



## FORMATION 3

**Formation «Soutien à la mise en œuvre des lois, politiques et plan d'action en vigueur, relatif à la violence faite aux femmes» du 15 au 17 avril 2010.**

**Cette formation est la troisième organisée dans ce cadre. Elle avait pour objectif de renforcer les capacités des écoutantes des centres d'écoute membres du réseau Balsam dans le domaine de l'écoute.**

**La formation a été assurée par deux experte, Mme Zahia Cherfi, médecin et consultante, formatrice dans le domaine de l'écoute, et Mme Amel Bendhaou, psychiatre et experte en communication.**

La première journée de la formation a été assurée par deux formatrices. La matinée par Mme Cherfi, Médecin et consultante qui après les présentations d'usage, a débuté la formation par une définition de la communication. **La communication est le fait de transmettre un message à une ou plusieurs personnes.**

La communication se fait de deux manières: - communication écrite: lettre, note, presse, affichage, ou - Orale: entretien, téléphone, réunion, etc... Alors que l'écoute a été définie comme étant un processus où deux organes sont mis à contribution: l'ouïe et le cerveau.

Cette introduction a été suivie d'un débat sur la différence entre la communication et l'écoute.

La communication a été définie par les participants comme étant: un échange qui se manifeste par le fait de parler, de dialoguer et d'échanger, la communication est aussi le fait de transmettre quelque chose à quelqu'un, d'établir une relation, intention de diffuser un message, informer, entendre et écouter.

L'écoute, quant à elle, est une technique qui doit être préparée et où il n'y a pas d'échange. L'écoute doit obéir à des règles tels que: la discrétion, le secret professionnel, l'analyse et la concentration. L'écouter doit laisser s'exprimer l'usager librement sans le questionner d'une manière intensive et il ne doit jamais proposer de solutions, mais l'orienter vers un professionnel.

Au cours du débat entre les participants et la formatrice, deux concepts clés ont été dégagés:

Le premier étant la différence entre entendre et écouter: entendre consiste en l'utilisation de la faculté auditive alors qu'écouter se manifeste par deux phénomènes: utilisation de la faculté auditive et analyse par le cerveau de ce qui a été entendu. En d'autres termes, faire de l'écoute c'est entendre ce qui est dit tout en l'analysant.

Le deuxième concept dégagé lors de cette matinée a été que l'écoute est un filtre, un échange ou une compréhension s'opère. Lors de l'écoute, l'appelant doit savoir qu'il est écouté et doit savoir que l'écouter est disponible.



L'après-midi de cette première journée de formation a été animée par Dr Bendhaou. Cette experte en communication a tenté d'inculquer aux participants les techniques de base de la communication.

Le premier concept étudié a été de reproduire ce qui a été entendu. Pour bien illustrer ce concept, les participants se sont mis, à la demande de la formatrice, en groupes de trois, ou chacun devait se présenter aux deux autres. Les personnes qui écoutaient devaient prendre des notes et, à la fin de l'exercice, présenter un autre membre de leur groupe en fonction de ce qu'il a raconté de lui.

A l'issue de cet exercice, il est apparu aux participants que parfois on peut mal entendre, mal interpréter ou mal citer ce qui a été dit.

Cet exercice a été suivi d'une définition de la communication et des types de communications.

Pour comprendre la communication, il faut connaître les éléments suivants:

- La communication est un modèle circulaire d'échange, cela veut dire qu'elle se fait au moins à deux. Que l'on soit émetteur ou récepteur.

- Il est impossible à un être humain de ne pas communiquer, les silences, la non activité sont une forme de communication, ils ont un sens.

On distingue deux formes de communication:

Digitale: la communication digitale se fait par la parole ou le silence, tout dépend du contexte.

Cette forme de communication a un langage riche, complexe et défini, sans équivoque, le type de relations entre les personnes.

Analogique: cette forme de communication se fait par les gestes et les attitudes. Elle est intuitive et spontanée. La communication analogique peut aussi prendre la forme d'une émotion, celle-ci ne peut être niée, elle ne peut qu'être vécue.

