



---

## LES FICHES B.R.ASS

### « LES BONNES RECETTES ASSOCIATIVES »

#### FICHE N°8 :

## Le B.A. BA du rôle de l'aidant associatif

Version du 24 juillet 2017

### Intro

Au sein d'une association, il peut y avoir plusieurs profils de bénévoles selon leurs rôles, leurs missions. Les administrateurs qui ont un rôle structurant, voire « politique » ; les bénévoles « coup de main » présents sur des actions ponctuelles ; les bénévoles représentants des usagers, chargés de porter la voix des patients dans les instances de décision (commission des usagers des hôpitaux...) et enfin les bénévoles « aidants » qui souhaitent interagir avec les autres personnes malades (ou proches) qui sont en difficultés et qui sollicitent l'aide de l'association. Ce rôle peut être particulièrement « intéressant » car il représente l'essence même d'une association : rendre service aux personnes malades.

On sait qu'une maladie chronique impacte toutes « les santés » de l'individu concerné. Ainsi, ce dernier peut rencontrer des difficultés (directement liées à la maladie) sur :

- sa santé physique,
- sa santé psychologique (moral),
- sa santé affective,
- sa santé sociale et professionnelle (et matérielle)
- et sa santé intime/sexuelle.

Si le système de soins permet d'accéder à des soins souvent efficaces pour la santé physique, le médecin et les autres soignants ne sont pas toujours les meilleurs interlocuteurs pour aider les personnes malades dans les 4 autres santés.

De ce fait, les personnes malades et/ou leurs proches peuvent solliciter une association de patients afin qu'elle les aide à répondre à différents besoins :

- **Comprendre ce qu'il se passe** : ce qu'est la maladie, le monde médical, les traitements. Mais aussi quel sera l'impact de la maladie sur le quotidien (les 5 santés)

- **Gérer l'angoisse, être rassuré** quant à l'incertitude de l'évolution de la maladie, la qualité de la prise en charge existante, le maintien de certaines activités quotidiennes... La première demande des personnes malades est de réussir à savoir ce que l'avenir peut leur apporter.
- **Rompre l'isolement** en rencontrant d'autres personnes concernées et en partageant avec elles leurs préoccupations, inquiétudes, réussites...

Au sein de l'association, le bénévole « aidant » va donc être sollicité par des personnes ayant ce type de demandes et il va les accompagner afin qu'elles trouvent les solutions répondant au mieux à leurs besoins. Il peut être sollicité de différentes manières : lors d'une permanence téléphonique, d'un accueil physique à l'association, à l'hôpital ou sur un stand, lors de groupes de parole, d'événements associatifs... Les éléments décrits dans cette fiche sont destinés à vous donner quelques clés et outils pour mener au mieux votre rôle d'aidant associatif.

Il est également important que chaque association ne se montre pas trop dirigiste et se positionne sur l'éthique et les limites du rôle de l'aidant associatif.

Côté éthique, les outils que l'on reprend dans cette fiche se réfèrent au souhait que les personnes aidées sont les seules responsables de leurs actes (ou non actes) : le rôle de l'aidant doit s'effacer à un certain moment devant le libre arbitre (que l'on souhaite le plus éclairé possible) de la personne. Cela s'oppose un peu aux notions d'assistantat ou de conseil qui ont pourtant aussi leur place dans une association. Côté limites, certaines associations décident d'offrir un soutien psychologique aux personnes mais de ne pas commenter ou conseiller sur les questions médicales. D'autres peuvent encore décider que même le soutien psychologique devrait être réalisé par des professionnels et non des bénévoles. Enfin, certaines associations sont présentes dans l'aide quel que soit le sujet mais vont s'assurer que leurs bénévoles aidants sont formés aux bases de la relation d'aide et de l'écoute active que l'on vous présente en quelques points clés ci-dessous.

