

# Ecouter pour être entendu

D'après : Not being heard ? Perhaps you're not listening.  
MJ Heinig. J Hum Lact 2003 ; 19(4) : 355-56.

**N**ous savons que l'allaitement est le mode normal d'alimentation des jeunes enfants. Nous consacrons beaucoup de temps à aider les mères à réussir leur allaitement, à informer nos collègues, à essayer de nous battre pour que l'allaitement soit davantage soutenu. Et bien souvent, nous avons l'impression de ne pas être entendus. Cela pourra nous donner envie d'essayer de transmettre le message d'une façon plus « agressive ». Mais il serait peut-être plus utile d'écouter plus attentivement les personnes avec lesquelles nous sommes en contact pour mieux connaître leur point de vue et leurs besoins, ce qui pourrait nous aider à mieux cibler notre action.

En dépit des informations qu'elles auront reçues, certaines mères ne voudront pas allaiter, ou cesseront très rapidement de le faire. En dépit du soutien prodigué en post-partum précoce, certaines mères voudront introduire très rapidement les compléments. Il est facile d'en déduire qu'il faut faire un effort supplémentaire d'information, mais travailler plus dur n'est pas obligatoirement la solution. Peut-être que si nous arrivons à mieux comprendre les motivations de ces mères, nous pourrions les aider plus efficacement.

Il est toujours utile de s'auto-évaluer. Est-ce que nous laissons suffisamment parler la mère qui nous dit qu'elle ne peut pas allaiter parce qu'elle doit reprendre rapidement le travail ? Est-ce que nous lui posons suffisamment de questions sur son lieu de travail, ses relations avec ses collègues ? Lorsqu'une mère dit qu'elle veut donner des compléments parce qu'elle « n'a pas assez de lait », prenons-nous le temps de l'interroger sur les raisons qui l'ont amené à cette conclusion ? Certes, il n'est pas facile de se taire quand nous savons que ce que dit la mère est fondé sur des convictions erronées. Mais en l'écoutant plus longuement, il sera plus facile de comprendre son point de vue, ce qui la préoccupe, et donc de répondre de façon plus adaptée, ce qui augmentera nos chances de succès.

La même démarche peut s'appliquer dans les relations avec nos collègues. Combien d'entre nous avons l'impression d'être les seuls, dans notre service, à nous intéresser à l'allaitement, et que nos collègues n'ont apparemment aucune envie de se documenter sur le sujet, malgré nos efforts, alors que nous savons combien il est important que les mères reçoivent des avis cohérents ? Il serait utile d'écouter cette puéricultrice qui dit qu'elle n'a pas le temps d'aider les mères allaitantes, en raison d'une charge de travail déjà bien trop lourde ; ou qu'elle a l'impression de culpabiliser les mères en encourageant l'allaitement ; ou que l'aide qu'elle a tenté d'apporter a été totalement inefficace. Si nous manifestons suffisamment d'écoute et d'empathie pour leur point de vue, ces personnes seront plus enclines à nous écouter. Et elles pourront trouver leurs moyens d'aider les mères (qui ne seront pas forcément les mêmes que les nôtres). Et accepter de réfléchir au fait que les informations données par les représentants des fabricants de lait industriel ne sont pas forcément aussi bonnes qu'elles l'avaient pensé au départ.

Nombre d'entre nous avons pu constater que, dans certains services de maternité, l'allaitement n'est pas une priorité. Avant de lancer une action pour faire bouger les choses, il est utile de se renseigner sur le point de vue des personnes qui gèrent le service dans divers domaines, afin de réunir de la documentation adaptée à leur activité et à leurs préoccupations, et d'avoir des attentes réalistes quant aux changements possibles. Savoir écouter n'est pas facile, tout particulièrement lorsque vous savez que ce que dit la personne que vous avez en face de vous est faux. Les quelques suggestions suivantes peuvent être utiles :

- Se préparer lorsqu'une discussion avec une ou des personnes est planifiée, de façon à présenter des arguments adaptés à vos interlocuteurs.
- Attendre que l'autre ait fini d'exposer son point de vue avant de commencer à parler (prenez des notes si vous craignez d'oublier des points importants).
- Montrez à votre interlocuteur qu'il a toute votre attention (regard, langage corporel).
- Reprenez les points du discours de votre interlocuteur auxquels vous souhaitez répondre pour vérifier que c'est bien ce qu'il voulait dire avant de répondre.
- Restez attentif au langage corporel de votre interlocuteur, et n'hésitez pas à lui demander s'il souhaite des éclaircissements lorsque vous avez l'impression qu'il y a un problème ; le message pourrait mieux passer en étant formulé de façon différente.
- Soyez ouvert à la critique, essayez de trouver le moyen d'évaluer l'impact de votre action.

Lorsque nos efforts nous semblent régulièrement voués à l'échec, il est nécessaire de faire le point sur notre façon de communiquer. Une écoute inappropriée peut avoir pour résultat de faire totalement refuser notre point de vue. Une écoute attentive des mères et des collègues permet en retour d'être mieux écouté.



**Journée  
Internationale de  
l'Allaitement 2005**

**Hors série des  
Dossiers  
de l'Allaitement**

**A commander à :**

F. Railhet - 68 av P.V. Couturier  
93330 NEUILLY SUR MARNE  
Tél : 01 43 08 56 02 - Fax : 01 43 08 50 95  
Courriel : [dossiers@lllfrance.org](mailto:dossiers@lllfrance.org)

**Paiement à l'ordre de LLL France :  
10,00 € port compris**