on a des avis divergents des opinions différentes qui font monter les émotions.
- Dans l'écoute active d'un dialogue polémique, il est cependant toujours possible de dire que l'on entend le message adverse et le pourquoi on n'est pas d'accord.

L'écoute bienveillante est un des outils utiles pour apaiser des débats émotifs. Dans un échange d'opinions divergentes, s'il n'y a pas d'écoute active mutuelle, il n'y a pas de réel dialogue, il n'y a que des monologues qui s'affrontent en un combat de décibels.

En cultivant la bienveillance, l'empathie et l'écoute bienveillante, chacun se sentira bien dans son club, les réunions retrouveront leur sérénité, notre communication sera apaisée tant en présence que par mail. Ceci est l'affaire de tous, pas seulement celle des présidents de clubs, de zone de région, mais de chaque membre.

Lao Tseu a dit « Une pensée exprimée avec bienveillance engendre la profondeur »

Notre éthique Lion s'en trouvera transcendée, nous nous en trouverons grandis de nos différences et de notre respect mutuel. Et ceci pour le bien et l'espoir de toutes les personnes que nous servons.