

DYNAMIQUE DE L'ÉCOUTE DANS LA RELATION D'AIDE ECCLÉSIALE

JUMP ACADEMIE



#20



L'action diaconale

Dans la théorie de la vie de l'Église

→ 5 fonctions ou « piliers »

- ❖ Culte
- ❖ l'enseignement
- ❖ la communion fraternelle
- ❖ la mission
- ❖ le service ou l'action diaconale



Que devient un édifice, si l'un de ses piliers vient à manquer ?

L'écoute diaconale...

...exige

- d'abord un minimum de *savoir-être*...
et premièrement l'humilité
- Puis du *savoir-faire*
en acceptant une remise en question constante

...est un processus d'apprentissage permanent

au lieu de créer une relation de dépendance, l'écouter est conscient de l'importance de conduire l'autre vers l'autonomie

La position d'accompagnement

Motivations

Pas un choix au hasard

- Fruit d'une histoire particulière

Motivations les plus *fréquentes*

- Offrir *ce qu'on a pu donner*
- Offrir *ce qu'on n'a pu donner*
- *Etre utile*
- *Apprendre*
- Approcher les questionnements existentiels pour réfléchir à son chemin de vie

Certaines motivations sont plus inconscientes

...et peuvent rendre l'accompagnement difficile

La position d'accompagnement

La confrontation à un souffrant nous conduit immanquablement à

- *Nos propres parties blessées ou souffrantes*
- *Nos craintes*
- *Notre vulnérabilité*
- *Être confronté à des angoisses...*

Risques

- mettre de l'énergie à **se protéger**
- **faire** des choses **pour l'autre** (≠ être avec)

Les rencontres elles-mêmes sont des opportunités de grandir

Le rôle de l'accompagnant

L'accompagnement n'implique **aucune action particulière autre que**

- la **présence**
- l'**écoute**
- Parfois... mais rarement à des interventions / interprétations

Concrètement

- **Soutenir**
- **Découvrir** ce qui **aide** et **réconforte**
- **Écouter**

Accompagner, c'est offrir une **présence**

L'accompagnant... un passeur

Le passeur aide

- à la traversée
- la barque à avancer

Le voyageur choisi

- ***la direction***
- la rive



➔ *Nous ne connaissons jamais à l'avance les rivages où ils nous demandent de les accompagner*

...Une écoute qui peut faire aussi son chemin en nous

« Pour que cette compréhension, cette rencontre se fassent, il faut sortir du temps. Sortir de « notre temps ». Du reste, nous ne sommes jamais « là », nous sommes toujours ailleurs. Dans le passé, nos souvenirs. Dans le futur, nos projets. Nous sommes toujours avant et après. Et « maintenant » jamais. Pour cette rencontre, il faut sortir de notre temps qui court furieusement.

Comment sortir du temps, ce flot furieux ? Très simplement. Il faut « ÊTRE LÀ ». Être là comme s'il n'y avait plus de futur - plus d'après. Il faut « ÊTRE LÀ » comme à la fin des temps. Et c' « est » la fin des temps. Puis c'en est le commencement. Une fois encore, tout est très simple. Et apparemment impossible.

Comment concilier l'inconciliable ? Par une attention passionnée ».

Frédéric Leboyer

L'accompagnant...

*Veille à **développer ses compétences personnelles** lui permettant d'offrir*

- Une **présence paisible** et sereine
- Accompagnée d'une **écoute active**

- Une présence
 - Fiable
 - Discrète
 - D'une neutralité bienveillante
 - Dans un esprit d'ouverture et de non jugement

L'accompagnant...

- ✓ *Se tient au **devoir de discrétion***
- ✓ *Est attentif à **respecter les limites** de son rôle*
- ✓ *Participe à des rencontres d'échange autour de la pratique et de **supervision***

L'accompagnement...

Est sous-tendu par les notions

- **ALTÉRITÉ**
- **DIFFÉRENCIATION**

Est un espace transitionnel

Le ressourcement

- Aider c'est *d'abord* prendre soin de soi
- Porter attention aux dimensions qui nous constituent
 - Physique, corporelle, émotionnelle
 - Psychologique
 - Prendre conscience de son *vécu émotionnel*
 - *Laisser de l'espace à son monde intérieur*
 - *Pouvoir en parler*
 - Sociale
 - Apprendre à solliciter de l'aide
 - Spirituelle
 - Quel est mon rapport au divin ?

