

Covid-19

Quelques pistes pour l'écoute téléphonique

Cette note est rédigée dans le cadre de l'épidémie COVID-19. Elle ne remplace pas une formation à l'écoute mais peut apporter quelques outils et éléments de réponses aux bénévoles mobilisés dans l'urgence pour réaliser des accompagnements téléphoniques.

Comment écouter ?

Avant l'appel :

1. **Se rendre disponible pour accueillir l'autre.** L'écoute demande de la disponibilité et de faire le tri dans ses pensées, encore plus dans le climat anxieux qui règne. Surtout, si vous êtes vous-même angoissé, il n'est pas judicieux de faire de l'écoute. Vous ne serez pas en capacité émotionnelle de recevoir les appels ni d'être aidant pour les personnes écoutées.
2. **Créer un climat propice.** Evitez les sources de distractions. Eteignez la télévision, la radio etc.. Ne commencez pas un appel si vous avez mis le feu sous la marmite.
3. **Penser à sourire.** Le sourire s'entend au téléphone !

Pour débiter la communication :

4. **Penser à demander si vous dérangez.** Votre appel n'est pas forcément attendu. Les personnes âgées ont une routine, vous pouvez donc déranger.
5. **Prendre le temps de vous présenter.** Si vous ne connaissez pas la personne, vérifier qu'elle a bien compris qui vous êtes (prénom et PFP) et pourquoi vous l'appellez : « *Je suis Michelle, bénévole aux Petits Frères des Pauvres et je viens prendre de vos nouvelles...* ». Si vous connaissez la personne, restez fidèle à vous-même et à vos habitudes avec cette personne.
6. **Préférer les questions ouvertes plutôt que fermées.** Celles-ci permettent de mieux appréhender les perceptions : *Comment s'est passée votre journée* plutôt que *Votre journée était-elle bonne ?*

Pendant la communication :

7. **Se concentrer sur les paroles de l'autre.** Évitez de penser à ce que vous pouvez lui répondre. Laissez le temps. Vous n'êtes plus dans l'écoute à partir du moment où vous recherchez une solution. Encouragez la personne à dire tout ce qu'elle a à dire avant de parler à votre tour.
8. **N'offrir des conseils que si on vous le demande.** Le plus souvent, tout ce qu'il faut à la personne, c'est une écoute attentive et compatissante.
9. **Essayer de comprendre ce que la personne ressent, au-delà des paroles :** Est-ce qu'elle est triste ? angoissée ?
10. **Accepter les silences.** Tout comme les mots, le silence a sa place dans une communication. Il peut dire beaucoup de choses. Souvent nous avons du mal à composer avec, il déstabilise. Pourtant il importe d'apprendre à le recevoir et à l'utiliser.

11. **Participer pleinement à la communication.** Savoir laisser la place à l'autre et se taire ne signifie pas pour autant ne pas participer à l'échange du tout. Il reste important de poser des questions de clarification ou de reformuler les réponses qu'on vous donne pour vous assurer que vous avez bien compris les propos de l'autre : « *Alors, si je comprends bien, vous dites que...* »
12. **Garder en tête que vous n'avez pas d'objectifs de résultat.** L'idée n'est pas de faire parler la personne à tout prix ni de la faire sourire ou de lui trouver impérativement une solution à son problème. Il s'agit bien de lui offrir un espace pour s'exprimer et se sentir écoutée dans ce qu'elle éprouve.
13. **Penser à demander si la personne ne manque de rien.** Pendant cette période particulière d'épidémie, vérifier que les besoins vitaux soient comblés : Est-ce que la personne dispose de nourriture ? A-t-elle accès aux commerces ? A-t-elle suffisamment de médicaments ? A-t-elle quelqu'un d'identifié pour l'accompagner chez le médecin/pharmacien ?
Dans les situations où cela ne serait pas le cas, **en référer à votre équipe.** Ne prenez surtout pas la responsabilité de vous en charger vous-même. **N'agissez pas seul.**

Pour information, la téléphonie sociale préconise une durée d'appel de 20 minutes. Passé ce délai, la concentration et les capacités d'écoute peuvent s'amenuiser.

Finir l'appel :

14. **Conclure l'appel** en annonçant toujours « *Nous allons devoir arrêter notre conversation* » et en évitant « *Je dois raccrocher...* ».
15. **Informez la personne.** En fonction de l'organisation définie par votre équipe, informez des conditions du prochain appel : quand ? qui ?
16. **Respecter votre engagement.** Il est essentiel de faire ce que vous dites. Si vous ne parvenez pas à tenir votre engagement, passez le relais à un membre de l'équipe. Si vous n'êtes pas disponible, ne proposez pas de rendez-vous.

