

L'écoute et la relation
d'aide auprès des
publics fragilisés

Apports théoriques



1. Qu'est-ce que l'aide ?

En tant qu'**intervenant à domicile**, vous aidez des **personnes âgées**, des personnes dépendantes ou en situation de handicap, vous les aidez à satisfaire leurs **besoins physiologiques**, mais vous les aider également à :

- Se sentir en sécurité,
- Se sentir utile,
- Ou à exprimer leurs émotions

Mais, que veut dire « aider » ?

Aider, ce n'est pas apporter des solutions, ses solutions, à la personne aidée... Aider, accompagner, c'est faire preuve d'empathie (nous verrons plus loin ce qu'est l'empathie), c'est comprendre la personne, comprendre son point de vue...

Aider, c'est d'abord écouter ! Il faut écouter la personne bénéficiaire de l'aide pour la comprendre, pour comprendre ce dont elle a besoin. Mais parfois, il faut aussi savoir accepter d'écouter et d'entendre ses craintes, son désarroi... voire même sa souffrance.

Aider, c'est s'adapter au rythme de la personne, se mettre à son niveau, par le regard, par le ton de la voix. Aider, « c'est intervenir en faveur d'une personne en joignant ses propres efforts à ceux de la personne » !

L'aide est donc l'action d'intervenir en faveur d'une personne en joignant ses efforts aux siens : c'est une réponse à un besoin (exprimé ou pas par la personne) ou à une demande (observée ou décodée par l'intervenant).

Mais, attention, l'aide a ses limites : en tant qu'aidant, vous ne pouvez ni dire, ni faire à la place de la personne aidée.

En tant qu'aidant, vous devez également savoir « **doser** » votre action d'aide :

- **Trop serait infantiliser** la personne bénéficiaire de l'aide et donc favoriser sa dépendance,
- **Pas assez serait ne pas satisfaire ses besoins** et la mettre en danger.

L'écoute et la relation
d'aide auprès des
publics fragilisés

**Apports
théoriques**



2. La relation d'aide

Que veut dire le mot « **relation** » ?

La relation est un lien qui met en rapport une personne à une autre. Dans le contexte qui nous intéresse, il s'agit du lien entre deux personnes de statut différent :

- **Un aidant** : vous, en tant qu'intervenant à domicile,
- Et **une personne en situation de besoin d'aide.**

Mais, la personne aidée est dans **une situation de dépendance vis-à-vis de l'aidant** : la relation n'est donc pas sans conséquence.

La relation d'aide est la relation dans laquelle une personne tente d'aider une autre à comprendre et à résoudre des problèmes, auxquels elle doit faire face.

Carl Rogers, un psychologue américain fondateur de **l'approche centrée sur la personne**, a développé cette notion de « **relation d'aide** » : relation au sein de laquelle, l'aidant est attentif à la personne aidée, à son vécu, à ses difficultés.

Il s'agit d'un échange à la fois **verbal et non verbal** qui favorise la création d'un climat de compréhension et l'apport d'un soutien, dont la personne a besoin au cours d'une épreuve.

La relation d'aide est donc **une rencontre entre deux personnes, deux personnalités, deux caractères, deux histoires.** Cette relation d'aide a un sens pour les deux :

- **L'aidé** : il a une histoire, à laquelle ses difficultés, ses souffrances sont liées.

Il est en demande d'aide ; il est l'acteur principal de la relation !

- **L'aidant, vous en l'occurrence** : il répond à la demande, ce qui exige des aptitudes, des capacités, des compétences.

La relation d'aide permet une véritable rencontre entre deux personnes et toute rencontre est un enrichissement réciproque : **la relation d'aide est donc une relation privilégiée entre l'aidant et l'aidé.**



2. La relation d'aide

Les 7 concepts de la relation d'aide

Ce psychologue, Carl Rogers, a défini la relation d'aide au travers des **7 concepts** suivants :

- **La présence** : c'est-à-dire « être là ». La présence peut se définir comme la capacité physique d'être là, mais aussi la capacité psychologique d'être avec la personne. Il s'agit d'une présence attentive, rassurante et bienveillante.

