

Le B.A.BA de l'écoute active

Plus qu'une simple conversation, l'écoute active n'est pas aussi facile qu'on pourrait le penser. Elle va à l'encontre de nos habitudes et implique une réelle disponibilité à la parole de l'autre, pour être efficace. Quelques bonnes pratiques de base à adopter.



1 Cesser toute activité.

Adopter une attitude physique de disponibilité : concentrer son regard sur son interlocuteur, avoir le visage ouvert, éviter les bras croisés.

3 Donner des signes visuels et verbaux d'intérêt

Hochements de tête, regard franc, assentiment...



2 Laisser la personne s'exprimer sans l'interrompre.

4 Reformuler

avec ses propres mots, les propos tenus par la personne. C'est une manière de mettre en valeur son interlocuteur, de lui renvoyer le sens de ce qu'elle a dit et de la relancer.

MICRO-TROTTOIR : L'écoute et vous



David,
sans domicile fixe

Je suis dans la rue depuis 18 ans mais ça ne me déplaît pas. J'ai recours aux associations pour récupérer gants, écharpe et sac de couchage. Car le plus dur dans la rue, c'est le froid. La Société de

Saint-Vincent-de-Paul me dépanne en linge. J'y suis toujours bien accueilli. Les bénévoles me connaissent mais je n'ai pas besoin de parler. Depuis que j'ai la radio, je ne souffre pas de la solitude. Je n'ai rien à dire. Les bénévoles savent déjà tout de moi, mon histoire, pourquoi je suis à la rue... Mais je rigole bien avec eux.



Clotilde,
assistante sociale

L'écoute est un véritable outil pour dépasser la première demande, qu'elle soit financière ou matérielle. Ces demandes sont avant tout un « appel à l'aide » et l'occasion d'une première rencontre. L'accueil

qu'on fera à la personne est donc très important. Elle ne doit pas se sentir jugée. Si un dialogue est instauré dès le début, nous pourrons par la suite travailler les problèmes sous-jacents : faire naître une relation de confiance et rendre la personne actrice de sa propre situation.

5 Témoigner de l'empathie

Prendre le temps de bien comprendre ses raisonnements, sa logique, ce qu'elle éprouve.



6 Poser des questions ouvertes

C'est-à-dire qui appellent des réponses plus amples qu'un simple « oui » ou « non ». Attention cependant à ne pas être intrusif.

7 Toujours garder une attitude bienveillante, sans jugements.



“ Thierry la roulette, personne infirme visitée à domicile par la SSVP

Jean-Michel vient me voir régulièrement. Il m'appelle « la roulette » à cause de mon fauteuil roulant. Il m'a toujours aidé matériellement, pour obtenir un fauteuil électrique, pour faire le tri dans mes comptes... On s'explique mais comme il faut (NDLR : il a fallu du temps pour s'appivoiser mutuellement). Pour moi, c'est surtout devenu un ami. Je n'ai plus besoin de trop lui parler, il sait.



“ Florence, bénévole auprès de mères en détresse

J'ai pu observer que, la plupart du temps, les mamans viennent à l'accueil la première fois pour des besoins matériels de leurs enfants. Mais elles reviennent souvent de façon régulière, juste pour parler, prendre un café et passer un moment chaleureux. Et de cette régularité naissent de vrais liens qui apportent un certain réconfort à toutes ces mamans. Le dialogue s'installe peu à peu, car elles se sentent en confiance. C'est là qu'elles se mettent alors à parler du fond.