Attente minimale

Préparation conséquente

- **Ne pas s'attendre à l'extraordinaire**
 - rester naturel & détendu
 - rester soi-même
- **décharger l'atmosphère de toute tension**
- **Règle de la libre expression & confidentialité**
 - *souligner que partager est crucial à toute possibilité de transformation*
 - *donner une liberté totale*
- **lors du partage des sentiments intimes :**
 - Ecouter
 - ne pas interrompre
 - ...contredire
 - ...minimiser

...Bon sens et chaleur de l'accueil

Les personnes en situation de confiance sont d'une grande vulnérabilité

LES ATTITUDES FACILITANTES

Carl Rogers

« L'individu est capable de se diriger lui-même et a un pouvoir suffisant pour traiter d'une manière constructive tous les aspects de sa vie qui peuvent parvenir au champ de sa conscience. »

= La tendance actualisante

La personnalité est complètement engagée dans **un processus pour être et devenir elle-même**

➔ **tendance inhérente à l'organisme à développer toutes ses potentialités**

L'essentiel réside dans la création d'un climat de liberté propice au développement de la personne.

Attitude qui suppose 5 principes

1. intérêt ouvert / d'accueil

- *réceptivité*
- *sans préjugé ni a priori*
= que puis-je faire pour lui permettre de se sentir bien ?

2. non jugement

acceptation inconditionnelle
= liberté d'être pour l'autre

Attitude qui suppose 5 principes

3. Attitude de *non directivité*

- le fidèle a l'initiative complète
- ...le choix de son itinéraire

4. *intention* authentique de *comprendre autrui...* dans sa propre langue

- découvrir son univers
- saisir les signification que la situation a pour le patient

5. effort continu pour rester *objectif*

- où en suis-je au niveau du contenu ?
- où en suis-je dans ma relation avec l'autre ?

1^{ÈRE} CONDITION : LA CONGRUENCE

authenticité ou congruence

Etre soi-même et le manifester

Carl Rogers : « *j'ai constaté que, plus je parviens à être authentique dans une relation, et plus elle est efficace* »

= **unification** ou **congruence**, entre

- expérience émotionnelle en cours
- conscience de cette expérience
- ce qui est exprimé à autrui

= **tendance à être en accord avec soi-même**

Concrètement, je développe ma capacité à...

- **accepter qui je suis** plutôt que qui je voudrais être
- **être conscient de ce qui m'habite**
 - ✓ sans jugement de valeur
- **faire confiance aux émotions** qui me traversent
 - ✓ les vivre comme des indicateurs

donc

- ✓ à me laisser voir tel que je suis
- ✓ à nommer ce qui se passe pour moi

2^{ÈME} CONDITION : LA CONSIDÉRATION POSITIVE INCONDITIONNELLE

Une **attention réceptive**

Une **acceptation d'autrui** comme

- *Autre que soi*
- *Personne à part entière*
- *Fondamentalement digne de confiance*

Accepter l'autre, c'est

l'écouter et

tenter de le comprendre dans le respect de sa singularité

= **Attitude positive**

*Pour éprouver pour autrui une considération positive inconditionnelle,
je dois d'abord l'éprouver **pour moi-même***

Concrètement, je développe ma capacité à...

Différencier ce qui se passe chez l'autre / moi

Accepter l'autre tel qu'il est

de manière inconditionnelle je **développe ma sécurité intérieure**
afin de permettre à l'autre de cheminer à sa manière / son rythme

Éviter toute évaluation

Voir en tout humain une **personne en cheminement**

...avec un potentiel d'évolution toujours présent

*Ma capacité à accorder à l'autre un regard non jugeant est directement en lien avec
la possibilité que j'ai de **me l'offrir à moi-même***

3^{ÈME} CONDITION : L'EMPATHIE

*...L'immersion dans le monde du fidèle mais **sans perdre ses repères propres***

1. S'efforcer de
 - *ressentir* comme lui
 - *donner le sens très personnel*, qu'il donne aux représentations, émotions...
2. Percevoir son **cadre de référence interne** avec
 - exactitude
 - *les composantes émotionnelles &*
 - *les significations* qui s'y attachent
3. ...Et lui communiquer cette compréhension acceptante

Etre le compagnon sûr de la personne à l'intérieur même de son propre monde

Concrètement, je développe ma capacité à...

Je **développe ma capacité** à me rendre proche de l'autre

Je **perfectionne** mes compétences **d'écoute active**

afin de *comprendre au mieux*

et *sans interprétation* ce que vit la personne

*...Pour laisser de côté son propre moi,
il faut être suffisamment sûr de soi*

Un idéal qui nécessite des qualités personnelles

Compréhension et dépassement des difficultés personnelles face à

- l'affectivité
- la non maîtrise
- le silence et le vide
- l'autre
- l'entretien

Capacité à s'intéresser à la personne

- *Respecter* la personne
- Lui *manifeste* une considération *réelle*
- Être *centré* non sur les faits mais la *personne*

Un idéal qui nécessite une technique

→ Deux **outils** : la ***reformulation*** ...qui se base sur ***l'écoute***

L'écoute

Exige renoncement
décentration
intentionnalité

sur 3 registres

- Contenu du discours
- Ressenti
- Résonnance

La reformulation

Redire en d'autres termes et d'une manière plus explicite ce que la personne exprime

...Et de sorte à obtenir son assentiment

- ✓ Reconnaître *sentiments & significations*
- ✓ Accepter le contenu subjectif
- ✓ *Lui montrer* que nous reconnaissons / acceptons ce qui est exprimé

→ **impact réflexif : *la reformulation propose à la personne de***

- S'observer avec plus de distance
- éveiller sa conscience

Concrètement...