- **L'écoute, c'est-à-dire l'écoute « active » et la reformulation** : nous verrons tout à l'heure ces 2 techniques. **L'écoute est souvent synonyme de disponibilité dans le temps**, mais aussi de disponibilité psychologique pour être prêt à **accueillir ce que dit la personne**.

L'écoute est à la fois **silence et parole** : un silence qui indique notre **ouverture bienveillante à la demande de la personne aidée**, ce n'est pas le silence froid de la neutralité... mais le silence chaleureux de l'aidant qui laisse une place à la personne aidée et qui lui communique ainsi sa volonté d'écouter.

- **L'acceptation** : il s'agit **d'un sentiment d'ouverture à l'autre**. L'aidant reconnaît la personne aidée dans toute sa dignité, en dépit de son aspect physique, de son caractère, de ses valeurs et de ses actes... et consent à l'aider de manière active et chaleureuse.

- **Le respect chaleureux : la relation d'aide repose sur la confiance et le respect**. Par le respect, l'aidant reconnaît dans l'autre une personne humaine investie d'une dignité et d'une grande valeur. **L'aidant perçoit cette personne comme un être unique et libre capable de prendre ses propres décisions**, même si c'est parfois avec de l'aide.

La respecter, c'est lui manifester de l'estime, la traiter avec politesse... c'est l'accueillir dans sa différence et lui montrer une considération réelle pour ce qu'elle est.

- **L'empathie** : c'est-à-dire **la capacité de comprendre autrui, il s'agit du socle de la relation d'aide**. L'empathie est un profond sentiment de compréhension de l'aidant, qui saisit la difficulté de la personne aidée et qui lui apporte le réconfort, dont elle a besoin... mais sans s'identifier à son vécu et sans en vivre elle-même les émotions.

L'empathie ne veut pas dire apitoiement et ne veut pas dire non plus ressentir l'anxiété ou le découragement à la place de la personne aidée.

- **L'authenticité** : c'est-à-dire la **capacité à rester soi-même**. Grâce à l'authenticité, l'aidant reste spontané et ouvert, il ne cherche pas à présenter une façade artificielle et ne prétend pas être expert de la situation de la personne aidée.

Cette capacité est essentielle à l'établissement du climat de confiance.

L'écoute et la relation
d'aide auprès des
publics fragilisés

**Apports
théoriques**



2. La relation d'aide

Les 7 concepts de la relation d'aide

- **La congruence** : la congruence est souvent confondue avec l'authenticité, car il existe un lien profond entre ces deux concepts. **La congruence, c'est l'adéquation entre ce que ressent l'aidant et son comportement verbal et non verbal** : « faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait ».
En agissant avec congruence, l'aidant va créer une harmonie entre ses émotions, ses pensées et ses actions.

Au regard de ces différents concepts de la relation d'aide identifiés par **Carl Rogers**, il est important qu'un intervenant à domicile se pose des questions essentielles :

- Mon comportement est-il authentique, vrai ? Suis-je digne de confiance ?
- Suis-je capable de relations positives ? De manifester de la chaleur, de l'attention, du respect à une personne ?
- Puis-je faire preuve d'empathie ?
- Puis-je accepter la personne telle qu'elle est ? Sans la juger ?
- Puis-je apporter une relation basée sur la confiance ?

3. Ce qui peut nuire à la compréhension de la personne aidée

Les personnes que vous aidez au quotidien peuvent rencontrer des difficultés à vous comprendre, car un certain nombre de facteurs peuvent nuire à leur compréhension :

- **Le stress** : la résistance au stress est diminuée avec l'avancée en âge, **ce qui aura un impact sur la mémoire de la personne.**

Savez-vous qu'il existe une **échelle d'évaluation du niveau de stress** : celle-ci a été conçue il y a une cinquantaine d'années, par **deux psychiatres américains**. Elle nous indique que tout évènement (même heureux, par exemple, les fêtes de Noël) peut générer du stress chez une personne.

D'autre part, **plus les personnes avancent en âge plus elles sont concernées par les évènements qui génèrent du stress**, comme le changement dans les activités sociales, la maladie ou la mort du conjoint...

