

Volet théorique #2

Les émotions

écoute
entraide



La différence entre un sentiment et une émotion

Émotion :

Une émotion est une **réaction spontanée généralement provoquée par un événement ou une pensée**, comme une visite inattendue, une grande nouvelle, une insulte ou le fait d'être témoin d'une catastrophe. Une émotion est ressentie durant une courte période.

Exemples d'émotions : joie, peur, colère, etc.

Sentiment :

Un sentiment est un **état durable qui peut s'installer pour une période prolongée**. Il peut persister quelques heures, plusieurs jours, voire des mois ou toute une vie.

Exemples de sentiments : insécurité, abandon, solitude, etc.

La peur de nommer les émotions et les sentiments

Lorsqu'une personne vit des émotions ou des sentiments, le fait d'en parler ne les crée pas, car ils existent déjà. Certaines émotions peuvent paraître plus intenses lorsqu'on cesse de les ignorer et qu'on les exprime ouvertement.

N'ayez pas peur de ce processus. Parler de ses émotions ou sentiments ne les modifie pas, c'est un premier pas vers la compréhension de son univers émotionnel.



La communication non verbale

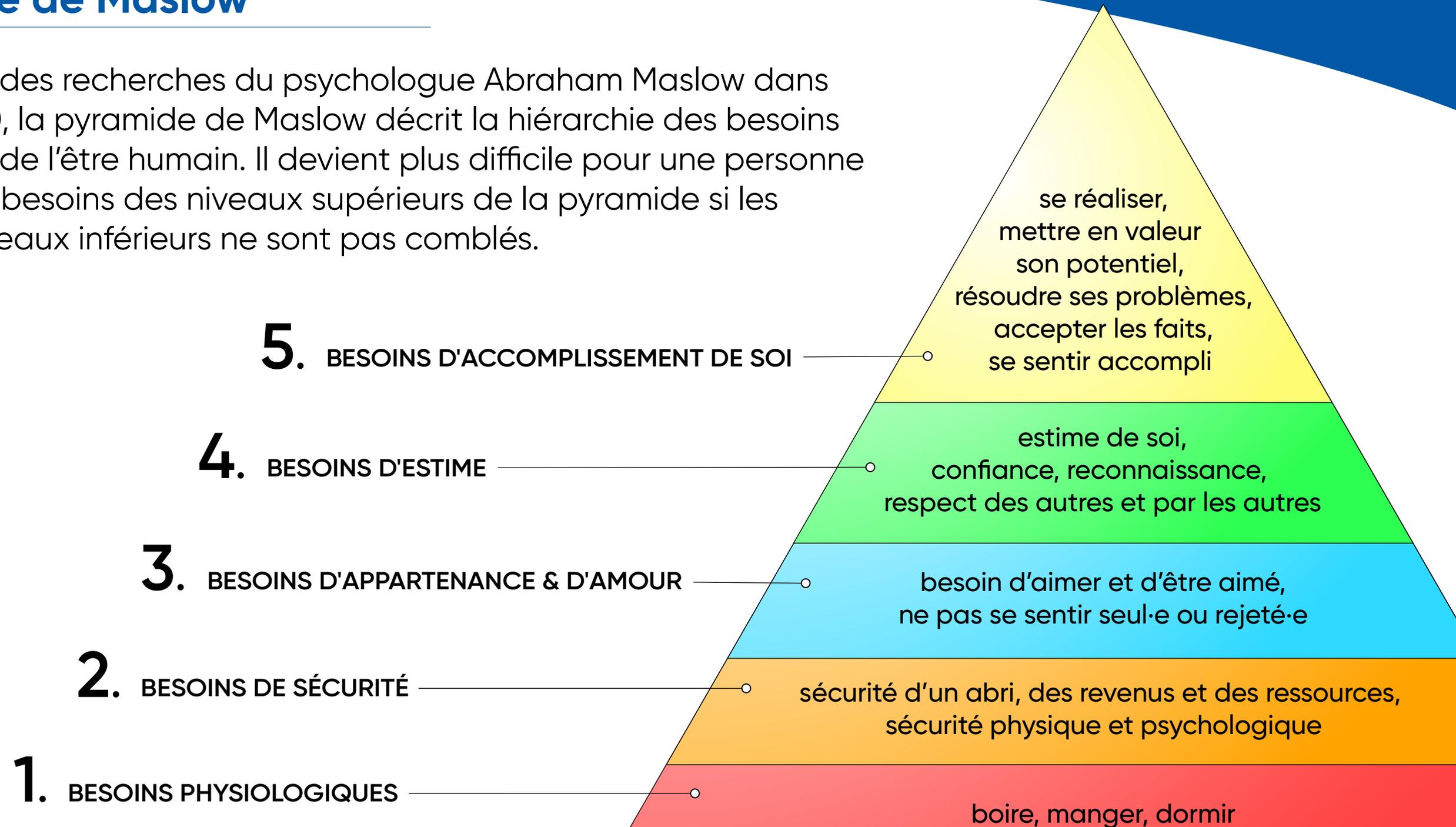
Lorsqu'une personne nous partage des propos lourds, dérangement ou surprenants, notre visage peut parfois exprimer spontanément ce que nous ressentons. Avant d'interagir avec l'autre, il est important de s'assurer que les traits de notre visage ne révèlent pas un sentiment ou une émotion.

