

Volet théorique #4

L'invervention & l'écoute adaptée

écoute
entraide



Intervenir en cas de danger

L'écoute active amène l'autre personne à partager ce qui la tracasse, à son rythme. C'est une méthode douce qui évite de blesser les personnes plus vulnérables. Cependant, cette méthode a ses limites, notamment lorsqu'un **danger imminent menace la santé, la sécurité ou la vie** de la personne ou de son entourage.

Dans de telles situations, il est possible d'adopter une posture d'intervention, tout en conservant les principes de l'écoute active.

Exemples de situations pouvant nécessiter une intervention :

- La personne évoque des idées suicidaires.
- La personne exprime l'intention de blesser physiquement quelqu'un.
- Une négligence grave de la santé est observée (abus de médicaments ou comportement mettant sa vie en danger).
- La personne projette des actions pouvant mettre en péril la vie des autres.

Intervenir en cas de danger

Voici des stratégies qui peuvent être adoptées en cas de danger.

1. Poser des questions plus directes

- En ce moment, avez-vous des idées suicidaires ?

2. Formuler des recommandations qui vous semblent sécuritaires

- Vous savez que ce genre d'acte pourrait vous conduire en prison ?
- Cela semble très risqué pour vous. En avez-vous discuté avec un médecin ?

3. Engager une conversation avec l'autre

Racontez une expérience personnelle pour instaurer un climat de confiance, par exemple :

- Après la perte de mon père, ma mère a également eu des pensées suicidaires. Ce fut une période difficile, mais aujourd'hui, elle s'en est sortie et va très bien.
- Vous m'avez mentionné votre envie d'explorer les ateliers de peinture pour vous distraire. Moi aussi, j'adore la peinture, ça m'apporte beaucoup de réconfort.

La personne suicidaire

Lorsqu'une personne envisage le suicide, c'est qu'elle croit avoir épuisé toutes les options pour surmonter ses problèmes. Elle se sent impuissante et désespérée face à ses souffrances.

L'importance de l'écoute

Être écoutée sans jugement est essentiel pour une personne en détresse suicidaire. Cela lui permet de verbaliser ses émotions, de se sentir comprise et d'alléger le poids de sa détresse. Étant dans un état d'esprit plus calme, la personne aura plus de facilité à réfléchir à des pistes de solutions réalistes pour solutionner ses problèmes.

Créer un espace où la personne se sent soutenue peut l'aider à entrevoir une lueur d'espoir et à reprendre confiance en sa capacité à traverser cette période difficile.



Messages directs & indirects

Une personne peut exprimer ses pensées suicidaires à travers des messages directs ou indirects.

Messages directs :

- Je vais me tuer.
- C'est fini, je vais mourir.
- J'ai décidé de ne plus souffrir.
- Je veux mourir.

Messages indirects :

- Je vais faire un long voyage.
- Je ne serai plus dans vos jambes.
- Vous allez avoir la paix.
- Il n'y a plus d'espoir.
- Si je n'étais pas là, ça ne changerait pas grand-chose.



Les étapes à suivre

Une personne qui a des pensées suicidaires ne commence pas toujours une conversation en évoquant le suicide. Le Centre de prévention du suicide de Montréal emploie le terme « danger » pour décrire une situation où une personne est à risque de se suicider. **Il arrive fréquemment que des appels proviennent de personnes parlant de suicide, mais qui affirment ne pas être en danger.** Cela peut signifier qu'elles ont déjà contacté un centre de prévention, qu'elles traversent une période difficile, que le suicide fait partie de leurs pensées, mais qu'elles se sentent en contrôle et ne souhaitent pas passer à l'acte. Dans ces cas, l'écoute active est privilégiée, tout en maintenant une attention particulière à l'état de la personne.

Lorsqu'un message direct ou indirect est exprimé, il est possible de passer en mode intervention tout en poursuivant l'écoute active. Très souvent, ces messages sont vagues, comme par exemple :

« Je ne serai plus dans leurs jambes très longtemps. »

Même si le sens de ce message est compris, il est crucial de clarifier l'intention de la personne en posant une question du type :

« Qu'est-ce que vous voulez dire par là ? »

Les étapes à suivre

Si la réponse de la personne reste floue, il est important de poser une question plus directe pour éviter toute ambiguïté.