- **Les troubles anxieux**, dont peut souffrir la personne aidée : la crainte de vivre seule, le sentiment d'abandon ou d'inutilité, la peur de la maladie, de la souffrance, la peur de la mort...

L'écoute et la relation
d'aide auprès des
publics fragilisés

**Apports
théoriques**



3. Ce qui peut nuire à la compréhension de la personne aidée

- **Les déficits cognitifs**, dus notamment à certaines pathologies neurodégénératives (comme la maladie d'Alzheimer, par exemple) ou à des séquelles d'AVC : troubles de la mémoire, troubles de la perception, ralentissement de la pensée, difficultés à résoudre des problèmes...

- **Les troubles auditifs** : il arrive parfois que la personne n'ait pas compris les propos de son interlocuteur, car elle ne les a pas bien entendus...

Les facteurs dont il faut tenir compte pour favoriser la compréhension d'une personne aidée :

Lorsque vous vous adressez à une personne qui ne comprend pas vos propos, ni peut être même votre intention de l'aider, **souvenez-vous de ces facteurs qui peuvent nuire à sa compréhension et dites-vous, qu'en aucun cas, cette personne le fait de manière intentionnelle, pour vous ennuyer ou pour vous « tester ».**

Pour favoriser la compréhension d'une personne aidée, il vous sera indispensable de :

- **Tenir compte du contexte** (le lieu, l'heure de la journée, les stimuli dans l'environnement...) et diminuer les sources de distraction (les bruits ambiants par exemple...),

- **Se mettre à la hauteur de la personne pour capter son regard,**

- **S'assurer que la personne vous entend bien et que vous l'entendez bien**, être attentif au non verbal (aux expressions de son visage, de ses mimiques...),

- **Utiliser le toucher** : le toucher est une forme de sollicitude, une manière d'entrer en contact. Il apporte du réconfort et favorise l'estime de soi chez la personne aidée.

- **Être clair et concis,**

- **Et vous interroger :**

- Ai-je bien cerné ce qui préoccupe la personne ?

- Qu'est-ce que cette personne me dit sur elle, sur ce qui la préoccupe quand elle me parle comme elle le fait ?

- Quels sont les sentiments dominants qui semblent l'habiter en ce moment ?



4. L'écoute

La capacité d'écoute est l'une des premières qualités demandées dans les métiers du social et notamment dans les métiers de l'accompagnement des publics fragilisés : **il s'agit d'une véritable capacité** et, comme vous avez sans doute déjà pu le remarquer, cette capacité d'écoute exige de **l'attention à l'autre et de la bienveillance**.

Écouter semble la chose la plus naturelle, **mais entendre vraiment les besoins d'une personne exige de l'expérience**, une certaine maturité et une bonne connaissance de soi. **Vous ne pourrez pas aider une personne si vous n'avez pas écouté cette personne**, si vous n'avez pas entendu ses besoins, ses souhaits, ses difficultés, son désarroi, voire même peut-être sa souffrance.

Mais attention

Cela reste **un exercice professionnel**, pour lequel il faut se garder de mélanger ses affects, afin de maintenir une juste distance propre à une relation d'aide : **une juste distance professionnelle**, pour vous protéger, mais également pour protéger la personne aidée.

Cette juste distance passe nécessairement par **la mise en place et le respect de limites dans la relation**, comme le vouvoiement, la conservation des formules de politesse (Madame, Monsieur...) et bien **évidemment, la non-intrusion dans la vie privée de la personne aidée**, c'est-à-dire pour elle la possibilité de dévoiler seulement ce qu'elle désire partager avec vous.

Ces limites n'empêcheront pas l'intervenant et la personne aidée de s'estimer, de s'apprécier et de se faire confiance... bien au contraire !

Les attitudes d'écoute

Elias Porter, psychologue américain, a contribué à l'approche centrée sur la personne de **Carl Rogers** : il a mené une étude de grande ampleur qui lui a permis d'identifier **6 grandes familles d'attitudes**, auxquelles nous avons spontanément recours dans nos relations avec les autres.