Après cette introduction aux principes liés à la communication, d'autres principes qui entourent la communication et la perception de cette communication ont été définies. C'est dans ce cadre que la ponctuation des faits, qui est un concept qui renvoi à notre perception des choses et à notre réaction face à ce qui nous entoure a été étudié. La ponctuation structure les faits de comportements et est nécessaire à la poursuite d'une interaction: leader/suiveur. Cette ponctuation peut être soit discordante, ce qui mène à une conception différente du réel, soit auto réalisatrice sur le comportement complémentaire d'autrui, et dans ce cas l'intéressé est persuadé qu'il réagit à l'attitude d'autrui alors qu'il la provoque.

Après cette introduction aux fondements de la communication et la constitution d'une compréhension de base chez les participants, certains autres concepts liés à la communication ont été développés.

La communication obéit à certaines lois, elles représentent le fondement de la compréhension de l'autre et des relations qu'on entretient avec les autres.

- La première loi étudiée a été AXIOMATIQUE DE LA COMMUNICATION: Propriété fondamentale de la communication, la tentative de ne pas communiquer se rencontrera dans tous les contextes où il faut éviter l'engagement lié à la communication qui englobe des règles comme le fait que l'on ne puisse pas NE PAS COMMUNIQUER, le comportement n'a pas de contraire et, Il n'y a pas de non comportement. Ces axiomes se traduisent par:

- DÉSACCORD entre contenu et relation,
- La vérité de l'énoncé n'a pas de valeur réelle.

Elle renseigne sur le désaccord dans la relation: jeux de rôles. Exemple: A donne à B une définition de soi: confirmation, rejet ou déni, BESOIN de communiquer et le déni dit «vous n'existez pas, B COMMUNIQUE EN MÊME TEMPS UN MESSAGE voici comment je vous vois et A répondra «voici comment je vous vois "me voir"»

Activité ou non activité; parole ou silence TOUT A VALEUR DE MESSAGE

Rejet: contraire au savoir-vivre

Acceptation de la communication: je cède et noue une conversation

Annulation de la communication: changer de sujet, phrases inachevées obscurité du style

L'indice et le contenu du message contenu : INFORMATIF

L'ordre nous renseigne sur la relation: la manière dont on doit entendre le message

# FORMATION





**PLUS UNE RELATION EST SPONTANÉE PLUS L'ASPECT RELATION PASSE A L'ARRIÈRE PLAN**

Le premier jour s'est achevé par cette première loi de la communication.

Le deuxième jour a été animé par Dr Bendhaou, qui a débuté la journée par une récapitulation des informations données la veille. Pour elle, il n'est pas facile d'assimiler ces concepts sur place et au moment où ils sont donnés, elle estime aussi que ce n'est pas important de les comprendre tous, mais que ces techniques sont utilisées par tout le monde d'une manière irréfléchie et innée.

Cette récapitulation a été suivie par les lois de la communication.

**LA DEUXIÈME LOI ÉTUDIÉE A ÉTÉ L'INDICE QUI REPRÉSENTE LA MANIÈRE DONT ON DOIT COMPRENDRE LA RELATION ET LE CONTENU DU MESSAGE.**

On retrouve aussi l'ordre qui nous renseigne sur la relation: la manière dont on doit entendre le message.

On retrouve aussi PLUS UNE RELATION EST SPONTANÉE PLUS L'ASPECT RELATION PASSE A L'ARRIÈRE PLAN.

- Indice : la manière dont on doit comprendre la relation.

- La troisième loi pour la communication a été le contexte: la

relation peut aussi se comprendre en fonction du contexte ou s'effectue la communication.

Le troisième concept étudié lors de cette formation a été COMMUNICATION ET COMPORTEMENTS HUMAINS.

- Les phénomènes de communication sont la clef et l'explication de tous les comportements humains.

- D'après la définition de la psychologie sociale de G. Bateson: Il faut examiner non seulement:

- les réactions de A au comportement de B,
- mais aussi comment ces réactions affectent la conduite de B
- et l'effet de cette dernière sur A .

- Pourquoi la communication ? Pour comprendre les "je" et les jeux qui s'y jouent au travers des échanges et des interactions vécues dans l'ici et le maintenant.

**• POUR MESURER SES EFFETS.**

- La conscience de soi dépend de son rapport aux autres.

- L'être humain acquiert des règles de communication et en use de manière inconsciente pour la plupart d'entre elles.