« En ce moment, avez-vous l'intention de vous suicider ? »

« En ce moment, voulez-vous vous tuer ? »

« Si je comprends bien, vous souhaitez vous suicider, est-ce bien cela ? »

Ces questions peuvent sembler très directes, mais leur objectif est de clarifier les intentions de la personne de manière précise. Les termes « suicider » et « tuer » sont explicites et doivent être utilisés pour obtenir une réponse claire. Il est préférable d'éviter des formulations trop vagues, comme :

« Voulez-vous mettre fin à vos jours ? »

« Souhaitez-vous en finir avec la vie ? »

Ces formulations ne vont pas déstabiliser une personne qui ne veut pas mourir. En règle générale, une personne qui n'a pas de telles intentions reculera dès qu'elle entendra les mots « suicider » ou « tuer ». En revanche, une personne déterminée n'aura pas de crainte à entendre ces termes.

Rester calme

Si la personne n'a pas l'intention de mourir, il est possible de poursuivre l'écoute active tout en conservant une grande attention. Si elle mentionne qu'elle veut mourir, il est essentiel de garder son calme, en se souvenant que **si la personne a pris la décision de nous contacter, cela signifie qu'elle recherche une solution pour s'en sortir.**

Des techniques de reflet, de reformulation ou des questions peuvent être utilisées pour explorer la situation de la personne, son découragement, ses peurs, etc.

La majorité des appels reçus par Écoute Entraide ne proviennent pas de personnes en crise suicidaire immédiate. Ces personnes se tournent généralement vers un centre spécialisé en prévention du suicide. La ligne d'écoute reçoit de nombreux appels où le suicide est mentionné, mais il y a peu d'appels de personnes en crise suicidaire aiguë.



La recherche d'espoir

Lors d'un appel suicidaire, la personne cherche souvent un peu d'espoir, quelque chose à quoi se raccrocher.

Voici quelques questions qui peuvent aider à orienter la conversation et à ouvrir des pistes d'espoir :

- Quelles actions pourriez-vous entreprendre qui pourraient vous aider à surmonter cette épreuve ?
- Y a-t-il des personnes importantes dans votre vie qui pourraient vous soutenir pendant ces moments difficiles ? Comment peuvent-elles vous aider ?
- Consultez-vous un psychologue ? Si oui, avez-vous partagé vos pensées suicidaires avec cette personne ? Si non, pensez-vous qu'une consultation pourrait vous être bénéfique ?
- Quand vous alliez mieux, qu'est-ce que vous faisiez pour vous sentir bien ?

La recherche d'espoir

- Quelles sont les choses que vous aimez faire ?
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait vous faire du bien ?
- Avez-vous déjà traversé une période dépressive ? Comment en êtes-vous sorti ?
- Si vous pouviez changer quelque chose d'important dans votre vie, qu'est-ce que ce serait ?
- Que souhaitez-vous changer dans votre vie, et comment pourriez-vous amorcer ce changement ?

Lors d'un échange avec des propos suicidaires, si la personne commence à s'éparpiller, il est utile de revenir à ce qui ne va pas aujourd'hui. Parfois, l'intensité des émotions fait dévier la conversation vers des sujets moins liés à la problématique actuelle.

Terminer un appel suicidaire

La personne écoutante doit chercher, tout au long de l'appel, à identifier des éléments qui pourraient permettre à la personne de se raccrocher à la vie, comme son environnement familial, social, ou une cause qui lui est chère. Il est possible qu'aucune solution immédiate ne soit trouvée, mais l'écoute active reste un outil précieux dans ces moments.

À la fin d'un appel suicidaire, voici quelques phrases utiles pour conclure l'échange :

- Que ferez-vous après notre conversation ?
- Comment vous sentez-vous à cet instant ?
- Qu'est-ce que je pourrais vous souhaiter pour vous aider à vous sentir mieux ?

Il est également important d'inviter la personne à rappeler la ligne d'écoute si elle en ressent le besoin, et de lui rappeler qu'elle peut contacter le 1-866-APPELLE ou le 911 si elle sent qu'elle perd le contrôle.

Contacteur le 911

Si la personne est en détresse, vous pouvez lui proposer d'appeler les services d'urgence pour obtenir de l'aide. Si elle accepte, demandez-lui ses coordonnées afin de faciliter l'intervention : prénom, numéro de téléphone et adresse.

