

L'écoute : un pilier essentiel dans l'accompagnement des malades

Hélène Laporte

L'écoute, bien plus qu'une simple technique, est un acte d'amour profond, inspiré par l'exemple du Christ, et peut être considérée comme un véritable ministère envers le prochain. Enrichie par un don spirituel, elle s'enracine dans l'amour et se manifeste par une présence totale et attentive à l'autre.

Écouter un malade, c'est lui offrir un espace de liberté où il peut s'exprimer, déposer son fardeau émotionnel et se sentir pleinement considéré et validé. Dans une perspective chrétienne, cette écoute devient un acte de compassion, une manifestation concrète de l'amour du Christ. L'importance de l'écoute est amplement soulignée dans les Écritures. Pour saisir pleinement son impact, il est essentiel d'en comprendre les différentes dimensions, de reconnaître les signes d'un manque d'empathie (qui peuvent nuire à la relation), de comprendre son rôle d'expression concrète de l'amour, et de prendre conscience de l'importance d'une présence totale à l'autre.

La Bible regorge de passages qui mettent en lumière l'importance de l'écoute, tant envers Dieu qu'envers les autres. Voici quelques exemples :

- Proverbes 1:5 : "Que le sage écoute, et il augmentera son savoir, Et celui qui est intelligent acquerra du talent" (souligne l'importance d'apprendre et de grandir grâce à l'écoute).
- Jacques 1:19 : "Sachez-le, mes frères et sœurs bien-aimés : que chacun soit prompt à écouter, lent à parler, lent à se mettre en colère" (met l'accent sur la nécessité d'écouter avant de parler ou de juger).
- Proverbes 18:13 : "Celui qui répond avant d'avoir écouté fait un acte de folie et s'attire la confusion" (condamne la précipitation à parler sans avoir préalablement compris).
- Galates 5:14 : "Car toute la loi est accomplie dans une seule parole, celle-ci : Tu aimeras ton prochain comme toi-même" (souligne que l'amour du prochain est le fondement de toute la loi et que l'écoute est un moyen d'exprimer cet amour).

Ces versets, parmi d'autres, nous rappellent que l'écoute est une attitude essentielle pour grandir spirituellement, entretenir des relations saines, témoigner de l'amour de Dieu et aimer notre prochain.

Afin de mieux comprendre la portée de l'écoute, explorons différentes définitions :

- Écoute (Définition Générale): l'action de prêter attention à des sons, des paroles ou des informations. C'est un processus qui implique la perception auditive, la compréhension et l'interprétation du message. Ce terme englobe aussi l'attention volontaire portée à une personne qui s'exprime.
- Écoute Active: une technique de communication qui vise à comprendre pleinement le message de l'interlocuteur, tant sur le plan du contenu que des émotions. Elle implique l'attention, l'empathie, la reformulation, la clarification et la validation. L'écoute active ne se limite pas à entendre les mots, mais à ressentir l'émotion sous-jacente.
- Écoute Empathique: une forme d'écoute particulièrement profonde qui consiste à se mettre à la place de l'autre, à ressentir ses émotions et à comprendre son point de vue, sans jugement. Elle favorise la création d'un lien de confiance et permet un véritable accompagnement.

L'écoute empathique consiste à écouter sans anticiper sa réponse. C'est une écoute active, qui engage tout le corps et l'esprit, pas seulement les oreilles. Pour réellement écouter, il faut cultiver l'humilité, accepter sa vulnérabilité et faire preuve de patience. Cela implique un profond respect de l'autre, en s'efforçant de mettre de côté ses propres préjugés, idées préconçues et projections.

La maladie bouleverse un individu à plusieurs niveaux : physique, émotionnel, psychologique et social. Le malade se retrouve confronté à la douleur, aux incertitudes, à la peur et souvent à un sentiment d'isolement. L'écoute active permet de valider son expérience, de lui offrir la possibilité de s'exprimer librement, sans jugement, et d'établir une relation de confiance.

L'écoute véritable exige une présence totale. Il est inutile d'écouter si votre esprit est déjà occupé à formuler une réponse, un conseil ou un réconfort. Cette préoccupation de "répondre" crée une distance émotionnelle et empêche une connexion authentique. L'écoute véritable implique de :

- Suspendre son propre jugement : mettre de côté ses opinions, croyances et expériences pour se concentrer sur le monde intérieur de l'autre.