En cas de problème :

Si une personne ne décroche pas le téléphone après plusieurs appels ou si une personne vous semble en détresse, contacter votre équipe qui vous donnera la marche à suivre au cas par cas.

Après l'écoute

Certaines écoutes sont plus difficiles que d'autres. Il est donc important après chaque appel de prendre quelques notes sur ce qui s'est dit afin de faire une transmission à votre équipe sous forme de petit compte-rendu. Trucs et astuces : certains bénévoles aiment bien avoir un cahier pendant qu'ils écoutent cela leur permet de prendre de la distance, de mieux se concentrer, de plus facilement relancer l'échange mais aussi, après l'appel de faire un retour plus complet à l'équipe.

Régulièrement (chaque semaine, après des appels plus difficiles pour vous), il est recommandé de pouvoir parler avec une personne identifiée comme « ressource » dans votre équipe. Cette étape est importante car elle vous permet de conserver les capacités émotionnelles nécessaires pour recevoir les futures communications.

Quelques numéros utiles :

En cette période particulière, il peut être pertinent de connaître les lignes d'écoute téléphonique sur lesquelles réorienter les personnes :

- **Solitud'écoute : 0800 47 47 88**
Ligne d'écoute téléphonique gratuite et anonyme des Petits Frères des Pauvres pour personnes de plus de 50 ans souffrant d'isolement et de solitude.
De 15h à 20h, 7j/7 y compris les week-ends et jours fériés.
- **Santé Info Droit : <https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>**
Site d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.
- **Croix Rouge écoute : 0 800 858 858**
Pour toute personne ressentant le besoin de parler, quel que soit son âge ou sa situation.
De 10h à 22h en semaine, De 12h à 18h le week-end.

Pour rappel, nous ne faisons pas partie du corps médical, ni d'un autre corps de métier permettant d'apporter des réponses d'ordre médical et ce, même dans le cas où dans votre vie professionnelle vous seriez à même d'apporter des conseils, cela ne rentre pas dans ce type de bénévolat.

- 1) Un appelant appelle pour une angoisse liée au COVID-19, mais sans aucun symptôme. Il s'agit d'une écoute classique dont la présente fiche peut vous servir d'appui.
- 2) Un appelant vous appelle et semble présenter des débuts symptômes ou à des questions précises. Dans ce cas, vous pouvez le réorienter vers la ligne d'écoute dédiée.
- 3) Si l'appelant présente clairement des symptômes, merci de lui dire de rappeler son médecin traitant avant tout ou le 15 s'il y a urgence.



Ressource pour approfondir : Se poser les bonnes questions

Pourquoi nous cherchons à entrer en contact avec l'autre ?

- Pour se distraire, s'extraire de la monotonie.
- Pour se sentir exister – répond au besoin d'appartenance (pyramide de Maslow)
- Pour exprimer ses besoins

Pourquoi écouter ?

Une personne écoutée est une personne qui se sent valorisée, respectée, intéressante, importante et donc vivante.

Qui suis-je comme écoutant ?

Cette question est essentielle car l'attention à l'autre ne peut pas faire l'économie de l'attention à soi. Mieux se connaître comme écoutant permet la prise de recul, d'interroger et améliorer sa manière d'écouter mais surtout de définir ses propres limites.

Les postures de l'écouteur

Selon E. Porter, il existe 6 grandes familles d'attitudes relationnelles. Chacun de nous lorsqu'il se met en position d'écoute a une tendance à adopter de manière, plus ou moins consciente, une de ces attitudes.

▪ **L'attitude « conseil »**

C'est proposer un conseil ou une réponse à une personne qui semble démunie. La limite de cette écoute : Se placer en tant qu'expert / faire à la place de l'autre et le priver de sa responsabilité / donner des mauvais conseils parce qu'on n'a pas pris le temps de réellement écouter. Comment s'y prendre donc ? Vérifier le besoin de la personne. La personne m'a-t-elle vraiment demandé un conseil ? Préférez les formulations de type : Avez-vous pensé à... Plutôt que Vous devriez faire...