→ Je me demande :

- Qu'est-ce que la personne écoutée **essaie de me dire** ?
- **Que croit-elle** d'elle-même ? de la situation ? de moi ?
- Que **ressent-elle** ?
- Qu'est-ce qu'elle est **en train de vivre** ?

→ je manifeste mon écoute « active » par

- mon **attitude corporelle**
- par la **reformulation**

***Plus je reformule à l'aide de mots simples et centrés sur la personne
et plus je suis aidant***

Les peurs liées à l'accompagnement

L'émotion de l'autre...

...qui déclenche la notre

La confrontation à l'inconnu (aussi les parts refoulées, le non représenté, ...)

Le vide et les silences

L'angoisse, la détresse... et ce qu'ils suscitent ou évoquent en soi

- Réminiscences douloureuses (séparations, humiliation, ...)
- Détresse, effroi...

L'impuissance

« On ne sort jamais indemne de ces plongées au cœur de la souffrance des autres. »

Marie de Hennezel



Les peurs liées à l'accompagnement

L'accompagnement... → *il est question de*

- **relation** à l'autre / avec l'autre
- **faire confiance, donner confiance**
- ***véracité, authenticité***

Peur de la relation & peur dans la relation

- Par anticipation... peur de tout ce qui peut arriver
- Peur de perdre le contrôle et la maîtrise de la relation
- ...d'être vulnérable
- ...d'être jugé... et de perdre ainsi l'estime de soi
- ...de perdre la sécurité... et peur de la dévalorisation
- ...de montrer une image négative de soi
- ...de décevoir
- ...de ne pas être reconnu, compris
- ...du conflit (du rejet, de la perte d'amour, de l'agression...)

Les peurs liées à l'accompagnement

Peur de *l'entretien*

- ...de s'exprimer en présence d'un homme / femme
- ...de ne pas savoir conduire l'entretien
- ...de la difficulté de rester centré sans avoir l'initiative

Peur de l'affectivité

- d'autrui (pleurs...)
- de ses propres réactions affectives (quand pris à parti...)
- ...de montrer ses sentiments réels

Peur des *silences* / du vide

Les mécanismes d'évitement dans l'écoute

- Écouter sans être là
- Dévier, esquiver
- Chercher refuge dans l'action

- Rassurer trop vite
- Consoler
- Interrompre

- Conseiller, donner des solutions
- Questionner, enquêter

- Argumenter, chercher à convaincre logiquement
- Moraliser
- Juger, blâmer, poser 1 jugement de valeur

*Prêter une attention
à son propre monde
intérieur, l'écouter...*

Le triangle de Karpman

Afin d'éviter d'entrer en relation en « sauveteur »

- *Y a-t-il une demande clairement formulée ?*
- *Ce que je propose est-il désiré / accepté ?*
- *Qu'attend-on de moi au juste ?*
- *Ai-je les compétences nécessaires pour aider dans ces circonstances ?*
- *Suis-je réellement disponible pour faire ce que l'on me demande ?*
- ***Ai-je réellement envie d'aider cette personne ?***

L'alliance

1^{er} et fondamental :

- La mise en place d'un lien
- et surtout le maintien de ce lien
 - ✓ malgré les attaques & tentatives de rupture
 - ✓ avant même tout travail sur le contenu

Les interventions qui ont le plus de chance de succès
sont celles qui prennent en compte
les **préoccupations et les aspirations** de la personne

Écouter, c'est mettre l'autre au centre.

*Quand je parle, je suis le centre ;
quand j'écoute, je m'empare de mon centre de gravité,
et je le place pour un moment sur un autre.*

Ecouter, c'est...

Écouter, c'est dire à l'autre :

tu peux, avec moi, être qui tu veux, et comme tu veux : je ne te lâcherai pas !

L'écoute est sans méthode et sans règles,
mais pourtant, selon les règles fondamentales, **l'écoute c'est :**

- * Laisser dire ce qui se dit, ne rien écarter,
- * Être présent entièrement, non pas seulement de tête,
- * Ne faire précéder son écoute de rien,
- * S'abstenir de tout jugement, de tout ce qui définirait l'autre,
- * Laisser l'autre parler sa langue, et se tenir d'abord en sa demande,
- * Oublier tout savoir,
- * Renoncer à tout pouvoir,
- * Ne rien vouloir pour l'autre,
- * Ne se prévaloir d'aucune fonction,
et ainsi s'effacer entièrement.

Maurice Bellet