

LES ÉCHOS DE L'AOcVF

Octobre 2016

SE SYNTONISER À LA FRÉQUENCE DE L'AUTRE

Compte-rendu de la formation offerte le 15 octobre 2016 par Suzanne Cloutier et Hélène Grandmaître aux intervenantes de la ligne Fem'aide.



Écoute active et approche réflexive

Le 15 octobre 2016, 21 intervenantes francophones de la ligne Fem'aide de l'Ontario se réunissaient pour une journée de formation.

L'objectif général était d'approfondir la compréhension de l'écoute active et d'y intégrer l'approche réflexive : c'est-à-dire, d'être conscientes de ce qui se passe pour nous en même temps que d'être à l'écoute de l'autre.

Nos propres référents influencent notre relation avec les appelantes car ils sont les filtres à travers lesquels passe l'information.

Tous ces référents influencent notre disponibilité, nos perceptions, nos interprétations et notre intervention.

Un premier exercice a permis aux intervenantes de réaliser que l'écoute active et l'approche féministe sont très liées et ont plusieurs points communs, tels que croire la personne, ne pas juger, redonner le pouvoir à l'autre, ne pas prendre le contrôle, l'accompagnement, etc.

De même que la relation d'aide, dont l'écoute active est une partie importante, a pour fondement l'idée que chaque personne possède en elle-même les éléments de réponse à ses problèmes, l'approche féministe est fondée sur le principe que chaque femme est l'experte de sa situation.

Le but de l'écoute active est de comprendre la personne dans ce qu'elle vit intérieurement et que la personne, par elle-

même, prenne conscience de ses besoins, de ses attentes et de ses possibilités.

L'intervenante devient alors le miroir de l'autre et l'amène ainsi à «s'auto-comprendre».

Cela signifie donc que notre attention sera fixée sur la valeur émotive que la personne donne aux événements et à son vécu. Nous n'avons aucune solution à proposer et nous n'avons pas non plus à faire accepter quoi que ce soit. Nous écoutons.

Les formatrices tiennent à mentionner qu'elles ont utilisé différents textes pour développer cette formation, en particulier des textes de Cap Santé.

Techniques indispensables

Le reflet

Le reflet consiste à redire dans d'autres mots ce que la personne a dit concernant ses émotions.

En plus de porter attention au verbal, le focus sera les sentiments et les émotions liées à ce que la personne raconte. Le but du reflet est de décoder.

Par exemple, si une personne hausse le ton, on peut dire, « je remarque que tu parles très fort ». La réponse de la personne, suite à notre reflet, permettra de s'assurer que celui-ci est juste et que nous avons bien saisi le message.

La reformulation

La reformulation consiste, pour l'intervenante qui écoute, à redire en d'autres mots ce que la personne a dit concernant une situation ou des faits.

L'objectif est de s'assurer que nous avons bien compris et démontrer notre compréhension. L'attention est portée sur les faits.

Comportements de l'écoute active

En écoutant, les intervenantes démontrent de l'empathie, de la sympathie ou de la compassion. Chacune de ces habiletés fait référence à des comportements, des pensées et des émotions différentes.

La sympathie

La sympathie consiste à reconnaître les sentiments de l'extérieur, sans se mettre dans les souliers de l'autre.

Des phrases types telles que «Je suis désolée», «ça doit être difficile, est-ce que je peux t'aider» sont associées à la sympathie.

L'empathie

L'empathie comprend à la fois une pensée et une émotion et implique que l'intervenante ressent une certaine version atténuée de l'état ressenti par l'autre.

C'est comprendre de l'intérieur: «Je vois que tu es triste, je peux comprendre pourquoi...».



Le défi de l'empathie est le risque de se perdre dans les émotions de l'autre et de faire sienne sa réalité. L'empathie est à la fois, une force de l'intervention féministe et un risque d'épuisement professionnel.

La compassion

La compassion est l'empathie en action. On comprend ce que l'autre ressent et on examine les solutions pour que l'autre se sente mieux.

« Je comprends ta fatigue. Je vais aller faire les courses et tu vas te reposer ». Le défi est le danger de trop en faire et de travailler plus fort que l'autre.

Défis et barrières à l'écoute

Les intervenantes à une ligne d'écoute font souvent face aux appelantes récurrentes. Il est parfois difficile d'être patiente avec elles, car on a l'impression qu'elles ne progressent pas.

Les principaux défis de ces femmes peuvent être multiples : la solitude; l'isolement; l'exclusion.

Tout cela renforce la détresse.

Les blessures intérieures sont si bien ancrées qu'elles ébranlent leur identité, leurs croyances et leur perception d'elles-mêmes.

Elles se disent: « Je suis une victime » ou « Je mérite ce qui m'arrive ».

De plus, ces femmes se retrouvent souvent dans une situation paradoxale : « Je veux aller mieux, je ne veux pas changer ».