Si vous disposez de deux téléphones, vous pouvez rassurer la personne en lui indiquant que vous resterez en ligne avec elle pendant que vous contactez les services d'urgence. Elle pourra ainsi entendre tout ce que vous direz au 911. Continuez à échanger avec elle jusqu'à l'arrivée des secours.

Si vous n'avez qu'un seul téléphone, informez la personne que vous allez appeler les services d'urgence et que vous la rappellerez immédiatement après. Vous pouvez aussi la mettre en attente au lieu de raccrocher, puis la rappeler.

Lorsque vous contactez le 911, indiquez que vous appelez de la ligne d'écoute d'Écoute Entraide et que vous avez reçu un appel d'une personne en détresse avec des idées suicidaires nécessitant une aide urgente. Le 911 enverra une patrouille et vous posera plusieurs questions. Si la personne ne répond pas à son domicile, les policiers prendront des mesures pour entrer, si nécessaire, en forçant la porte.

Contacteur le 911

Si la personne refuse de donner ses coordonnées et raccroche durant l'appel, mais que **vous avez des inquiétudes sur son intention de passer à l'acte**, il est essentiel de **contacter immédiatement le 911** et de leur faire part de vos préoccupations.

Vous pouvez leur indiquer que vous êtes un·e bénévole pour l'organisme Écoute Entraide. Le 911 pourrait vous demander l'heure et la durée de l'appel afin de le retracer plus facilement.

- Si vous prenez des appels à distance, il est important de le mentionner.
- Si vous avez le numéro de téléphone de la personne sur votre appareil, vous pouvez le mentionner.

N'hésitez pas à joindre un·e employé·e de l'équipe chez Écoute Entraide pour obtenir du soutien et des conseils dans cette démarche.

L'écoute adaptée



L'écoute du besoin de l'autre

Que ce soit dans le cadre d'un appel téléphonique ou d'un groupe d'entraide, les besoins varient d'une personne à l'autre. Ajuster son écoute en fonction des besoins perçus permet d'offrir un soutien mieux adapté à la réalité de l'autre.

Faire confiance à son intuition

Chaque individu vit des expériences uniques et cherche à combler des besoins spécifiques. Adopter une approche uniforme avec tout le monde peut donner l'impression que leurs situations ne sont pas reconnues ou que leur réalité est mal comprise. L'intuition joue un rôle essentiel, elle permet de percevoir ce que la personne recherche dans l'échange : ventiler, trouver des solutions, clarifier ses pensées ou simplement de briser la solitude.

Porter attention au ton de la voix, aux mots choisis et aux émotions exprimées aide à mieux comprendre les attentes de la personne. Cela enrichit la qualité de l'écoute et guide nos reflets ainsi que nos reformulations, rendant l'échange plus authentique, personnalisé et constructif.

Les questions ouvertes

Les questions ouvertes visent à encourager une personne à explorer sa situation plus en profondeur ou à s'exprimer davantage sur un sujet précis. Contrairement aux questions fermées, elles ne limitent pas la réponse par « oui » ou « non ».

En début d'échange, il est souvent préférable d'utiliser la technique du reflet et de la reformulation. Cette approche douce permet à la personne de choisir librement la direction de la conversation sans ressentir de pression.

Exemple de différence entre une question ouverte et une reformulation :

- Question ouverte : « Est-ce que je peux vous demander comment vous aimeriez changer les choses ? »
- Reflet-reformulation : « Je comprends que vous aimeriez que les choses changent. »

Lorsque le sujet abordé est délicat ou difficile à vivre, le reflet et la reformulation offrent un espace d'expression sans imposer l'attente d'une réponse. Une personne en détresse peut se sentir impuissante ou coupable face à des questions qui lui ont peut-être déjà été posées par son entourage.

Par exemple : « Pourquoi tu ne fais rien pour que ça change ? »



Bien choisir ses questions

Les questions ouvertes sont particulièrement efficaces lorsque la personne est réceptive à trouver une solution à un problème, à améliorer son bien-être ou à explorer des options. Toutefois, il peut être difficile de déterminer cette réceptivité au début d'un échange. Une question mal formulée, même avec de bonnes intentions, peut être perçue comme intrusive ou blessante. Voici un exemple :

Question ouverte : « Voulez-vous me parler de ce que vous avez fait aujourd'hui ? »

Si la personne traverse une période dépressive ou une journée difficile et n'a pas eu l'énergie de sortir du lit, cette question pourrait être perçue comme un reproche ou éveiller la culpabilité.