- Toute communication suppose un engagement.

- Point focal de la communication.

- Cette approche met en cause directement les interactions mais pas les interlocuteurs de ces interactions.

- Confirmation de la communication.

- Tout interaction tend à définir la relation. Chacun propose, implicitement ou ouvertement, une définition de soi et donc de l'autre.

- Au plan méta communication, il est dit:

- «Voici comment je me vois» et donc il dit aussi : «Voici comment je vois que tu me vois»

- La confirmation de la communication est:

- «Vous avez raison». Il peut être confirmé dans la définition qu'il donne de lui-même et d'autrui.

- La communication a le pouvoir de confirmer l'être dans son identité. Facteur extrêmement important de stabilité psychique.

- L'homme a besoin de communiquer pour parvenir à la conscience de lui-même, accéder à la richesse de nos sentiments et nos capacités relationnelles.

- Le comportement n'a pas de contraire ==> On ne peut pas ne pas avoir de comportement (ou alors on est mort ..).

- Si le comportement existe ==> Il a valeur de message ==>

- Le message a valeur de communication ==> On ne peut pas ne pas communiquer.

- Le message = unité de communication (ou de comportement).

- L'interaction = une série de messages entre l'émetteur et le récepteur.



Toute communication présente deux aspects: le contenu et la relation, tels que le second englobe le premier et est par suite une méta-communication."

- une information induit un comportement.

- Une interaction suppose un engagement et définit par la suite une relation.

- Niveau 1: L'information = contenu de la communication = il a valeur d'indice.

- Niveau 2: La relation = la manière dont on doit entendre le contenu = elle a valeur d'ordre.

- L'ordre, de niveau supérieur, désigne la manière dont le message doit être compris, c'est-à-dire la relation entre les partenaires.

- La relation est donc une communication sur la communication ou une méta-communication.

- chacun ponctue ces messages à sa façon. Chacun voit les choses de son point de vue.

Cas classique du conflit conjugal du type:

- L'homme: "Je me tais parce que tu es bien trop agressive".

- La femme: "Je suis agressive parce que tu te tais et ne dis jamais rien".

- Le mari a tendance à ne voir que l'agressivité de sa femme, et la femme à ne voir que le silence ou l'indifférence de son mari.

- Chacun pense que son comportement est induit par le comportement de l'autre, sans voir le côté inducteur de son propre comportement.

Ils ont surtout des difficultés à parler de leur relation, à méta-communiquer.

- L'erreur, ici le paradoxe, est de croire qu'il y a un commencement quelque part.

- Le comportement de l'un des acteurs induit le comportement de l'autre, qui lui-même (ré)induit le comportement du premier, etc ...

### Relation symétrique et relation complémentaire

- Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire, selon qu'il se fonde sur l'égalité ou la différence."

- Une relation symétrique est une relation d'égalité qui minimise la différence. Partenaires au même niveau- position en «miroir».

- Une relation complémentaire, au contraire, maximise la différence, avec deux positions. L'une est dite haute, l'autre est dite basse (pas faible).

- Chacun toutefois se comporte de telle manière qu'il suscite le comportement de l'autre autant qu'il est suscité par lui. Les définitions de la relation sont concordantes.

- Exemples de relations complémentaires: les couples mère-enfant, médecin-patient, professeur-élève.

### Hiérarchisation de la communication

- Le message de niveau supérieur englobe le niveau inférieur: on l'appelle méta message, car il qualifie ce message et lui donne du sens.

- **Communication de niveau 1:** Message digital qui transmet l'information.

- **Communication de niveau 2:** le message analogique qui transmet une information sur la relation et qui est donc méta communication.

- **Communication contextuelle de niveau 3:** aucun message, qu'il soit digital ou analogique, ne peut être correctement identifié et interprété s'il n'est replacé dans son contexte (emboîtement des contextes).

Et pour mieux comprendre ces définitions, un débat a été ouvert entre la formatrice et les participants. Ce débat a tourné autour du fait que tous ces concepts étaient des clés pour comprendre le comportement humain et pour décrypter le comportement des personnes qui s'adressent aux centres d'écoute.

