

## **Écoute active et accompagnement**

3 questions préalables à l'accompagnement :

1 – Quelle est ma motivation à rencontrer l'autre ?

Si ma motivation, c'est d'entrer en lien avec le monde de l'autre, OK.

Si c'est le désir de changer l'autre, je m'arrête !

2 – Ai-je le temps ?

3 – Suis-je serein, disponible ?

Le but c'est de "danser ensemble".

Dès lors qu'une première rencontre a eu lieu et si j'y ai été attentif à ce qui a été dit mais aussi aux attitudes (comment la personne se comporte), au cadre (par quoi la personne s'entoure), alors je peux tenter une démarche empathique.

3 approches :

### **1 – intention d'entrer dans le monde intérieur de la personne :**

Avant la rencontre, je prends un moment en silence pour me remettre intérieurement en contact avec cette personne. Je tente d'intuire (un verbe que j'ai inventé à partir du mot "intuition") le monde intérieur de cette personne : laisser plutôt venir intuitivement que par la tête...

Ex : avant de revoir Me ch 102, je ressens qu'elle est dans la plainte mais qu'elle a aussi beaucoup envie qu'on fasse attention à elle. "Je n'ai pas envie de recevoir un bénévole mais comme j'aimerais qu'il m'écoute !"

Dès lors, en entrant dans la chambre, il suffit d'une petite phrase de plus pour qu'elle m'accueille.

Le risque : s'accrocher à son intuition.

L'intuition n'est qu'une piste qu'il faut vérifier et être prêt à quitter si elle n'est pas adéquate !

### **2 – intention de s'enrichir du vécu de la personne :**

Accompagner la personne là où elle est, plutôt que vouloir la changer. Etre habité de l'intention de vraiment pénétrer la souffrance ou l'émotion dont la personne me parle.

N'exprimer que son propre désir de partager un moment avec la personne :

Par ex. : « J'aimerais partager un moment avec vous ».

En cherchant ainsi à saisir son vécu "de l'intérieur", j'enrichis ma propre réflexion sur ce qui en moi contient cette souffrance. En effet, quoi que la personne vive, quoi qu'elle me dise, il y a quasi obligatoirement dans un petit coin de moi le même vécu, la même pensée.

Exemple : Si une personne me dit « J'aimerais que ça finisse », je peux de suite retrouver en moi une pensée identique même fugace ou ancienne.

Cette personne peut me permettre de m'y reconnecter et de refaire un petit bout de chemin avec la perte du goût de vivre, cette envie de mourir. D'abord pour accepter de la voir en moi et peut-être pour mieux être en accord avec tous ces morceaux épars de moi-même. Et ensuite pour mieux ressentir "de l'intérieur" le vécu du patient et donc être plus adéquat dans mon accompagnement.

Exemple : Me L en fin de vie est dépressive : chambre très sombre, immobilité, refus fréquent de recevoir les bénévoles. La psy du groupe de paroles nous propose de ne pas la questionner, simplement de s'asseoir à côté d'elle et de rester en silence dans la même attitude qu'elle. Partager son vécu. Jusqu'à ce qu'elle envoie un signe...

Le risque : dérapage dans la résonance :

Exemple : A l'USP, je rencontre à la Salle à manger le mari d'une femme de 40 ans en fin de vie. Mon histoire (veuf à 40 ans d'une épouse décédée d'un cancer) résonne. Si je laisse la résonance

m'envahir, je ne vais pas être en capacité d'écouter vraiment cet homme ; je vais être dans Mon monde et lui dans le sien et la rencontre ne se fera pas ; je ne serai pas adéquat.

En fait, sa souffrance se situe à un endroit complètement différent de celle que j'ai vécu. Elle est surtout causée par son sentiment d'être incapable de gérer la vie matérielle et l'avenir avec ses enfants en bas âge, alors que ça n'a jamais été mon souci de veuf... Écoute.

**3 – être plutôt dans une Écoute active** : Aller au-delà de la reformulation. Mettre en place des outils pour rendre nos accompagnements plus dynamiques : prise de notes après chaque séance, entrer dans un accompagnement avec une piste issue des précédents entretiens à proposer, avoir une forme d'intuition du chemin de conscience que ces accompagnements permettent au patient. Faire des propositions qui aillent dans ce sens (tout en étant prêt à les quitter si elles ne sont pas retenues par le patient).

Écoute participative. L'écouter a à être directif dans la forme et pas dans le contenu : repérer à quel niveau la personne s'exprime. Si nécessaire, demander si la personne veut bien changer de niveau d'expression (par exemple quelqu'un qui ne fait que relater des faits peut être invitée à parler de ses ressentis, ses émotions par rapport à ces faits).

4 niveaux d'expression :

- expression des faits : ce qui c'est passé,
- expression du ressenti, des émotions : ce qui est vécu,
- expression des idées, des points de vue, des croyances (mental) : ce que je comprends
- expression du retentissement, de la résonance : ce que ça ravive d'un passé plus lointain.

Pour prendre un exemple : « Je me sens abandonné »

Pour l'amener vers son ressenti émotionnel, proposer un ressenti, même si ce n'est pas le bon : « Quand vous dites abandonné, est-ce que vous vous sentez seul ? Triste ? » (un à la fois !).

Laisser le temps de chercher en lui même.

Puis pour l'amener vers son besoin fondamental, proposer un besoin, même si ce n'est pas le bon ! " « Vous avez besoin de tendresse ? D'attention ? » (un à la fois)

En dernière étape, en fonction du besoin que la personne définit, l'inviter à rechercher une idée pour satisfaire ce fameux besoin.

Le risque : S'il n'y a pas de "répondant" en face, ne pas s'accrocher pour ne pas mettre la personne en situation de malaise..

#### **4 - « et Moaaaa... » dit l'égo**

Nous ne sommes pas là pour juger des qualités et des défauts, des réussites et des erreurs de choix de vie, des modes de comportement. Chercher l'empathie.

Je peux me dire (émotions, ressentis, pensées), mais je n'ai rien à défendre et encore moins à tenter d'imposer à l'autre.

Se retirer entièrement de la scène : notre devoir n'est pas d'aider notre frère humain à devenir meilleur, c'est son affaire et celle de son âme...

Notre devoir est de libérer chaque jour un amour ferme et illuminé, exempt de toute critique. C'est à dire de voir les gens comme ils sont en fait, mais cependant de les aimer et de les servir exactement de la même manière.