Reflet-reformulation : « Ça semble difficile aujourd'hui de trouver l'énergie pour faire des activités. »

Cette phrase offre une ouverture : si la personne souhaite partager ce qu'elle a fait, elle peut le faire librement. Sinon, elle peut simplement répondre : « Oui. »

L'utilisation des questions ouvertes et du reflet-reformulation permet de créer un climat de confiance. Cette approche aide la personne à s'exprimer à son rythme, sans pression de devoir répondre. L'objectif est d'accompagner, et non de diriger, en respectant le rythme et les limites de l'autre.

Utiliser les questions avec délicatesse

Poser une question ouverte avec douceur permet de montrer à la personne que vous respectez son rythme et que vous ne souhaitez pas la contraindre à répondre. Une approche empathique favorise un échange plus serein et augmente les chances qu'elle se sente en confiance et s'ouvre à vous.

Voici une façon d'introduire une question ouverte avec délicatesse :

« Est-ce que je peux me permettre de vous demander... »

« Sentez-vous bien à l'aise de me répondre, mais je me demandais... »

« J'aimerais vous demander... »

Il est conseillé d'éviter les questions qui commencent par « pourquoi ». Ce mot peut être perçu comme une demande de justification, surtout pour une personne ayant vécu une enfance difficile ou marquée par des relations autoritaires. Ce simple mot peut réveiller des souvenirs douloureux ou renforcer un sentiment de culpabilité. Voici quelques alternatives :

Au lieu de : « Pourquoi vous sentez-vous comme ça ? »

Essayez plutôt : « Qu'est-ce qui, selon vous, contribue à ce que vous vous sentiez comme ça ? »

Introduire une question ouverte

Lorsqu'on pose des questions ouvertes, il est possible, malgré de bonnes intentions, de blesser involontairement l'autre personne. Si cela se produit, il est important de s'excuser en nommant que ce n'était pas notre intention et en précisant qu'elle n'est pas tenue de répondre.

Vous pouvez ensuite chercher à rétablir un climat de confiance en engageant une discussion plus neutre ou en utilisant des reflets et reformulations. Dans ce contexte, il peut être judicieux de limiter les questions ouvertes et d'adopter une approche moins interventionniste avec la personne.

Voici quelques façons de formuler une question ouverte :

- Qu'arriverait-il si...
- Que pensez-vous de...
- De quelle façon...
- Que feriez-vous...
- Qu'est-ce qui pourrait..
- Comment avez-vous...
- Comment décririez-vous...
- Que voulez-vous dire par...
- Et si...

En ajoutant une introduction bienveillante à ces débuts de questions, cela pourrait ressembler à :

- J'aimerais vous demander, qu'est-ce qui pourrait...
- Est-ce que je peux me permettre de vous demander de quelle façon...

Introduire une question ouverte

Voici quelques exemples de questions ouvertes :

- Comment vous sentez-vous en ce moment ?
- Qu'est-ce qui occupe vos pensées ces jours-ci ?
- Qu'est-ce qui vous cause le plus de stress ou de tristesse en ce moment ?
- Comment décririez-vous la façon dont vous vivez cette situation ?
- Quelles petites actions pourriez-vous entreprendre pour vous sentir mieux aujourd'hui ?
- Qu'est-ce qui, selon vous, vous aiderait à avancer ?
- Qu'est-ce qui pourrait vous apporter un peu de réconfort ou de soulagement ?
- Quelles émotions reviennent le plus souvent ces temps-ci ?
- Est-ce qu'il y a un moment durant les derniers jours où vous vous êtes senti un peu mieux ?

L'utilisation des termes « un peu » dans une question ouverte peut être bénéfique pour une personne qui traverse de grandes épreuves. Ces mots ouvrent la porte à ce qu'elle puisse avancer à son rythme, selon son énergie et ses capacités. À l'opposé, demander à une personne en deuil de son conjoint : « Qu'est-ce qui vous apporte de la joie aujourd'hui ? » pourrait sembler déconnecté de sa réalité, car elle est possiblement submergée par la douleur.