Attitudes	Description		Effets produits
Attitude autoritariste (décision)	Décider ce que l'autre doit faire, Lui imposer une relation autoritaire et le guider par des conseils et des solutions.	« Il faut... » « Vous devez... »	Risque de rejet, incompréhension, Domination.
Attitude de jugement (évaluation)	Porter un jugement en se référant à des normes et des valeurs, en imposant son point de vue « d'expert ». Approuver ou désapprouver.	« A mon avis... » « J'estime que... » « Je trouve que vous avez raison... »	Culpabilité, révolte, Besoin de se justifier, Blocage de la communication, Agressivité, Génère une relation de dépendance.
Attitude d'interprétation	Traduire à sa façon, avec ses propres critères, les idées, comportements de l'interlocuteur.	« Vous dites ça, mais en réalité, je sais que... » « Si vous... c'est parce que... »	Risque d'interprétation erronée, Incompréhension, désintérêt, Blocage de la communication, Agressivité, Génère une relation de dépendance.
Attitude d'enquête (intrusion)	Poser des questions pour faire préciser tel ou tel point qui nous intéresse, sans tenir compte des priorités de l'autre.	« Pourquoi... » « Comment... » « Où... »	Impression d'interrogatoire, Génère une relation de dépendance,
Attitude de conseil (soutien)	Soutenir l'interlocuteur en dédramatisant la situation, compatir, chercher à consoler.	« Ne vous en faites pas, je vais vous aider... » « Ce n'est pas grave... » « A votre place... »	Sentiment d'être pris en pitié, Impression qu'on élude le problème, que l'on minimise les difficultés, Limitation de l'autonomie de la personne.
Attitude de compréhension (reformulation)	Ecouter, attendre que l'autre se soit exprimé avant de reformuler. Volonté de comprendre le ressenti de l'autre.	« Si je vous comprends bien, vous pensez que... » « Vous me dites que... (reformulation) ».	Sentiment d'être écouté, compris, respecté.

L'écoute et la relation d'aide auprès des publics fragilisés

Apports théoriques



Les attitudes d'écoute

En fonction de l'attitude que nous adoptons, nous plaçons notre interlocuteur dans une position particulière : **en adoptant systématiquement des attitudes d'évaluation, de soutien, de décision par exemple, nous ne reconnaissons pas sa capacité à être autonome**, à gouverner lui-même ses conduites et le maintenons dans un état de dépendance.

Comme vous pouvez le constater, la 6ème attitude, **l'attitude de compréhension, est la plus adaptée à la relation d'aide**, car il s'agit d'une volonté de la part de l'aidant de comprendre le ressenti de la personne aidée, qui éprouvera le sentiment d'être écoutée, comprise et respectée.

L'attitude de compréhension empathique est la seule attitude qui favorise l'expression d'autrui : c'est une compréhension intellectuelle bienveillante. De nombreuses personnes apprécient de pouvoir parler à quelqu'un qui prend le temps de les écouter, en leur facilitant l'expression et en les comprenant. **La personne qui se sent écoutée pourra développer et approfondir ce qu'elle a à dire**, sans être perturbée par la personne à qui elle s'adresse.

Les techniques d'écoute active

Lors de l'écoute active, tous les sens sont en éveil. Le plus important est **de créer et de garder le lien avec la personne aidée**. Ensuite, en fonction de cette personne, de ce qu'elle dit, plusieurs « outils » vont être utilisés :

- **Le temps de l'écoute** : c'est-à-dire **le silence permettant à la personne aidée de s'exprimer**, tout en intervenant brièvement (« oui, je comprends »), pour montrer à la personne que l'on est à l'écoute à la fois de ses arguments et de ses sentiments.

Être là pour écouter et non pas pour répondre : faire preuve d'écoute active, c'est apprendre à taire son propre discours, pour concentrer toute son attention sur celui de la personne aidée et prendre garde à ne pas donner de conseils, ni de solutions au moment où elle a la parole.