[SUITE P.3]

Avec ces femmes, et toutes les autres, quelles sont nos barrières à l'écoute?

Les formatrices en nomment quelques-unes et suggèrent des pistes de réflexions:

La difficulté à respecter les silences.

Il est donc important d'être à

l'écoute de son propre ressenti et ramener son focus sur les besoins de l'autre. Comprendre pourquoi on est mal à l'aise.

Le piège d'être sauveuse.

Parce que l'on se sent impuissante, on donne des solutions. Donc importance de se demander ce qui provoque ce sentiment.

La résonance de l'autre sur soi.

C'est l'idée de se voir à travers l'autre. Il est important de faire un débriefing afin de savoir quelle partie de son histoire est similaire à la nôtre et en faire la distinction.

Modèle d'écoute à 4 niveaux

Le modèle d'écoute à quatre niveaux est associé à l'approche réflexive.

Alors que l'écoute active est la capacité de créer un miroir dans lequel l'autre peut se voir, l'approche réflexive permet de se voir en même temps et d'ajuster son intervention en fonction de l'écoute de l'autre et de l'écoute de soi.

Les émotions que l'intervenante vit sont l'indication qu'il se passe quelque chose. Souvent, sans le savoir, nous avons tendance à aborder rapidement les solutions. Il est possible que ce soit parce que nous nous sentons impuissantes.

Il est important de prendre conscience de nos réflexes d'interventions, de nos zones de vulnérabilité et de notre propre histoire.

[SUITE P.4]

MOI

Comportement

Ressenti

Histoire de la personne

1. L'histoire de la personne.

Quels sont les faits, les événements, les perceptions de la femme sur son histoire? Déjà à cette étape, il faut porter attention à notre réflexe d'interprétation, de perception à partir de notre propre expérience. En créant un espace où l'autre peut s'exprimer, on saisit le sens qu'elle donne à son histoire.

2. Le ressenti de la personne.

Quels sont les émotions ressenties? Cette étape demande une capacité de concentration sur ce qui est dit et sur ce qui est non-dit. Il faut être dans le moment présent avec l'appelante et ainsi

refléter le vécu émotionnel dans le but que cette dernière accepte son vécu et son histoire. Souvent les femmes nous contactent et expriment beaucoup de ressenti. Donc, il faut revenir à la première étape. Il faut également être consciente de nos propres zones d'inconfort et de vulnérabilité car nous risquons à cette étape de faire de la censure et de ne pas écouter suffisamment.

3. Le comportement de la personne.

Il s'agit d'une autre source d'information pour l'intervenante: les attitudes, les gestes, le ton de la voix, les actions, etc. À cette étape, nous pouvons faire le lien entre les actions et le ressenti, entre l'histoire et les effets sur la

femme. Ainsi nous pouvons dire à une personne qui ne ressent pas de tristesse, alors que nous en ressentons, « beaucoup de personne vivraient de la tristesse à une telle situation, est-ce que vous en ressentez? »

4. Le Moi.

Il s'agit de comprendre qui est cette personne, ses valeurs, sa culture, la manière dont elle donne un sens à la vie. S'ajoute à cela, qui est cette personne selon mes propres valeurs, ma culture, selon qui je suis. Est-ce que je suis prête, comme intervenante à comprendre mes propres zones de dissonances et de désaccord en moi? Parfois nos zones de dissonance entrent en conflit avec la possibilité de syntonisation avec la personne.

Conclusion

Tout au long de la journée, plusieurs exercices pratiques ont été intégrés au contenu théorique. L'exercice final, basé sur des scénarios préconçus, a par exemple permis de mettre en pratique les quatre niveaux de l'écoute et l'approche réflexive.

L'approche réflexive n'est pas une technique, mais une compétence.

Cette capacité de porter attention, en temps réel, à son processus d'intervention, à l'autre et à soi en même temps a plusieurs effets positifs, notamment de s'améliorer comme intervenante et d'aider l'autre à être consciente de ses propres réactions et de

ses moyens de fonctionnement.

L'appel doit avoir un début, un milieu et une fin. Les femmes ont toutes une raison pour téléphoner la ligne Fem'aide. Cette raison n'est pas toujours celle exprimée et elle n'est pas toujours facile à décoder.

En respectant les quatre niveaux d'écoute et en intégrant l'approche réflexive, nous pouvons ainsi aider à clarifier les émotions, les réactions, les interprétations et les actions posées face à cela.

En faisant des liens, en nommant, en rendant visible ce que nous percevons et les patterns que nous voyons, nous aidons la personne à voir parfois différemment et à mieux comprendre sa situation. Ainsi,

elle pourra entrevoir aussi de nouvelles solutions ou réactions à sa portée.

L'écoute est la pierre angulaire, la fondation pour amener vers un changement. Souvent banalisée, l'écoute active incluant l'approche réflexive n'est pas facile, mais elle est d'une importance capitale. Elle est en soi un art et implique une attention soutenue à entendre ce que dit l'autre.