S'adapter pour mieux écouter

Pour vous aider à adapter votre écoute en fonction de la personne avec laquelle vous échangez, nous avons identifié différents types de besoins qu'elle peut ressentir lorsqu'elle désire se confier. Ces exemples visent à vous inspirer et à offrir des pistes, sans constituer un guide rigide à suivre. Être à l'écoute d'une personne en difficulté, c'est avant tout un art qui repose sur l'intuition, la sensibilité et la créativité. Faites confiance à votre ressenti pour trouver les mots justes.

Voici quelques besoins fréquemment exprimés par les personnes qui traversent des moments difficiles :

- **Ventiler et exprimer ses émotions :**
Libérer ce qu'elles ressentent pour mieux organiser leurs pensées.
- **Recevoir du soutien :**
Se sentir écoutées, comprises et validées dans leur vécu.
- **Briser l'isolement :**
Établir un lien humain pour atténuer le sentiment de solitude.
- **Être guidées vers des solutions :**
Identifier des ressources qui peuvent les aider concrètement.



Le besoin de ventiler

Lorsqu'une personne est submergée par ses émotions, elle peut ressentir le besoin de les extérioriser pour réorganiser ses pensées. Son objectif n'est pas nécessairement de résoudre un problème, mais plutôt de se libérer de pensées qui tournent en boucle dans son esprit.

Il est essentiel de comprendre ce besoin. **Si l'on cherche à amener la personne à résoudre un problème, on risque de précipiter son processus ou de la guider vers une solution qui ne serait pas la sienne.** Elle n'est peut-être pas encore prête à prendre des mesures concrètes. En respectant son rythme, on lui permet de s'exprimer sans la pousser à aller plus vite. Les techniques de reflet et de reformulation sont des outils précieux pour l'aider à mettre des mots sur ses émotions et ses sentiments.

Certaines personnes ont tendance à s'activer par les mots, prenant peu de pauses, ce qui peut rendre l'écoute difficile. Cela peut générer un sentiment d'impuissance lorsqu'on a du mal à s'insérer dans l'échange. Cependant, même si l'on s'exprime moins, la relation d'écoute demeure importante. Elle permet à la personne de libérer ses tensions émotionnelles.

Votre présence aide la personne à se sentir entendue et soutenue dans les épreuves qu'elle traverse. L'impact d'une présence bienveillante ne doit pas être minimisé.

Le besoin de briser l'isolement

De nombreuses personnes ont un cercle social limité et ressentent le besoin d'échanger avec quelqu'un. Certaines personnes expriment clairement les difficultés que l'isolement leur impose et partagent leur désir d'être mieux entourées. Dans ces cas, les techniques de reflet et de reformulation s'avèrent précieuses pour les aider à clarifier leurs besoins et leurs aspirations.

D'autres, en revanche, ne formulent pas de problèmes ou de manques précis et préfèrent parler de leur quotidien. Il est essentiel de comprendre que, derrière ces échanges qui peuvent sembler anodins, se cache souvent une souffrance profonde liée à l'isolement. **Une personne isolée, qui a peu d'interactions sociales ou d'activités, aura naturellement moins de choses à raconter.**

Une manière simple et efficace d'aider ces personnes à briser leur isolement est de porter un réel intérêt à ce qu'elles partagent, sans chercher à approfondir ou analyser leurs propos. Elles peuvent alors nourrir le besoin de se sentir importantes, entendues et vues. Par exemple, si une personne mentionne son intérêt pour le cinéma, on pourrait répondre :

« Je vois que vous aimez le cinéma, vous semblez bien connaître les films d'ici. »

« Vous semblez passer un bon moment en regardant une comédie, j'ai l'impression que vous appréciez particulièrement l'humour. »



Le besoin de briser l'isolement

Le but n'est pas d'initier une conversation réciproque, mais plutôt d'encourager la personne à s'exprimer davantage sur ses centres d'intérêt. **Il n'est pas recommandé de partager ses propres expériences ; l'objectif est de maintenir l'échange centré sur elle.** Ces interactions, même simples, contribuent à alléger son sentiment d'isolement.

Quand la personne vous questionne

Parfois, il est plus naturel de répondre directement à une question simple plutôt que de la renvoyer à la personne. Par exemple, si elle vous demande si vous aimez les animaux, vous pourriez répondre :

« Oui, j'aime les animaux. Je remarque qu'ils occupent une place importante dans votre vie. »

Répondre à ce type de question, lorsqu'elle n'est pas intrusive, permet d'établir un échange authentique tout en recentrant rapidement l'attention sur la personne. Cela contribue à créer une interaction chaleureuse et humaine, tout en donnant de l'importance à ce qu'elle partage.

