

Anne PICHARD, Directrice du Centre LARES

Permanences des écoutants

Où ?

Au Panier, Epicerie sociale et solidaire
23 Grande Rue - Montfort Le Gesnois

Quand ?

Mardi et Samedi, de 9h à 12h

Renseignements

 **02 43 76 70 25**

Mail : espace-ecoute2@orange.fr

Hier « Lieu d'Écoute en Milieu Rural », aujourd'hui « Les intervalles de l'écoute », entre ces deux dénominations 10 années se sont écoulées.

Dix années au cours desquelles des bénévoles formés à l'écoute ont été présents à l'épicerie solidaire, au centre LARES, dans les communes ou auprès du service soins infirmiers à domicile.

Dix années pendant lesquelles ils n'ont eu cesse d'accueillir les familles de l'épicerie sociale et solidaire, d'être présents et disponibles pour recueillir leurs mots, leurs souffrances, leurs inquiétudes soulageant et réconfortant ainsi ces familles parfois très fragiles.

Cet espace d'accueil et d'écoute anonyme et gratuit est également ouvert à toutes les autres personnes qui ressentent le besoin de « vider leur sac », quelle que soit leur situation. Empathique et bienveillant, chaque écoutant reste à sa juste place et c'est en toute confiance que l'on peut les solliciter.

Je profite de cet espace qui m'est donné pour remercier ces bénévoles qui consacrent une partie de leur temps aux autres. Enfin, sachez que nous recherchons de nouveaux écoutants. Si vous êtes intéressés, n'hésitez pas à contacter Marie-Christine MOUY, Coordinatrice au 06.30.70.29.14.

3 QUESTIONS À...

Lydie, écoutante à l'Escale, Allonnes

Daniel, écoutant à JALMALV, Le Mans

Gabrielle, écoutante aux Intervalles Montfort

1 Depuis quand êtes-vous écoutant ?

L. : Je suis écoutante à l'Escale depuis sa création il y a 10 ans. J'ai aussi participé à la réflexion à l'origine du projet : les usagers ont certes besoin d'argent, d'un travail etc., mais ils ont surtout besoin d'écoute. D'abord écoutante à l'Escale en tant qu'assistante sociale du Conseil Départemental, détachée sur le lieu d'écoute, je suis devenue à ma retraite, écoutante bénévole.

D. : Dans le cadre de l'association JALMALV, je suis écoutant-accompagnant depuis plus de 10 ans à l'hôpital (chaque lundi après-midi) et au sein du groupe des endeuillés « Accompagnement au deuil ». Par ailleurs, je co-anime un atelier d'écriture à la Maison du Patient de la Clinique Victor Hugo. Lorsqu'on me renvoie « ça doit être dur d'être avec la mort comme ça... », ce n'est pas ce que je ressens et je réponds : « Mais je ne suis pas avec la mort mais dans la vie ». Ce qui m'intéresse au plus haut point, c'est cette relation « de vivant à vivant », bien au-delà du type de public.

G. : Depuis l'ouverture du lieu d'écoute au public en mai 2009, soit depuis 10 ans.

2 La place de cette activité d'écoute dans votre processus personnel ?

L. : L'écoute a toujours été présente dans ma vie. Ayant très peu confiance en moi, l'écoute vient nourrir mon besoin de reconnaissance et de me sentir utile. Je manie beaucoup l'humour qui est une manière pour moi d'être plus à l'aise dans la relation et de masquer ce manque de confiance

et ma peur de perdre. La formation initiale (ainsi qu'un travail personnel) m'a permis de mieux comprendre qui j'étais, m'a aidé à me recentrer sur moi-même (car j'ai tendance à toujours prioriser les autres sur moi), m'a permis de voir les choses autrement. L'écoute m'a montré tous les petits pas, toutes les choses minuscules qu'on est capable de faire et qui sont en ce sens, positives, et de s'en contenter. La dimension conviviale des échanges en collectif est aussi importante pour moi : de voir combien des personnes que je vois depuis 10 ans, ont changé, me conforte dans mon engagement, on sert à quelque chose. Il y a beaucoup de bienveillance de la part des usagers notamment chez les personnes handicapées mentales. Ils sont attentifs à nous et s'inquiètent si nous sommes d'humeur brumeuse. J'ai également expérimenté que l'écoute centrée sur la personne avait valeur pédagogique en matière d'apprentissage (des chiffres par exemple). Mon écoute à l'Escale a agi sur ma manière d'écouter au travail. Et dans mon quotidien, c'est presque devenu naturel. L'Escale représente un lieu ressource pour moi.