▪ **L'attitude « d'évaluation ».**

L'écouteur approuve ou désapprouve le discours de l'autre. Il apporte un jugement sur la situation exprimée par l'autre : qu'il soit positif ou négatif. Limite : De manière non consciente l'écouteur se place en position de dominant. Préconisation : Il est parfois de bon augure de féliciter une personne (évaluation positive). Par exemple, féliciter une personne confinée qui s'est motivée à faire un peu d'exercice physique chez elle.

▪ **L'attitude de « soutien »**

L'écouteur compatit, console, rassure, dédramatise. La limite de cette attitude consiste à ne pas réellement entendre ce que cherche à nous dire l'autre, sa souffrance. Inconsciemment, l'écouteur nie les ressentis de l'autre en minimisant sa situation ou en lui donnant de faux espoirs. Préconisation : Souvent les personnes écoutées dans cette attitude se protègent. C'est donc bien de rassurer mais se demander avant qui on essaye de rassurer ?

▪ **L'attitude « d'interprétation ».**

L'écouteur transforme, interprète les paroles de l'autre pour les faire coller à sa théorie. Préconisation : : éviter les interprétations ce que vous comprenez n'est pas forcément ce que vous dit la personne.

▪ **L'attitude « d'enquête »**

Questionner est utile et parfois indispensable dans un échange pour faire préciser. Néanmoins cette attitude est parfois très intrusive et peut orienter l'échange dans un sens qui n'est pas forcément dans l'intérêt de l'autre. Préconisation : Se demander pourquoi je pose telle question ? Est-ce pour

répondre à ma curiosité ? Quand il y a un doute sur un sujet, préférer demander : Est-ce que je peux vous poser une question ? Surtout, il est important de respecter la fermeture quand elle est là.

▪ **L'attitude « compréhensive »**

Ecoute empathique dite écoute active. Ecoute qui tente de repérer ce que la personne cherche vraiment à nous dire, en tentant de ressentir ce que ressent l'autre tout en étant bien au clair que c'est son histoire et non pas la mienne. L'écouter se tait le plus possible pour laisser parler l'autre. Il l'écoute pour l'encourager à exprimer ses ressentis (sensations, émotions, sentiments). Il intervient le moins possible, sans couper la parole et sans émettre de jugement. **Il s'agit de l'écoute la plus préconisée.** Ce qui est le plus important ce n'est pas forcément ce que la personne dit, mais ce que ça lui fait vivre : tristesse ? colère ? angoisse ? fatigue ? découragement ?

Définir ses propres limites :

Être écoutant, ce n'est pas être une « serpillère » dans ce sens où il est impératif d'être attentif à soi, ses ressentis, ses limites. Ce n'est pas parce qu'on fait don de soi par l'engagement bénévole qu'on doit tout accepter. Il est essentiel de s'écouter pour prendre soin de soi.

Si on se sent fatigué, il vaut mieux mettre fin à l'appel plutôt que d'écouter d'une oreille distraite car si la personne s'en aperçoit, c'est comme si on lui renvoyait le message qu'elle n'est pas intéressante... et ce serait une écoute contre-productive.

Pour me mettre en condition pour écouter...

Texte attribué à Jacques Salomé

Ecoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
Accorde-moi seulement quelques instants
Accepte ce que je vis, ce que je sens
Sans réticence, sans jugement

Ecoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
Ne me bombarde pas de conseils et d'idées
Ne te crois pas obligé de régler mes difficultés
Manquerais-tu de confiance en mes capacités ?

Ecoute-moi s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
N'essaie pas de me distraire ou de m'amuser
Je croirais que tu ne comprends pas
L'importance de ce qui vit en moi.

Ecoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
Surtout, ne me juge pas, ne me blâme pas
Voudrais-tu que ta moralité
Me fasse crouler de culpabilité ?

Ecoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
Ne te crois pas obligé d'approuver
Si j'ai besoin de me raconter
C'est simplement pour être libéré.

Ecoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
N'interprète pas et n'essaie pas d'analyser
Je me sentirais incompris et manipulé
Et je ne pourrais plus rien te communiquer.

Ecoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
Ne m'interromps pas pour me questionner
N'essaie pas de forcer mon domaine caché
Je sais jusqu'où je peux et veux aller.

Ecoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !
Respecter les silences qui me font cheminer
Garde-toi bien de les briser
C'est par eux, bien souvent, que je suis éclairé.

Alors maintenant que tu m'as bien écouté
Je t'en prie, tu peux parler !
Avec adresse et disponibilité
A mon tour, je t'écouterai...