Il est important de valoriser les moments où la personne s'ouvre, aussi modestes soient-ils. En lui offrant un espace d'écoute respectueuse et sans jugement, vous l'aidez à se reconnecter au monde qui l'entoure et à nourrir une certaine forme de lien social.

Les personnes qui parlent peu

Certaines personnes peuvent ressentir de la gêne ou être peu habituées aux interactions sociales, ce qui rend leurs échanges plus limités. Dans ces situations, les silences sont fréquents et il est important de ne pas se sentir inconfortable face à eux. Parfois, les techniques de reflet et de reformulation peuvent sembler insuffisantes pour encourager ces personnes à s'exprimer davantage.

L'utilisation des questions ouvertes est une méthode particulièrement efficace pour faciliter les échanges avec des personnes réservées. Ces questions, qui invitent à développer une réponse, permettent souvent de briser la glace et d'amorcer un dialogue. Voici quelques exemples :

« Est-ce que vous aimeriez me raconter comment s'est passée votre journée aujourd'hui ? »

« Vous avez mentionné être allé au restaurant hier. Puis-je vous demander quelles autres activités vous aimez faire avec votre conjointe ? »

Ces questions aident généralement les personnes à s'ouvrir davantage. Elles peuvent être particulièrement utiles en début d'échange, lorsqu'on perçoit une certaine retenue ou gêne. En instaurant un climat d'écoute accueillante, on aide ces personnes à s'ouvrir à leur rythme et à se sentir en confiance.

Les personnes qui appellent régulièrement la ligne d'écoute

Certaines personnes contactent fréquemment la ligne d'écoute, ce qui peut entraîner des répétitions dans leurs échanges. Elles peuvent raconter les mêmes histoires ou aborder les mêmes problématiques, parfois sans nouveauté. Dans ces cas, il est naturel de ressentir une baisse d'attention ou même une certaine lassitude, et il est possible que vous vous sentiez coupable de ne pas être pleinement à l'écoute. Voici quelques suggestions pour offrir une écoute de qualité tout en respectant vos propres limites :

Reconnaître la relation préexistante : si la personne répète une histoire que vous avez entendue plusieurs fois et qu'elle semble réceptive à vos propos, vous pouvez lui mentionner que vous vous souvenez avoir déjà parlé avec elle. Cela peut éviter qu'elle ressente le besoin de répéter toute son histoire, et elle se sentira reconnue dans son parcours. Si la personne vous demande directement : « S'est-on déjà parlé ? », soyez sincère. Une réponse honnête, comme « Oui, nous nous sommes déjà parlé. » renforcera la confiance et évitera qu'elle se sente blessée.

Poser des questions ouvertes : si vous êtes à l'aise, vous pouvez tenter d'orienter la discussion vers un sujet nouveau. Par exemple : « Oui, je me souviens que vous m'avez parlé de la situation avec votre mère la semaine dernière, voulez-vous me parler de comment cela se passe pour vous en ce moment ? »

Les personnes qui appellent régulièrement la ligne d'écoute

Accepter le rythme de la personne : rappelez-vous que ces appels récurrents font souvent partie du cheminement personnel de la personne. Votre rôle n'est pas de précipiter ce processus, mais de lui offrir un espace pour s'exprimer à son propre rythme.

Respecter vos limites : les appels répétitifs peuvent être fatigants, et il est essentiel de préserver votre énergie. Vous avez le droit de prendre un peu de distance mentale si nécessaire, tout en maintenant une posture respectueuse et bienveillante.

Focaliser sur les émotions sous-jacentes : plutôt que de vous concentrer uniquement sur les émotions et les faits nommés par la personne, cherchez à identifier les émotions ou les sentiments qui se cachent derrière. Votre familiarité avec son histoire peut vous aider à mieux comprendre ses sources d'anxiété, de tristesse ou de frustration, et à formuler des reflets plus précis et pertinents.

Ces approches permettent de maintenir une écoute active empathique, même dans des situations répétitives, tout en respectant vos limites. Gardez en tête que pour ces appelant·e·s, la répétition peut être un mécanisme d'adaptation ou une manière de chercher du soutien à leur rythme.