D. : L'activité d'écoute a une place très importante tant dans ma vie (rien ne saurait me détourner de mes permanences) que dans mon parcours personnel. A chaque fois, c'est un rdv d'abord avec moi-même. Je sais qu'à ces moments d'écoute, je vais être vraiment centré, pleinement présent et attentif à moi. Je suis certain de me retrouver à travers la rencontre avec l'autre. C'est pour ça que je m'y sens à ma place. L'écoute est un moment fort et précieux de ma vie, plaisant et agréable qui éclaire ensuite ma semaine. Au début, les formations et l'écho personnel des 1ères rencontres m'ont fait grandir. Aujourd'hui, je dirais que ce que j'écoute et accompagne, dans le groupe des endeuillés par exemple, me font

revisiter les deuils de ma vie en les éclairant d'une autre manière. Lorsque je n'écoute pas, ça me manque et j'ai toujours un grand plaisir à reprendre l'écoute en septembre. Enfin, l'accompagnement à JALMALV me donne le sentiment d'exercer mon rôle de **citoyen**.

G. : Je n'arrive pas à dissocier mon activité d'écoute de ce qui l'entoure, à savoir la formation et la supervision. C'est un tout qui dans ma vie personnelle, m'a transformée. Ça m'a fait voir les choses autrement : toutes les notions d'empathie, d'expression des besoins, se poser, ressentir, pouvoir nommer mes émotions (parfois encore un peu difficile pour moi !), permettre à l'autre de vider son sac. C'est comme si l'écoute ruisselait sur la vie personnelle et même aussi dans ma vie professionnelle. En fait, c'est une expérience de vie. Je me sens plus ouverte aux autres, j'ai une autre perception et compréhension des difficultés des autres. Ça a ouvert mon regard sur les autres et surtout sur la vie, un regard plus positif, beaucoup plus serein. Dans ma vie professionnelle, j'ai conscience par exemple, de me mettre en posture d'écoute centrée sur la personne, à un certain moment au cours d'un entretien professionnel et de façon évidente, ça fait du bien aux personnes écoutées, ça leur permet de dérouler leur fil, de dire et cela, on l'expérimente nous-mêmes en supervision.

3 Zoom sur vos Pensées - Sensations corporelles - Emotions AVANT, PENDANT et APRES l'écoute (permanence)

L. : **AVANT l'écoute :** Je n'ai pas d'habitude particulière avant mes permanences. Je suis toujours contente d'y aller avec un bémol en

forme de peur depuis quelques temps en lien avec l'arrivée de patients envoyés par l'EPSM. Je suis méfiante car nous ne sommes pas formés. Il y a aussi un ou deux usagers qui mettent vraiment à l'épreuve mon accueil positif inconditionnel. La joie se situe plutôt dans ma tête. Ma sensation de peur se situe dans le plexus solaire, endroit de stress que je connais bien.

PENDANT l'écoute : Comme je suis très bavarde, je vais essayer de me taire, de ne pas me précipiter, laisser l'autre prendre sa place et pas me laisser embarquer par lui.

A l'écoute, je peux ressentir des émotions de tristesse, de colère (vis-à-vis de ce que dit la personne ou de ce qu'on lui a fait). Ces émotions sont présentes dans tout mon corps comme le sang qui circule. Au niveau de mes pensées, des « solutions » vont arriver, je vais les taire. Il m'arrive de ressentir de la peur en présence d'idées suicidaires exprimées. Par ailleurs, je m'autorise à dire à l'usager *je ne sais pas, je n'y arrive pas* ou *je ne comprends pas*.

APRES l'écoute : Lorsque je sors des permanences, je me sens bien, parfois fatiguée alors je fonce au sport pour me ressourcer. Je suis parfois énervée après moi, ce sentiment est alors présent dans tout mon corps. La pensée présente peut être d'avoir envie de taper dans un punching-ball.

D. : AVANT l'écoute : En fait, tout en continuant à m'occuper de mes affaires, je me prépare avant ma permanence en y pensant. Avec l'expérience, je n'ai plus besoin d'une préparation particulière et dédiée et je sais que je serais présent lorsque j'arriverais à la permanence, le quotidien sera évacué. Au niveau de mes émotions et sensations corporelles, je me sens tranquille. Parfois, je me sens un peu inquiet en me demandant si je verrais du monde ou pas. Je peux ressentir aussi une petite inquiétude lorsque je frappe à la porte, dans cet interstice où je découvre la personne. Cette inquiétude pourra par exemple me faire chercher mes mots pour me présenter.

PENDANT l'écoute : Lorsque le contact psychologique est là c'est-à-dire que la personne parle librement de ce qu'elle vit dans l'instant, je me sens tranquille. J'éprouve la sensation d'un élargissement dans ma poitrine, d'une expansion qui se diffuse dans tout mon corps. En fait, je ressens du lien, à moi, l'autre, la terre et là-haut.

