



Tutorat 2024-2025



**FORMATION EN SOINS INFIRMIERS
PREFMS CHU DE TOULOUSE
Rédaction 2023-2024**

Semestre 1

UEC 30

Base de la relation soignant-soigné

L'écoute active

Ce cours vous est proposé bénévolement par le Tutorat Les Nuits Blanches qui en est sa propriété. Il n'a bénéficié d'aucune relecture par l'équipe pédagogique de la Licence Sciences pour la Santé et de l'IFSI. Il est ainsi un outil supplémentaire, qui ne subsiste pas aux contenus diffusés par la faculté et l'institut en soins infirmiers.

Introduction

L'écoute est une compétence essentielle dans toute relation interpersonnelle, particulièrement dans le cadre de la relation d'aide. Les principes de cette relation ont été fondamentalement établis par les travaux de Carl Rogers en 1957 et de Abraham Maslow au cours de la seconde moitié du XXe siècle. Ce cours se concentre sur les différentes formes d'écoute, les postures de l'aidant, et les techniques d'écoute active essentielles pour favoriser une communication efficace et empathique.

1. La Relation d'Aide selon Carl Rogers

La relation d'aide est un concept clé en psychologie humaniste, visant à encourager chez l'individu la croissance personnelle, la maturité, et une capacité accrue à affronter la vie en mobilisant ses propres ressources. Pour Carl Rogers, la relation d'aide, ou relation thérapeutique, est une forme de relation interpersonnelle qui favorise ces développements. Selon lui, la qualité de la relation entre l'aidant et l'aidé est primordiale pour que ce dernier puisse évoluer de manière positive.

1.1. Les Principes Fondamentaux de la Relation d'Aide

Rogers identifie trois conditions essentielles pour une relation d'aide efficace :

- **Congruence ou Authenticité** : L'aidant doit être authentique et congruent, c'est-à-dire en accord avec ses propres émotions et pensées. Plus l'aidant est capable de s'écouter lui-même, plus il pourra être sincèrement disponible à l'écoute de l'autre. Cette authenticité sans façade ni masque permet de créer un climat de confiance où l'autre peut se sentir compris sans jugement.
- **Compréhension Empathique** : Comprendre l'autre implique de sortir des réactions habituelles de jugement ou d'évaluation sur ce qui est normal, raisonnable, ou juste. L'autre est différent de soi, et la reconnaissance de cette différence est fondamentale dans la relation d'aide. L'aidant doit s'efforcer de voir le monde à travers les yeux de l'autre, en se décentrant de ses propres points de vue et en ouvrant la voie à une communication sincère.
- **Acceptation Inconditionnelle de l'Autre** : Rogers affirme que pour que la relation soit bénéfique, l'aidant doit accepter l'autre tel qu'il est, sans chercher à imposer ses propres catégories de jugement. Permettre à l'autre d'être ce qu'il est réellement peut provoquer un changement profond. L'acceptation de l'autre implique également de reconnaître et de valoriser le potentiel de croissance et de développement personnel de celui-ci.

2. La Posture de l'Aidant selon Carl Rogers

La posture de l'aidant, selon Rogers, repose sur plusieurs axes essentiels :

- **Écoute de Soi** : L'aidant doit d'abord apprendre à s'écouter lui-même. Il doit être en contact avec ses propres émotions, besoins, et ressentis. Plus il est capable de s'écouter, plus il sera animé par le désir d'écouter véritablement l'autre.
- **Authenticité et Congruence** : Il est crucial que l'aidant soit lui-même, sans jouer de rôle, sans porter de masque. Être proche de soi, dans son authenticité, est un facteur clé de changement possible pour l'autre, car cela favorise un climat de confiance.
- **Acceptation de l'Autre** : L'aidant doit accepter l'autre sans jugement, avec ses forces et ses faiblesses. Accepter l'autre signifie accepter sa différence, sans chercher à interférer avec des idées préconçues ou des préjugés.
- **Valorisation du Potentiel de l'Autre** : La manière dont l'aidant perçoit l'autre influence directement son potentiel de développement. Il est essentiel que l'aidant voie l'autre dans sa globalité, y compris ses capacités de croissance et de changement.