Les propos délirants

Certaines personnes peuvent exprimer des propos qui nous semblent décousus ou délirants. Toutefois, dans leur réalité, ce qu'elles partagent leur paraît tout à fait tangible et vrai. Ces échanges peuvent être délicats, car nous souhaitons offrir à la personne un espace d'écoute sans jugement, tout en évitant de la blesser ou de la brusquer.

Voici deux attitudes à éviter lorsqu'on perçoit que les propos de la personne relèvent du délire ou sont étranges :

- **Contredire la personne** en lui affirmant que ce qu'elle raconte n'est pas réel.
- **Confirmer ses propos** en validant que ce qu'elle vit est effectivement réel.

Une approche efficace pour naviguer dans ce type de situation est d'utiliser les techniques de reflet. Ces outils permettent de recentrer l'échange sur les émotions et les sentiments de la personne, sans valider ou invalider la réalité qu'elle décrit. Par exemple, si une personne partage qu'elle est régulièrement victime de vols de légumes par des extraterrestres, voici quelques réponses possibles :

« Quand vous pensez au fait de vous faire voler des légumes, ça vous fâche ? »

« Vous aimeriez qu'on vous laisse en paix. »

Les propos délirants

En encourageant la personne à exprimer ce qu'elle ressent, on lui permet de nommer ses émotions tout en préservant une écoute respectueuse et non intrusive. Cela aide également à éviter les réactions défensives, car lorsqu'une personne est contredite, elle a souvent tendance à se refermer.

Enfin, si vous percevez que la sécurité de la personne est en jeu ou qu'elle semble en détresse importante, il est essentiel de l'inviter avec délicatesse à consulter un professionnel. Cela peut être présenté comme une démarche pour obtenir du soutien et mieux comprendre ce qu'elle traverse.

Certaines personnes peuvent tenir des propos blessants ou inappropriés. Dans ces situations, il est important de recadrer lorsque quelqu'un adopte une attitude déplacée ou ne respecte pas vos limites. Votre rôle est d'offrir un espace d'écoute bienveillante pour aider la personne à s'exprimer et à surmonter ses difficultés, mais cela ne signifie pas que vous devez tolérer des insultes ou des comportements irrespectueux.

Les propos déplacés

Les propos colériques

Une personne submergée par la colère peut adopter un ton de voix agressif et tenir des propos violents, souvent dirigés contre d'autres personnes ou des situations extérieures. Lorsque la personne élève la voix ou crie, cela peut être difficile à accueillir, même si ses paroles ne vous sont pas directement adressées. Dans ce cas, vous pouvez intervenir calmement en nommant que vous avez du mal à bien comprendre ce qu'elle exprime et en lui demandant de parler plus doucement.

Cependant, si la colère est dirigée contre vous, il est essentiel de réagir rapidement pour recadrer la situation. Faites-lui savoir avec fermeté que vous êtes là pour l'écouter, mais que des propos offensants ou agressifs ne sont pas acceptables. Si la personne persiste à ne pas respecter vos consignes, il est important de lui indiquer que vous allez mettre fin à l'échange si son comportement ne change pas.

Les appels à caractère sexuel

Chez Écoute Entraide, nous n'offrons pas de soutien pour les problématiques liées à la sexualité. Si une personne aborde un sujet en lien avec sa sexualité, il est possible de lui expliquer avec tact que ce type de problématique ne relève pas de notre expertise. Vous pouvez l'inviter à consulter un·e sexologue qui pourra lui offrir des recommandations adaptées. Si la personne ne respecte pas le cadre et votre demande de changer de sujet, vous pouvez l'aviser que vous allez devoir mettre fin à l'appel.

Rester soi-même

Développer une écoute adaptée se fait progressivement et s'apprend au fil des échanges. Gardez à l'esprit que rester fidèle à vous-même est primordial : cela vous permet de rester connecté·e à votre intuition et à votre créativité, des atouts précieux pour trouver les mots justes lors d'échanges difficiles.

Les personnes ressentent votre authenticité, et cette sincérité les encourage souvent à s'ouvrir davantage. Si une situation vous met dans le doute ou soulève une question, n'hésitez pas à solliciter l'avis d'un·e membre de l'équipe, nous sommes là pour vous accompagner.

Merci pour votre engagement et votre dévouement envers celles et ceux qui traversent des moments difficiles. Votre présence attentive et votre écoute bienveillante font une réelle différence dans leur parcours.





écoute
entraide

ecoute-entraide.org