

FORMATION

COMPTE RENDU DE LA FORMATION SUR «LES VIOLENCES CIBLANT LES FEMMES»
3ème Session 18,19 20 Avril 2009



par REMACHE Sabrina

Les participantes suivent avec intérêt les interventions des formatrices d'autant plus que c'est une session consacrée à l'ÉCOUTE■.



Des journées de formation, sur le thème «Les violences ciblant les femmes» ont été organisées à l'INSP par le Centre de d'Information et de Documentation sur les droits de l'Enfant et de la Femme (CIDDEF), en partenariat avec l'ambassade du Royaume des Pays Bas. Sous forme d'ateliers, cette formation minutieusement préparée s'est déroulée en quatre sessions mensuelles de trois jours chacune, dont les participantes exclusivement des femmes, au nombre de quinze, ont été sélectionnées chacune par rapport à un secteur d'activité, à savoir : santé, action sociale, mouvement associatif, ministère de la famille, ministère de la justice, et ministère de condition féminine.



L'ÉCOUTE ET LES LOIS DE LA COMMUNICATION

CO-ANIME PAR : Dr CHERFI ZAHIA ET BENDHAOUI AMAL

Le thème phare que nous allons définir, traiter et décortiquer lors de cette session, est l'ÉCOUTE et les inconforts qu'elle engendre, aussi bien que dans les révélations téléphoniques que dans celles du face à face.

Par définition, l'audition est une fonction perceptivo-sensorielle servant de conducteur aux ondes sonores vers le cortex pour en faire des messages codés.

Néanmoins, ce mécanisme est loin de remplir la noble tâche du codage différentiel/ émotionnel, qui n'est autre que l'ÉCOUTE. Car écouter ce n'est pas seulement tendre l'oreille en tant que mécanisme sensoriel, c'est s'appliquer à entendre, c'est d'être attentif et tenir compte de ce qui se dit, voire de ce qui s'exprime. Bref c'est attaché une importance exhaustive aux petits maux colorés d'émotions qui viennent perler le canevas du mal-être.

En effet, dans une relation d'écoute, l'écouter se doit de veiller à cibler le «signe d'appel» souvent marqué d'émotion, d'indifférence ou carrément «non dit». C'est la complexité d'écoute dire qui loin d'être synonyme de difficulté, c'est plutôt richesse, échange, voire communication.

La communication, par définition est une perception qui implique la transmission intentionnelle ou non d'information destinée à influencer un ou plusieurs récepteurs. Et suite à la transmission se produit un effet de Feed-back (rétrospective) sur la personne émettrice.

Véritable phénomène, la communication humaine est régie par des lois que «VASLAVIK» a exhaustivement étudié.

Selon lui, la communication se constitue de 3 volets :

- Sémiotique (mots)
- Sémantique (sens)
- Pragmatique (contexte).

Autrement dit, il faut s'attarder sur trois indicateurs du contexte, à savoir : le verbal, le tonal, la posture, grâce aux quels le champ d'action détermine l'importance du message (émetteur/récepteur)

Une fois la qualité du message assuré, VASLAVIK, insiste sur 5 principes essentiels auxquels doit obéir une bonne communication :

- Propriété Dixiomatique : Tout à valeur de message y compris le non dit,
- Indice et ordre : contenu informatif du message / manière de le comprendre,
- Contexte : le cadre dans lequel se déroule la communication,
- Ponctuation de la séquence des faits : Meneur/Suiveur,
- Digital et Analogique : Intonation des mots/Mimique.

Somme toute, une bonne communication, permet d'ouvrir le champ à de nouvelles hypothèses et de facto permet d'enrichir la «Boîte à outils» théorique. Oh, combien indispensable.

II- COMMUNICATION ET COMPORTEMENT HUMAIN (LORS D'UNE ÉCOUTE)

➤ La communication est souvent la clef qui permet l'explication de tous les comportements humains.

