

Écouter l'autre c'est lui dire qu'elle vaut la peine et que nous nous y intéressons. Souvent, la maladie altère l'expression de la personne et il n'est pas toujours facile de l'entendre. Pourtant, il est important de considérer qu'elle essaie de se faire comprendre avec les moyens qu'elle possède : seule la forme est incohérente, pas le message.

## FACILITER

- Il se peut que la personne ait besoin de temps pour construire son message. Donnez-lui du temps.
- Si vous comprenez le message, mieux vaut ne pas la corriger car cela pourrait la gêner ou la frustrer et couper son envie de parler.
- Essayez de ne pas l'interrompre même si vous croyez savoir ce qu'elle essaie de dire.
- Si elle semble en difficulté, prêtez-lui des mots, elle pourra choisir parmi les alternatives que vous lui offrez et construire son message.
- Proposez-lui de désigner les choses si elle ne parvient pas à les nommer.
- En cas de pause prolongée, répétez les derniers mots prononcés pour la relancer.
- Reformulez l'idée que vous avez compris afin de valider son intention. Sa réaction à vos propositions vous orientera vers le message.

## ACCUEILLIR

Reconnaître le fait que la personne a quelque chose à nous communiquer implique de se rendre disponible mais aussi de faire preuve de déduction et d'imagination.

- Utilisez votre intuition et votre connaissance de la personne pour interpréter le message.
- Cherchez le sens des mots de remplacement utilisés, en vous fiant au contexte. Il est probable que le message ait un lien avec quelque chose d'immédiat.
- Acceptez les discours flous, qui partent dans des directions improbables. Au travers des mots, la personne vous transmet un message, une émotion.
- En cas de long discours déconstruit, saisissez les mots-clefs qui peuvent vous aider à comprendre et qui vous serviront de fils dans l'échange.
- Accompagnez votre écoute à l'observation et au décodage de son langage non-verbal : parfois les propos peuvent être contradictoires avec l'intention.
- Questionnez-vous sur l'émotion associée : surprise, amusement, peur ou colère ? Validez ses sentiments et répondez émotionnellement à sa demande en rassurant, en apaisant ou en riant avec elle.
- En reformulant, vous pouvez confirmer que vous avez compris ce qu'elle a envie de dire. En lui disant que vous l'avez entendue vous réduisez les risques d'irritation ou d'agitation.

## ENCOURAGER

La communication est une stimulation indispensable dans la relation au monde. Incitez-la à s'exprimer.

- Poussez l'expression : plus la personne en dit, plus on a la chance de saisir son état, de la comprendre et de l'ancrer.
- Donnez des retours pour solliciter et maintenir l'attention de la personne. Cela permet aussi de lui signifier que vous êtes intéressé : « Ah oui ? », « En effet », etc.
- Engagez votre non-verbal pour lui signifier que vous l'entendez : par exemple, ponctuez la conversation de signes d'approbation, opinez, hausser les épaules...
- Favorisez les échanges : une communication qui se fait dans les deux sens a un impact à plusieurs niveaux : social, moteur, cognitif, identitaire.