L'après midi de ce deuxième jour a consisté en la réalisation d'un exercice sur le travail même des centres. Il a été demandé aux participants de décrire ce qui est confortable et ce qui est inconfortable dans le travail qu'ils font.

Il en est ressorti que le fait le plus inconfortable pour les écoutants est le fait de ne pouvoir rien faire, ni avoir aucune solution pour répondre à la détresse ou au problème des personnes qui se présentent.

Le deuxième inconfort le plus cité est le fait que la personne qui est en face de l'usager est confrontée à des questions qui ne rentrent pas dans le cadre de son mandat.

Pour les participants, tous ces inconforts sont récompensés par le seul plaisir d'aider une seule personne et de la sortir de sa détresse.

Après cet exercice, l'assistance s'est penchée sur les notions de mandat. Le mandat est "la tâche et la prérogative qui sont assignés à chaque personne lors de l'exercice de son activité ou de son travail". Pour illustrer cette définition, les participants ont donné des exemples, tel le fait qu'un avocat ne peut pas prendre en charge une personne en détresse psychologique, mais il doit l'orienter, le fait que lorsqu'un centre d'écoute ne dispose pas d'un centre d'hébergement, donc il ne peut la garder, mais il doit l'orienter et l'accompagner pour trouver un hébergement. Des problèmes ont été soulevés par les participants. Le cas d'une mère qui se présente pour des problèmes avec son mari et qui a en même temps un fils qui se drogue et un autre enfant en situation d'échec.





Les écoutants et intervenants ont pris l'habitude de traiter les problèmes de manière séparée, alors que tous les problèmes peuvent avoir la même origine, d'où l'importance de cerner le vrai problème.

Le deuxième problème soulevé est le fait que les victimes préfèrent appeler plutôt que de se déplacer au centre d'écoute. Cela est dû en grande partie au manque de confiance dans les centres d'appel.

Les appelants qui mentent n'est pas un problème car on doit travailler sur l'histoire qu'ils nous racontent non sur leurs hypothétiques mensonges.

Le troisième jour de formation a débuté par une présentation d'une technique de prise en charge des femmes victimes de violence utilisée par la ligue de prévention et de sauvegarde de la jeunesse et de l'enfance. Cette technique consiste en la coopération entre les différents professionnels pour prendre en charge les femmes en détresse.

Cette technique fait intervenir plusieurs intervenants et la passation du relais entre les professionnels.

Cette technique consiste aussi en le fait de réunir les différents professionnels et intervenants pour le suivi des actions menées par chacun d'eux à son niveau.

Cette deuxième journée de formation a été animée par Mme Cherfi. Cette formation s'est axée sur l'écoute et ses techniques.

La communication se fait au moins entre deux personnes: un émetteur et un récepteur.

#### TROIS JEUX DE RÔLE ONT ÉTÉ ORGANISÉS:

Deux participants ont été choisis pour ce jeu de rôle. Ce jeu de rôle a consisté en la simulation d'une situation où se trouve une victime face à un écoutant. Ce jeu de rôle avait pour objectif de pointer du doigt les manques et les erreurs commis par les écoutants face à une victime.

Lors du 1<sup>er</sup> jeu de rôle les deux participants ont simulé une situation où une femme maltraitée par son mari se présente à un centre d'écoute.

L'entretien a été suivi par tous les participants qui devaient prendre note d'après les comportements de l'écouter.

Pour la première écoutante, les remarques faites à son sujet ont été:

Elle ne s'est pas présentée, elle l'a plus orientée vers le juridique, alors que la femme avait besoin d'aide psychologique, elle l'a poussé au divorce, elle ne l'a pas orienté vers un spécialiste.

A la fin de ce premier jeu de rôle, la formatrice ainsi que les participants ont donné leur avis sur la situation, et, ensemble, ils ont tenté de corriger les comportements jugés inopportuns.

La première conclusion tirée a été de ne jamais donner de conseil à un usager, il faut lui faire connaître ses droits et les solutions possibles. C'est à l'usager de prendre sa décision.

L'écouter doit toujours, en présence de l'usager, faire un récapitulatif afin de voir si l'histoire de l'usager a été bien comprise.

Il ne faut jamais dire à un usager *"que viens-tu faire ?"* Il faut accueillir l'usager et le laisser raconter son histoire sans l'interrompre.