- **L'utilisation de questions ouvertes**, mais aussi fermées, auxquelles la personne peut répondre par « oui » ou par « non », pour clarifier, c'est-à-dire comprendre le sens des mots. **Il faudra cependant éviter les questions orientées « ne pensez-vous pas que ? »**.

Le questionnement sert aussi à resserrer parfois le lien : « pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ? ». Certaines personnes vont se sentir écoutées par ce questionnement, **d'autres auront l'impression d'une inquisition et se sentiront davantage écoutées par le silence de l'aidant : il n'y a pas de règle absolue**, c'est à l'aidant de « sentir », de « voir », à chaque moment, ce qu'il convient de faire.

L'écoute et la relation
d'aide auprès des
publics fragilisés

**Apports
théoriques**



Les techniques d'écoute active

- **La reformulation**, pour s'assurer que l'on a bien compris, mais aussi pour montrer à la personne qu'on l'a écoutée, et éventuellement pour clarifier ou préciser certains éléments (« si je vous comprends bien... » « Si j'ai bien compris... » « en résumé... »).

La reformulation permet également à la personne aidée d'entendre ce qu'elle vient de dire et de se rendre compte de la portée de ce qu'elle a dit et voire même de le modifier.

- **L'approbation** : il est important de montrer par des approbations (« oui », « c'est vrai », « d'accord »), que l'on « suit » ce qui est dit. Toutefois, dans l'écoute active, la majorité de ces approbations se font en silence, par des petits signes de tête, par des expressions des yeux et du visage...

Par exemple, une personne est en train d'expliquer à quel point elle se sent mal. Elle parle sans regarder l'aidant, puis lève des yeux interrogateurs et inquiets de sa réaction. **Il est bon alors de la rassurer par une expression appropriée** : cela peut être un petit hochement de la tête, avec un visage très sérieux et concentré qui montre à quel point l'aidant est à son écoute et qui va l'encourager à poursuivre...

- **L'observation du non-verbal et du para-verbal** : le non-verbal représente **80 % de la communication**. **Il s'agit du langage corporel : posture de la personne, gestuelle, mimiques, regard...**

Le para-verbal concerne le ton de la voix, le volume, le rythme et le débit. L'observation du non-verbal et du para-verbal permet de voir si la personne est congruente ou non.

- **La recherche conjointe de solutions**, c'est-à-dire rechercher avec la personne les solutions à mettre en place,

- Et bien évidemment, tout au long de l'échange, **montrer son soutien et son implication.**

Attention, il faudra cependant être vigilant à :

- **Ne jamais mettre la personne en difficulté**, en lui posant des questions auxquelles elle ne saurait pas répondre,

- **Ne jamais infantiliser la personne** (être vigilant au ton et mots employés),

- **Ne délivrer qu'un seul message à la fois**,

- **Ne pas parler ou faire allusion à sa vie personnelle** : la personne aidée attend des qualités professionnelles et de la rigueur et non amitié et confidences,

- **Lorsque la personne aidée est désorientée, il est inutile de chercher à la ramener de force à la réalité** : imposer ne sert à rien et peut susciter l'agressivité.

D'autre part, afin de créer une relation d'aide, **il est indispensable d'identifier et de se débarrasser des attitudes qui peuvent nuire à l'écoute active.**

L'écoute et la relation
d'aide auprès des
publics fragilisés

**Apports
théoriques**



Les attitudes nuisibles à l'écoute :

Nous avons tous en nous ces attitudes qui gênent l'écoute et il est parfois assez difficile de s'en débarrasser pendant le temps d'écoute. **Il est donc important de les reconnaître chaque fois qu'elles viennent interférer notre écoute** : c'est de cette façon que l'on peut progresser.

Voici ces attitudes :

- **Le jugement** : qu'il soit positif ou négatif, **le jugement est à bannir**. Il implique des notions de comparaison ou de bien et de mal. Il peut s'exprimer sous forme de conseils qui sous-entendent « moi je sais comment faire, pas vous ».