3. L'Attitude d'Écoute Active

L'écoute active, selon Rogers, repose sur cinq impératifs clés :

1. **L'Accueil** : Il s'agit de savoir accepter l'autre tel qu'il est, avec respect et considération, pour instaurer un climat de confiance. Cette attitude signifie considérer l'autre comme la personne la plus importante au monde, sans arrière-pensée et sans attendre de retour.
2. **Être Centré sur ce que l'Autre Vit** : Il ne suffit pas seulement de se concentrer sur ce que l'autre dit, mais plutôt sur ce qu'il vit et ressent profondément. C'est aller au-delà des mots et des faits pour s'ouvrir à la manière dont l'autre perçoit et ressent la situation.
3. **S'intéresser à l'Autre plus qu'au Problème Lui-Même** : Plutôt que de se focaliser sur le problème en soi, il s'agit de voir le problème du point de vue de l'autre. Chaque personne a sa propre perception et ses propres sentiments par rapport à une situation donnée. Par exemple, face à une situation de chômage, certaines personnes peuvent le vivre comme un échec personnel, tandis que d'autres le perçoivent comme une sanction sociale.
4. **Montrer à l'Autre qu'on le Respecte** : Cela implique de garantir à l'autre que l'on respecte sa manière de vivre ou de voir les choses sans empiéter sur son espace personnel. Il ne s'agit pas de jouer les psychologues amateurs en interprétant les pensées inconscientes de l'autre, mais de respecter son expérience.
5. **Être un Véritable Miroir** : Être un miroir, c'est refléter les émotions et les sentiments de l'autre sans les interpréter ou les juger. Au lieu de dire "votre problème est ceci", il est préférable de reformuler en écho : "ainsi, vous ressentez profondément que...". Il s'agit de souligner les émotions qui accompagnent les mots de l'autre, pour favoriser une prise de conscience et une exploration de ses propres sentiments.

4. Les Attitudes de Porter

Les attitudes de Porter présentent différentes façons d'écouter et de répondre à autrui, qui peuvent, selon les circonstances, soit aider à approfondir la compréhension, soit créer des malentendus. Voici les attitudes décrites par Porter :

A. **Jugement, Moral** : Juger ou moraliser l'autre peut créer une barrière de communication et générer un sentiment de rejet ou de culpabilité.

B. **Interprétation, Explication** : Donner des interprétations ou des explications prématurées sans comprendre réellement la situation peut conduire à des malentendus et à une rupture de la relation de confiance.

C. « **Consolation** » ou **Dé dramatisation, Soutien** : Offrir une consolation peut parfois minimiser les sentiments de l'autre et l'empêcher d'explorer pleinement ses émotions.

D. **Investigation, Enquête** : Poser des questions de manière intrusive peut être perçu comme un manque de respect ou une tentative de contrôle.

E. **Solution Immédiate, Décision** : Proposer des solutions immédiates sans comprendre la complexité du problème peut faire sentir à l'autre qu'il n'est pas compris ou pris au sérieux.

5. Conséquences des Mauvaises Attitudes d'Écoute

- **Interprétation sans Compréhension** : Interpréter avant de comprendre peut créer des malentendus et empêcher une véritable rencontre et une compréhension profonde.
- **Malentendus** : Les interprétations erronées et les jugements hâtifs génèrent des malentendus entre les interlocuteurs.
- **Empêchement de la Rencontre** : Le malentendu empêche une rencontre authentique où chaque personne peut se sentir réellement comprise et acceptée.
- **Gêne à la Compréhension** : Un malentendu gêne la compréhension mutuelle et bloque le processus de communication.

6. Techniques d'Écoute : Compréhension Reflet et Compréhension Clarifiante

- **Compréhension Reflet** : La technique du reflet des sentiments consiste à essayer de comprendre le point de vue de l'autre et à lui communiquer ce que l'on perçoit de ses émotions et sentiments. Cela nécessite que l'aidant se concentre non seulement sur ce que la personne dit, mais aussi sur la manière dont elle le dit.
- **Compréhension Clarifiante** : Les questions de clarification servent à explorer la logique de la construction de la réalité de l'interlocuteur. En s'appuyant sur ses propres critères, l'aidant peut proposer une autre perspective de la réalité, dans le but d'élargir le champ des possibilités pour l'autre.

Conclusion

L'écoute active et la relation d'aide sont des compétences essentielles qui exigent une formation, une pratique et une introspection continues. En adoptant une posture authentique, en comprenant l'autre de manière empathique, et en acceptant inconditionnellement son interlocuteur, l'aidant peut créer un espace sûr et bienveillant où un

véritable changement peut se produire. De même, en étant conscient des différentes attitudes d'écoute et de leurs conséquences, l'aidant peut éviter les pièges qui entravent la communication et favoriser des relations interpersonnelles enrichissantes.