L'expression non verbale sur notre visage influence souvent le ton de notre voix. Pour éviter que vos émotions ne transparaissent dans votre voix, un bon exercice consiste à vous observer dans le miroir lorsque vous parlez. Cela permet de vous assurer que vos traits faciaux ne trahissent pas ce que vous ressentez.



La pyramide de Maslow

Établie à partir des recherches du psychologue Abraham Maslow dans les années 1940, la pyramide de Maslow décrit la hiérarchie des besoins fondamentaux de l'être humain. Il devient plus difficile pour une personne d'accomplir les besoins des niveaux supérieurs de la pyramide si les besoins des niveaux inférieurs ne sont pas comblés.



Quelques points à retenir

1. Éviter de poser trop de questions

Les questions peuvent être perçues comme intrusives et risquent de perturber ou blesser certaines personnes, donnant ainsi l'impression d'un interrogatoire. Il est donc préférable de les limiter autant que possible. Toutefois, dans certains cas, les questions sont indispensables. Voici quelques exemples :

Lorsqu'il est difficile de bien comprendre l'autre personne, par exemple :

- Qu'est-ce que vous voulez dire par là ?
- Je ne suis pas certain de bien comprendre, voulez-vous dire que vous aimeriez quitter votre travail ?

Lorsqu'il faut intervenir pour la sécurité de l'autre personne ou de son entourage, par exemple :

- Présentement, avez-vous des idées suicidaires ?
- Est-ce que vous voulez faire du mal à votre père ?

Quelques points à retenir

2. Ne pas donner de conseils

Les conseils que nous pourrions offrir sont souvent ancrés dans notre propre réalité. Il est essentiel de laisser l'autre personne découvrir ses propres solutions. Notre rôle est d'accompagner et d'aider l'autre à y voir plus clair.

3. Ne pas juger ni critiquer les propos de l'autre

Même si certains propos nous semblent incohérents ou contraires à nos valeurs, il est important de respecter l'état d'esprit de l'autre personne.

4. Gérer le matériel correspondant

Lorsqu'une expérience vécue par l'autre nous rappelle une situation similaire que nous avons traversée, il devient parfois difficile de maintenir l'empathie sans glisser vers la sympathie. Bien qu'il soit tentant de partager nos expériences personnelles, il faut se rappeler que nos solutions ne conviennent pas nécessairement à l'autre.

Quelques points à retenir

5. Savoir retourner les questions

Lorsqu'une question nous est posée, il est possible de la retourner ou simplement d'éviter d'y répondre en encourageant l'autre à s'exprimer davantage. Exemple de question :

- Qu'est-ce que vous pensez de l'avortement ?

Quelques suggestions de réponses :

- C'est une bonne question, vous qu'en pensez-vous ?
- C'est un sujet qui semble vous inquiéter.
- C'est une très bonne question.

Si les questions se multiplient, il peut devenir inconfortable d'éviter constamment d'y répondre.