- **Les croyances** : il faut être attentif aux croyances que nous projetons sur l'histoire de l'autre. **Écouter activement nécessite de préserver l'autre de nos croyances limitantes**. En effet, les idées préconçues de l'aidant pourraient l'induire à comprendre les choses « à sa façon », voire à faire dire quelque chose à la personne aidée, seulement parce qu'il veut l'entendre... **C'est la fameuse parabole du « poisson dans les rêves » de Robert Dilts.**

- **L'interprétation** : L'interprétation consiste à faire une lecture de la situation selon ses propres filtres et ses croyances. **L'interprétation complète ou déforme les situations ou le contenu des messages émis par la personne aidée**. Elle en transforme le contenu en supposant des explications non données qui émanent du système de référence ou des grilles de lecture de l'aidant.

Que les interprétations soient justes ou fausses, **elles peuvent engendrer un blocage de la communication**, parce que :

- la personne aidée peut craindre de dire des « bêtises », estimant que l'aidant sait mieux et a réponse à tout,
- elle ne peut pas aller au bout de ses idées,
- elle est incomprise et estime donc inutile de poursuivre l'échange ou elle considère que ses propos seront systématiquement déformés dans le sens qui convient à l'aidant.

- **La généralisation** : l'écoute active suppose d'établir un lien ici et maintenant avec la personne. La généralisation par l'utilisation de mots comme « toujours », « jamais », « chaque fois », « encore » ... est totalement incompatible avec la connexion à une émotion présente.

La généralisation est souvent le signe d'une interprétation et d'un jugement.

- **Le conseil** : aussi étrange que cela puisse paraître, **le conseil rassemble à lui seul tous les points précédents et s'avère donc être totalement contraire à l'écoute active**.

En effet, donner un conseil suppose avoir fait une interprétation de ce que l'on a entendu, puis d'y avoir appliqué un jugement, avec probablement nos croyances, avant d'exprimer **une forme de généralisation**.

L'écoute et la relation
d'aide auprès des
publics fragilisés

**Apports
théoriques**



En résumé pour bien écouter, il faut donc :

- **Bien observer** : être attentif à tout ce que la personne exprime soit verbalement, soit physiquement.

80 % de la communication passe par la communication non verbale (gestes, postures, mimiques, regard...), c'est pourquoi il est important d'être attentif à l'attitude de la personne : son langage corporel peut donner de précieuses indications sur l'état d'esprit dans lequel elle se trouve.

- **S'interroger sur la véritable signification de ce que la personne a voulu exprimer** : que dit-elle exactement ? que voulait-elle me dire ? quelle en est l'importance ? que ressent-elle réellement ? où veut-elle en venir ?

- **Faire préciser les faits** :

- « Je crois comprendre que, vous voulez dire que... »
- « Vous semblez vouloir me dire... »
- « Comme vous le dites, il semblerait que... »
- « Peut-être fais-je erreur, mais vous semblez... »
- « Si je vous ai bien compris, vous voulez dire que... »

- **Eviter de** :

- contredire, donner des conseils, faire la leçon...
- détourner la conversation, changer de thèmes, d'idées,
- ne penser qu'à ce que l'on va dire,
- faire ou penser à autre chose.

Mais, il est également important de :

- **montrer un vif intérêt pour la personne**, de faire preuve d'empathie, d'avoir de la considération pour cette personne qui parle, afin de créer un climat de confiance,

- **interroger, observer, résumer, récapituler** et se concentrer au maximum sur le message,

- **adopter une attitude objective et constructive**,

- **avoir une écoute active** : essayer de comprendre, d'analyser,

- **vérifier la bonne compréhension de la personne**,

- **laisser parler, ne pas interrompre, se taire, respecter les silences de la personne**

En tant qu'intervenant à domicile vous devez donc **créer un climat de confiance** avec la personne aidée et faire preuve d'empathie, pour mieux la comprendre et mieux lui faire sentir que vous la comprenez, tout en respectant, bien évidemment, **une juste distance professionnelle**.

Mais en tant qu'aidant, vous devez également vous protéger : il est important de prendre du temps pour vous-même, pour vous ressourcer... En effet, les personnes que vous aidez au quotidien peuvent transférer sur vous des doutes, des craintes et parfois même des images douloureuses de leur passé.