## **1. L'écoute active**

Afin d'accompagner au mieux une personne qui sollicite l'association, la première étape est d'écouter. En effet, on ne pourra comprendre quelles sont ses réelles préoccupations que si l'on est à son écoute. Cela demande d'être centré sur son interlocuteur (et non pas sur soi ou sur la situation que la personne est en train de vivre). On parle donc d'approche centrée sur la personne ou d'écoute active. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, il n'est pas simple d'écouter et de rester centré sur la personne que l'on écoute. Il ne s'agit pas d'une pratique habituelle dans notre quotidien et cela demande par conséquent de développer certaines attitudes et techniques. De plus, la pratique de l'écoute active devient de plus en plus naturelle avec l'habitude : plus on pratique plus on est à l'aise !

### Les 3 attitudes clés de l'écoute active

Pour écouter et entendre, il faut tout d'abord créer « le climat facilitant ». Celui-ci se compose de trois attitudes fondamentales. Carl Rogers, psychologue américain, a beaucoup travaillé dans les années 1960 sur ces 3 attitudes qui permettent l'écoute, à savoir : l'empathie, l'acceptation inconditionnelle et la congruence.

- **L'empathie :**  
C'est une attitude qui consiste à écouter l'autre de façon très attentive autant au plan du contenu qu'au plan du non-dit et du non verbal. Il s'agit de percevoir le plus finement possible ce que l'écouté exprime par ses émotions, ses hésitations, le choix de ses mots, de ses tournures de phrase, ses gestes, ses mimiques, etc.  
Ce type d'écoute permet de capter tout ce qui constitue la singularité de la personne (le rapport au monde et aux autres, la façon de parler, les émotions, les valeurs, les croyances, la façon de fonctionner...).
- **L'empathie développe une proximité à l'autre sans pour autant que l'on s'identifie à lui. L'écoutant garde sa place sans jamais se confondre avec l'écouté. Elle permet de comprendre les idées de ce dernier sans y adhérer pour autant, de saisir le sens de ses comportements sans les justifier.**  
L'empathie se développe au fur et à mesure de sa pratique. Elle se travaille dans toutes les situations d'écoute, qu'elles soient d'ordre privé ou professionnel et peu à peu elle s'affine.
- **L'acceptation inconditionnelle ou respect inconditionnel :** Il est des personnes que l'on accepte plus difficilement que d'autres. Les raisons connues ou inconnues tiennent à notre histoire autant qu'à notre personnalité.  
Pourtant, il s'agit, le temps de l'entretien de "mettre au repos" son système de valeurs et de références afin d'éviter les préjugés et les jugements de valeur qui nuisent à une écoute empathique.  
Dans le même sens, l'écoutant essaiera d'être conscient de ses représentations négatives ou positives vis à vis de telle ou telle personne afin de les reconnaître en toute lucidité.  
Reconnaître en soi l'existence d'une représentation, c'est déjà s'en protéger afin d'entraver son influence.  
Connaître précisément les raisons de sa difficulté à accepter l'autre favorise l'acceptation.
- **La congruence ou l'authenticité :** Il s'agit d'être en contact avec ce que l'on éprouve et ressent (joie, tristesse, colère, sentiment de manipulation etc.) en tant qu'écoutant et de l'exprimer verbalement si l'on juge le moment opportun.  
Exemple : "Là j'ai l'impression que vous ne me dites pas ce qui est vraiment."

Ces 3 attitudes sont fondamentales pour être à l'écoute de la personne et pour vous permettre :

- de comprendre ce que la personne dit
- d'entrevoir ce qu'elle ne dit pas
- d'interpréter ce qu'elle veut dire au-delà des mots
- de cerner son état émotionnel

Vous pourrez alors entrer en communication authentique avec elle.

La pratique de l'écoute active demande des efforts à l'écoutant qui doit :

- Développer son attention et sa concentration sur toute la personne
- Mettre en repos son propre système de valeurs et de jugements.
- Etre attentif aux signes non verbaux (posture, geste, voix, débit).