- Être attentif au langage non verbal : observer les expressions faciales, le ton de la voix et la posture pour mieux comprendre les émotions.
- Accueillir les silences : laisser à l'autre le temps de réfléchir et de s'exprimer à son propre rythme, sans chercher à combler les silences.
- Se concentrer sur le moment présent : éviter les distractions et se consacrer pleinement à l'écoute.
- Être ouvert à la surprise : se laisser toucher et transformer par l'expérience de l'autre, sans chercher à la contrôler ou à la modifier.

Il est crucial de reconnaître les signes d'un manque d'empathie, car ils peuvent entraver la communication, blesser et isoler le malade. Voici quelques exemples :

- Minimisation des sentiments: réponses telles que "Ce n'est pas si grave", "Il y a pire dans la vie" ou "Vous devriez être heureux d'être encore là" invalident l'expérience du malade et le font se sentir incompris.
- Jugement ou critique: des remarques comme "Vous vous laissez aller", "Vous devriez être plus fort" ou "C'est de votre faute si vous êtes dans cette situation" culpabilisent le malade et le découragent de s'ouvrir.
- Conseils non sollicités: donner des conseils sans avoir pleinement compris la situation du malade peut être perçu comme intrusif et démontrer un manque d'écoute.
- Changement de sujet: interrompre le malade pour parler de soi ou d'un autre sujet montre un manque d'intérêt pour son expérience.
- Manque d'attention ou de contact visuel: être distrait, regarder son téléphone ou éviter le contact visuel donne l'impression que l'on n'est pas vraiment présent et attentif.
- Interprétation ou analyse hâtive: tirer des conclusions rapides sur les motivations ou les sentiments du malade sans lui donner l'occasion de s'exprimer pleinement.
- Comparaison à d'autres situations: dire "Je connais quelqu'un qui a vécu la même chose..." recentre l'attention sur une autre personne et minimise la singularité de l'expérience du malade.
- Utilisation de généralisations: des phrases comme "Tout le monde se sent comme ça" ou "C'est normal d'avoir peur" peuvent banaliser les émotions du malade et le faire se sentir seul.

- Offre de solutions rapides: proposer des solutions simples à des problèmes complexes peut être perçu comme un manque de compréhension et de respect pour la complexité de la situation du malade.

Dans la perspective chrétienne, l'écoute est un don spirituel, une capacité spéciale accordée par le Saint-Esprit. Elle est un acte d'amour inspiré par le Christ, qui a consacré une grande partie de son ministère à écouter les souffrances et les besoins des autres. Jésus écoutait les malades, les marginaux, les pécheurs, et il répondait à leurs besoins avec compassion et miséricorde. Cette écoute prend son sens lorsque nous sommes pleinement présents à l'autre, laissant de côté nos préoccupations et nous consacrant entièrement à son expérience.

La présence totale à l'autre est une expression d'amour tangible, montrant que nous valorisons la personne et que nous sommes là pour elle. Elle crée un espace de sécurité et de confiance où la guérison spirituelle peut se produire. Elle permet, aussi, de discerner les besoins spirituels et d'offrir un accompagnement adapté.

L'écoute est une responsabilité chrétienne. Pour le bénévole, elle devient une vocation, une façon concrète de vivre sa foi en servant les plus vulnérables. En offrant un espace d'écoute bienveillant, il contribue à soulager la souffrance des malades et à leur rappeler l'amour infini de Dieu. Cet acte transforme non seulement la vie de celui qui est écouté, mais aussi celle de celui qui écoute. Le bénévole devient un témoin d'espérance, guidé par la Parole de Dieu, et permet une connexion profonde par une présence totale et inconditionnelle. En cultivant activement l'empathie, en s'abandonnant à la direction du Saint-Esprit, en agissant par amour et en s'engageant à être pleinement présent, le bénévole peut véritablement faire une différence significative dans la vie des personnes malades.

Texte de réflexion :

Devant les personnes qui souffrent, il est important de savoir nous taire et d'être tout simplement une présence disponible et aimante. Elles n'ont pas besoin de nos belles paroles ni de nos homélies. Elles ont besoin d'une présence discrète et chaleureuse. Elle seule pourra leur faire pressentir le mystère d'une AUTRE PRÉSENCE, tout intérieur, mais combien forte.

Extrait du livre *Offrir Dieu* de Yvon Joseph Moreau, moine cistercien – page 28