Voici une manière de gérer cette situation :

- Vous me posez beaucoup de questions depuis le début de notre échange, et je ne me sens pas à l'aise de vous donner des conseils, car nous ne nous connaissons pas suffisamment. Il m'est difficile de vous proposer une solution qui corresponde réellement à votre situation ou à vos besoins.

Quelques points à retenir

6. Respecter les silences

Le silence offre à l'autre personne l'opportunité de réfléchir à sa situation et de mieux comprendre ses émotions ou ses sentiments. Il est donc essentiel de savoir respecter ces moments de silence sans ressentir de gêne.

Il existe plusieurs types de silence, en voici deux fréquemment rencontrés :

- ✓ **Le silence bénéfique**, qui permet à l'autre personne de réfléchir de manière confortable.
- ✓ **Le silence malaisant**, qui laisse l'autre personne dans un inconfort ou un malaise.

Lors d'un silence malaisant, il est important d'intervenir afin de s'assurer que l'autre personne se sente bien à l'aise, exemple : « Je sens que cette situation est difficile pour vous. »

Quelques points à retenir

7. Porter attention aux tics de langage

Les tics de langage peuvent alourdir les échanges et nuire à la clarté du message. Ils donnent une impression d'hésitation et peuvent agacer l'autre personne. En les évitant, on gagne en crédibilité et en fluidité.

Voici quelques exemples de tics de langage :

- Euh
- Ouais/ouain
- Faque
- Tsé
- Genre
- Style
- Comme
- Dans le fond
- En fait
- Pis
- J'avoue
- Bref
- C'est clair
- En gros
- Au final
- Du coup

Débuter un appel

Lorsqu'un malaise se fait sentir au début de l'appel, il est possible que la personne se sente hésitante à commencer l'échange. Voici une question qui peut aider à briser la glace :

« Est-ce la première fois que vous appelez dans une ligne d'écoute ? »

Si la réponse est oui :

« Si vous le souhaitez, je peux vous expliquer comment fonctionne notre ligne d'écoute. C'est un espace confidentiel et sans jugement qui vous permet de vous exprimer sur ce que vous vivez. Si vous avez besoin d'aide, je peux vous orienter vers différentes ressources. Prenez votre temps, je suis là pour vous écouter. »

Si la réponse est non :

« Vous savez que tout ce qui est dit ici reste entièrement confidentiel ? Prenez votre temps, je suis ici pour vous écouter. »

Terminer un appel

Chez Écoute Entraide, il n'y a pas de durée maximale imposée pour un appel.

Toutefois, une recommandation de 15 minutes est souvent appliquée, car de nombreuses personnes utilisent régulièrement nos services et souhaitent discuter longtemps lors de chaque appel.

Il est important de comprendre qu'**un appel plus long n'est pas forcément plus bénéfique** pour la personne en ligne. Prolonger un appel peut être épuisant pour les deux personnes :

- La personne écoutante doit rester concentrée, ce qui demande une grande énergie.
- La personne écoutée traverse des émotions fortes, ce qui peut aussi être épuisant.

Il arrive souvent qu'après un certain temps, la personne répète des choses qu'elle a déjà dites au cours de l'appel. Cela peut signifier qu'elle a exprimé ce dont elle avait besoin. Toutefois, la répétition peut aussi être signe que la personne ressent de la confusion face à une situation. Recourir à la technique du reflet ou de la reformulation peut permettre à l'autre de mieux identifier l'émotion ou le sentiment qu'elle ressent.

Terminer un appel

Lorsqu'un appel doit se conclure, voici une manière douce de l'annoncer :

Je dois vous aviser que dans 2 à 3 minutes, je devrai malheureusement mettre fin à l'appel, car nous recevons beaucoup d'appels en ce moment. Plusieurs personnes tentent de nous joindre depuis un moment.

Si la personne souhaite parler davantage, nous pouvons la rediriger vers une autre ligne d'écoute et lui rappeler qu'elle est la bienvenue chez Écoute Entraide lorsqu'elle ressent le besoin de s'exprimer.

À noter : la règle est d'un appel par jour, par personne.





écoute
entraide

ecoute-entraide.org