## Les outils de l'écoute active

L'objectif de l'écouter est donc d'encourager, de faciliter l'expression de l'autre. Pour ce faire, quelques techniques peuvent être utilisées :

- Se taire pendant que la personne expose sa situation
- Poser des questions ouvertes (questions auxquelles on ne peut pas répondre par oui ou par non). Cela oblige la personne à donner plus de détails.
- Reformuler ce que l'on entend : pour être sûr d'avoir bien compris et inviter la personne à aller plus loin
- Être attentif au langage non verbal de l'écouter. Ce dernier est aussi important que le langage verbal et permet de comprendre de nombreux éléments pas forcément exprimés dans le discours, comme l'état émotionnel

## **2. La relation d'aide**

Le fait d'être centré sur son interlocuteur grâce à l'écoute active, permet d'entrer dans une relation d'aide avec ce dernier. On parle de relation d'aide lorsque dans un échange entre deux personnes :

- L'une est en demande d'aide car elle traverse des difficultés ponctuelles nécessitant un accompagnement externe au réseau médical ou familial afin de bénéficier de ressources dont seule, elle ne dispose pas
- L'autre étant prête à l'aider selon un cadre défini : celui de l'association et selon les moyens dont elle dispose

L'aidant va faire en sorte, grâce à cet accompagnement :

- Que la personne contacte ses propres ressources en l'aidant à les activer
- Ou reçoive des ressources externes sous forme de connaissances et/ou de conseils et/ou d'évaluation de la situation

En effet, l'objectif de la relation d'aide est que la personne trouve elle-même les solutions qui lui conviennent. Vous n'avez pas toutes les solutions et celles qui marchent pour vous ne seront pas forcément adaptées pour une autre personne. Votre rôle d'aidant associatif est d'aider la personne, grâce à l'écoute et la disponibilité que vous lui accordez à exprimer clairement ses besoins et à trouver les solutions qui lui conviennent le mieux.

Il est important de bien garder en tête cette idée. En effet, à vouloir trop bien faire, le bénévole associatif peut avoir tendance à mettre la personne aidée dans une position d'assistantat. Cela part toujours d'un bon sentiment mais soyez vigilants à cela, votre rôle n'est pas de prendre en charge la personne en lui donnant des conseils directifs voire en faisant pour elle.

On est, certaines fois, frustré car on a le sentiment de ne pas avoir aidé suffisamment la personne en demande. Or, le fait d'être disponible et centré sur la personne que vous avez écoutée représente déjà beaucoup et a permis à cette dernière de commencer à cheminer pour résoudre ses difficultés.

L'écoute active et la relation d'aide ne sont pas des attitudes spontanées. Il existe des formations pour comprendre et s'entraîner à ces techniques. Souvent les associations de patients proposent aux nouveaux bénévoles de suivre ces formations. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à demander à en bénéficier.

### **3. Se protéger en tant qu'aidant associatif**

L'accompagnement apporté par l'aidant associatif demande de la disponibilité et de l'énergie. Or, ce type d'accompagnement n'est pas possible tous les jours. Chacun peut avoir ses propres problèmes personnels ou des moments de fatigue. De plus, cela ne s'explique pas de manière rationnelle mais, certaines situations peuvent vous toucher particulièrement (attachement affectif à la personne, fait écho à une situation que vous avez vécue, angoisse...) ou parce que vous avez le sentiment de ne pas avoir été « suffisamment efficace ».

Cela est tout à fait normal et il est important d'en avoir conscience. L'aidant associatif a ses propres limites. Soyez vigilants, écoutez-vous ! Vous avez le droit de dire non !

Si une situation vous travaille particulièrement, parlez-en au sein de l'association :

- De manière informelle, avec d'autres bénévoles
- Ou si cela est prévu, lors de temps dédiés avec des professionnels tels que les psychologues.

Il est important de pouvoir « vider son sac » et de ne pas laisser déborder vos difficultés dans votre quotidien. Sinon c'est vous qui serez en souffrance.

Une règle d'or à retenir :

*Il n'y a pas d'accompagnement efficace des personnes aidées sans un accompagnement des aidants !*

Pour se former à l'écoute active et la relation d'aide :

- France Assos Santé propose des formations gratuites au niveau régional. [Liste des formations à consulter sur le site de France Assos Santé](#)
- Des organismes de formation privés tels qu'[EmPatient](#) proposent également ce type de formations. N'hésitez pas à prendre directement contact avec la structure afin d'obtenir les modalités et conditions de formation.