➤ L'homme à besoin de communiquer pour parvenir à la conscience de lui-même et par la même accéder à la richesse de ses sentiments et découvrir ses relations relationnelles.



➤ L'être humain acquiert des règles de communication et en use, de manière inconsciente pour la plupart d'entre elles, d'où la nécessité de se situer dans l'engagement.

➤ Parce que la communication est un échange, une interaction, vécus dans l'ici et maintenant, nous devrions faire la part des choses entre le JE et le JEUX; car la conscience de soi dépend de son rapport aux autres.

➤ Faut-il donc communiquer en termes de JE pour éviter la nébuleuse du NOUS.

➤ Le NOUS étant une règle collective (familiale, tribale ou sociale) et toutes les règles sont souvent tacites mais omniprésentes.

➤ Le point FOCAL de la communication : c'est cette approche qui met en cause directement les interactions mais pas les interlocuteurs.

➤ La théorie du soupçon : Sans pour autant tomber dans le piège de l'interrogatoire, il faut savoir glisser les pourquoi ? et les comment ? dans le but d'une prospection méthodique et sûre.

➤ Confirmation de la communication : La communication a le pouvoir de confirmer l'être dans son identité. Facteur important de stabilité psychique

➤ La réussite de la REFORMULATION : Veiller à simplifier et redéfinir les mots pour clarifier, dérouler et inciter à se raconter pour avoir le plus d'informations et en faire des éléments et des ressources.

➤ La nécessité de neutralité du jugement : ne jamais juger, ni jauger, ni moraliser et encore moins étiqueter. Rien de tel pour faire fuir.

➤ Veuille garder le LIEN : Aussi bien par les mots, l'attitude, que par la mimique. Faire montre d'intérêt et de compassion (sans exagérer), tout juste la bonne dose d'empathie.

➤ Faire preuve d'ECOUTE professionnelle : A force de perfectionner son ECOUTE, on finit par devenir une «OREILLE SAVANTE» grâce à laquelle on doit savoir écouter les partitions de



la difficulté et deviner l'intensité de la douleur. Il faut savoir qu'à l'origine de chaque PENSÉE, il y'a une EMOTION.

➤ ECOUTER veut dire DECIDER : Cette «OREILLE SAVANTE» doit savoir décoder le message,

☐ Message téléphonique → Tonal + verbal = Digital (Information auditive)

☐ Message de face à face → Postural+regard+contexte+ ressenti = Analogique (Information visuelle).

III- L'APPROCHE DE LA CARTOGRAPHIE :

L'ECOUTE doit tenir compte de l'histoire personnelle, géographique et du climat familial, car chaque famille a ses règles propres. Aussi dans une même famille, il peut y avoir plusieurs symptômes, d'où la nécessité de réunir tous les membres, car ils ont la même histoire.

➤ Savoir sortir du FLOU : Bien se servir de la précieuse «BOITE A OUTILS» pour lever les équivoques qui risquent de fausser l'écoute

➤ Demeurer Maître à bord : Tout en assurant l'apaisement par l'ECOUTE du récit, il faut savoir décortiquer la demande pour mieux l'organiser avec autonomie et créativité.

C'est aussi savoir baliser et sélectionner, sans se laisser fasciner par le récit.

➤ Lever l'URGENCE : Mieux reformuler la demande en éliminant le FLOU et le SENSATIONNEL, ensuite gérer la relation professionnelle grâce à «sa Boîte à Outils», dans le seul objectif d'aider la personne à se reprendre en main, à se reconstruire pour mieux se construire.

➤ Trois propriétés fondamentales de l'écouter : VISIBILITE, DISPONIBILITE, PREVISIBILITE, c'est dire autrement :

- Je suis là.
- Je t'écoute,
- Je serais là que quand tu reviendras

Enfin, l'ECOUTE = Travailler sur le PARADOXE de la demande

«La parole est un langage sonore aux douceurs souveraines. Le plus beau qui soit né sur des lèvres humaines»