En 2018, les intervals de l'écoute ont accueilli 419 personnes. 87 permanences (les mardis et samedis matins, au Panier, épicerie sociale et solidaire à Montfort-le-Gesnois) ont été assurées par les bénévoles et 73 entretiens d'écoute ont été réalisés.

Je suis pleinement ancré. En revanche, lorsque la personne n'a pas envie de parler, qu'elle m'a dit « oui » juste par politesse, que je ne trouve pas le contact, que la personne me parle de la pluie et du beau temps, je suis inquiet, mon esprit s'évade et je ne suis plus vraiment présent à mon corps, je peux avoir les pensées suivantes : *je me demande ce que je fais là... je serais mieux ailleurs qu'ici... J'ai alors besoin de me recentrer et de me rappeler pourquoi je suis là, quel que soit le registre d'expression de la personne. Je peux aussi lui refléter quelque chose comme « peut-être n'avez-vous pas envie de parler... ce n'est pas le moment, là maintenant ?... »*

APRES l'écoute : Lorsque je sors d'une permanence, je me sens plein. J'ai l'impression d'être très grand, ancré dans le sol. Cette sensation est dans le corps et dépasse aussi physiquement le corps. Puis progressivement, mes petites douleurs physiques reviennent. Emotionnellement, j'ai envie de prolonger cet état de calme, alors je revisite mes écoutes, fais intellectuellement un état des lieux, *ai-je été suffisamment présent à cette personne ? J'ai le sentiment d'avoir été utile aujourd'hui... Si je n'ai vu personne à la permanence, je ressens de la frustration qui vient interroger ma motivation (qu'est-ce que je fais là ?) et le lieu des permanences (changer d'endroit ?). Puis la confiance revient : on verra la prochaine fois.*

G. : AVANT l'écoute : Avant d'arriver à la permanence, j'ai un petit moment où j'essaie de me recentrer. Je fais comme rentrer dans une bulle : je me concentre. J'arrive à mettre de côté mes pensées envahissantes : je suis là pour l'écoute et pas autre chose. Je prends aussi une grande inspiration.

PENDANT l'écoute : J'ai toujours une attention à ce qui se passe dans l'épicerie, une nouvelle personne qui entre, comment aller vers elle et lui proposer un café, créer le contact, respecter son besoin de parler ou de ne pas avoir envie de parler. Je n'oublie jamais pourquoi je suis là. L'écoute et écouter, c'est sérieux.

APRES l'écoute : En sortant de la permanence, je souffle, je me détends. Je peux ressentir un sentiment de satisfaction

en lien avec les écoutes réalisées, parfois aussi de la démotivation s'il n'y a pas eu d'écoute. Dans ces cas-là, nous pratiquons l'écoute entre écoutants du binôme. A la fin de la permanence, j'ai comme un sas de décompression où la bulle continue encore un peu avec la sensation d'être dans un espace un peu à part, éloigné de la dispersion mentale du quotidien. Puis, j'autorise mes pensées à revenir.

4 Vos 3 mots à cet instant sur votre activité d'écoute ?

L. : Humanité – Bienveillance – Chaleur

D. : Vie – Ancrage – Joie

G. : Ouverture (pour l'autre, pour moi. Les Intervals de l'écoute restent ma plus belle expérience de construction de projet.) – **Empathie** (attitude dont j'expérimente depuis 10 ans les effets) - **Bienveillance** (présente depuis le début du projet quel que soit les contextes).

5 Qu'auriez-vous envie de dire à un primo-écoutant ?

L. : On reçoit une formation, ça a l'air très compliqué mais en réalité, ça n'est pas une montagne et on s'en sort très bien. Le doute existera mais ça ira. Si tu as besoin de quelque chose, il faut demander. C'est pas parce que l'on a 10 ans d'écoute qu'on écoute bien.

D. : Quand tu vas commencer, tu vas avoir des doutes et ils seront les mêmes que les miens maintenant mais tu entres dans un domaine tellement vivant.

G. : Je ne lui dirais rien de particulier, je ne voudrais pas l'orienter de quelque manière que ce soit. Je serais plus attachée à l'accueillir dans le groupe d'écoutes. La personne va faire sa propre expérience. L'écoute, ça se vit.

INFORMATIONS

une même personne au cours d'un entretien. Par ordre décroissant, sont exprimés : les problèmes familiaux, la santé, les problèmes financiers, l'emploi / chômage et la dépression.

La phrase du mois

« Moins je pensais en écoutant les personnes que j'accompagnais, plus je percevais des informations qui se révélaient justes et en lien avec la réalité qu'elles vivaient. », Thierry JANSSEN

Comité de rédaction : A. PICHARD (CS LARES) – V. PRIN et C. RENAUDIN (Espace Ecoute Formation) – MC. MOUY (Coordinatrice des écoutants)

