



Dr Laurence DERYCKER
Médecin généraliste et
membre du comité de lecture de la RMG
laurence.derycker@ssmg.be

Une écoute bienveillante !

« Entendre ne veut pas dire écouter car l'ouïe est un sens mais l'écoute est un Art. »

En pleine période d'épidémie de grippe et d'infections des voies respiratoires, je reçois une demande de visite au domicile d'une patiente que je connais depuis longtemps. Madame me précise qu'elle n'est pas malade mais qu'elle a besoin de me voir car elle a un tas de questions à me poser et surtout qu'elle a besoin d'être rassurée. Cette patiente d'une cinquantaine d'années est sur liste d'attente en vue de recevoir au plus vite une greffe pulmonaire et est très anxieuse.

Difficile d'intégrer cela dans une journée bien chargée, je conviens avec elle que je passerai le lendemain.

Quand j'arrive chez la patiente, je suis accueillie avec un magnifique sourire. Le café est chaud et n'attend que moi. Je respire profondément et je comprends vite qu'il me faudra bien plus de temps qu'une visite habituelle. Madame est en situation de précarité financière, seul son mari travaille. La grand-mère vit avec eux. Les enfants et les petits-enfants vont et viennent avec leur lot de petites infections en tout genre ce qui n'est évidemment pas idéal quand on est aussi fragile sur le plan respiratoire. Madame parle beaucoup, exprime ses angoisses par rapport à l'aspect financier, ses angoisses face à cette future intervention lourde mais aussi face à son avenir. Je l'écoute, tout simplement.

Les minutes s'écoulent mais étrangement je ne vois pas le temps passer. Je finis par mettre fin à la visite sans avoir sorti la moindre chose de ma mallette.

Elle me remercie chaleureusement pour mes bons soins ! Elle me dit que tout va déjà beaucoup mieux maintenant que je suis passée.

Je n'ai pas eu l'impression de lui apporter beaucoup de réponses, j'étais juste présente et à son écoute.

Un anonyme a écrit : « Entendre ne veut pas dire écouter car l'ouïe est un sens mais l'écoute est un art. »

Cette rencontre humaine a eu un effet de réassurance et d'apaisement. En effet, pour certains patients, la simple présence du médecin est déjà thérapeutique.

La visite à domicile au chevet du malade est utile afin de comprendre son milieu de vie et connaître son entourage ainsi que les personnes ressources qui permettent ce maintien au domicile.

Cette écoute bienveillante ou active est à la base d'une technique d'accompagnement qui permet au patient au cours de l'entretien de se sortir de ses difficultés. Cette méthode établie par le psychologue américain Carl Rogers consiste à mettre en mots les émotions et les sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par l'interlocuteur. Cette approche met l'accent sur la qualité de la relation entre le thérapeute et son patient par une écoute empathique (la répétition ou la reformulation d'éléments clés d'une problématique exprimée par une personne), authentique et sans jugement. Le médecin veillera à avoir un accueil inconditionnel du patient en acceptant l'autre tel qu'il est grâce à une attitude humaine, chaleureuse et encourageante.

Ces principes d'écoute et d'accompagnement peuvent aussi se retrouver dans notre quotidien lors des relations professionnelles, familiales et amicales.

Il est primordial d'écouter l'autre en le regardant avec une attitude physique de disponibilité grâce à des signes verbaux et visuels d'intérêt. Il est important mais parfois difficile de pouvoir se taire, se nourrir des silences de l'autre sans forcément intervenir avec nos propres idées préconçues et nos tentatives d'interprétation. Les solutions nous semblent parfois évidentes, nous ne ferions pas les choses de la même façon que l'autre.

Il est intéressant de reformuler les idées afin de vérifier la bonne compréhension, de poser des questions ouvertes pour améliorer la précision. Et enfin de réaliser une synthèse de ce qui a été dit tout en restant neutre et bienveillant.

Cette écoute bienveillante permettra d'établir un lien de confiance rapide avec l'autre.

« Écouter, c'est pourtant tout ce qu'il y a de mieux pour bien entendre. » Pierre Augustin