**Lors du deuxième jeu de rôle**, la situation simulée a été celle d'une jeune fille battue et séquestrée par son frère et qui veut déposer plainte. Elle s'adresse à un centre d'accueil pour connaître ses droits et comment déposer plainte.

La réaction de l'écouter a été d'essayer de minimiser l'histoire et de lui demander le rôle de sa mère. Il lui a aussi demandé de ramener son frère pour que l'écouter puisse parler de ce problème avec le frère.

#### Les commentaires faits ont été:

Cette personne disait que son frère la battait et ne la laissait pas sortir, ce à quoi répondait l'écouter: pourquoi veux-tu sortir ? Et pour aller où ?



La fille, lors de l'entretien, a indiqué que son père était décédé, l'écouter lui demande après quelques minutes de parler à son père.

La fille avait besoin de connaître ses droits, l'écouter voulait plutôt l'orienter vers un soutien psychologique.

Il ne l'a pas laissé parler ou s'exprimer. Il a monopolisé la parole.

Ce deuxième entretien a fait toucher du doigt aux écoutants les erreurs à ne jamais commettre.

A savoir: ne jamais minimiser la détresse d'une victime, essayer de la faire renoncer à sa décision, ne pas l'écouter.

Il faut aussi savoir cerner le problème et le type de prise en charge dont la victime a besoin.

Lors du troisième jeu de rôle, la situation simulée a été celle d'une femme battue par son père. Il ne la laisse pas quitter le domicile, ni travailler.

Elle s'est présentée au centre dans le but de trouver un soutien psychologique et une aide juridique.

L'écouter a commencé par poser des questions tels que: pourquoi ton père te bat, depuis quand il te bat.

La victime a demandé à voir la psychologue, qui d'après une de ses amies, venait à l'association. L'écouter ignorait que l'association disposait d'un psychologue et d'un juriste. Elle ne connaissait même pas leur emploi du temps.

Dans l'impossibilité de fournir le moindre renseignement à la victime, celle-ci lui a demandé de laisser son numéro de téléphone pour la rappeler et la renseigner.

Après ces situations réelles et la détection des problèmes que l'on peut rencontrer lors de l'écoute, la formatrice a donné des définitions et des concepts ainsi que des règles à observer lors de l'écoute.

L'écoute permet de créer des liens et de connaître l'utilisateur.

### L'écouter doit:

1- Être concentré: ce qui se traduit par des signes d'acquiescement, utilisation d'expressions,

2- Reformuler: sans interpréter, ni juger, juste utiliser d'autres termes pour redire ce qui a été déjà dit par l'utilisateur.

Après l'énoncé de ces quelques définitions, un deuxième exercice a été organisé. Les participants ont été regroupés par six. Il a été demandé aux participants de:

Citez les missions pour lesquelles votre institution ou organisme vous a mandatée dans le cadre de l'écoute.

1- Quels sont les thèmes les plus fréquents, pour lesquels les appelants vous sollicitent ?



2- Parmi ces derniers, certains ne relèvent pas de votre mandat, que faites-vous ?

3- Parmi ceux qui relèvent de votre mandat, pour lesquels êtes-vous dans l'inconfort ?

La conclusion tirée de cet exercice a été:

Pour les thèmes les plus fréquents que reçoivent la majorité des centres d'écoute:

- des cas de violence physique, des cas de demande d'aide sociale, des cas

de divorce abusifs, des cas d'interdits, demande d'hébergement, demande d'aide juridique, demande de prise en charge psychologique.

Lorsque l'écouter est face à une détresse urgente, il doit lever l'urgence et cela en utilisant les techniques d'écoute et en établissant un lien, et le cas échéant en passant le relais à un professionnel.

Quand un écoutant est confronté à un cas qui ne rentre pas dans son mandat, il doit utiliser les réseaux de prise en charge qu'il connaît ou orienter cette

personne vers des personnes ressources préalablement sélectionnées et répertoriées.

Cette formation a été clôturée par une redéfinition de la violence. «La violence contre les femmes est tout acte commis en public ou en privé qui entraîne ou risque d'entraîner un traumatisme ou souffrance: physique, psychique, sexuel ou les menaces d'un acte semblable, la coercition ou la privation de liberté» ■