

Travaux pratiques

Entraînez-vous à écouter avec sang-froid

Votre proche vient juste de vous dire qu'il envisage de se suicider.

Gardez votre sang-froid

Malgré ce que vous pouvez entendre ou lire ailleurs, on peut avoir des pensées suicidaires sans être à proprement parler en crise suicidaire. Ce sont deux états différents.

Si votre proche semble sur le point de faire une tentative de suicide ou vient d'en faire une, il s'agit d'une urgence.

Si votre proche vous dit qu'il ne va pas bien du tout et qu'il a des pensées suicidaires, il faut encourager la personne à vous en dire plus : gardez votre sang-froid et préparez-vous à écouter avec courage. En s'ouvrant à vous, il va vous fournir une occasion précieuse de l'aider. Écoutez-le et gardez bien en tête les préconisations qui suivent.

Ne vous focalisez pas sur ce que vous ressentez vous, mais sur ce qu'il ressent lui

Vous pouvez ressentir un torrent d'émotions, ce qui est compréhensible lorsque votre adolescent, votre partenaire, votre ami ou un autre être cher parle de mettre fin à ses jours. L'anxiété, la panique, la tristesse, la colère et le désarroi sont courants.

Si vous exprimez votre désarroi, votre proche risque de se sentir obligé de vous rassurer en vous disant quelque chose comme : « Ne t'inquiète pas, je ne me tuerai pas, je te le promets. Je suis désolé de t'avoir fait peur ». Il risque aussi de changer de sujet et de ne plus vous en reparler.

Etape 1 : Surlignez dans la liste ci-après les peurs qui risquent de vous empêcher de l'écouter avec sang-froid.

- J'ai peur que son état se dégrade encore plus si je ne fais pas tout ce qu'il faut pour qu'il se sente mieux.
- J'ai peur de ne pas pouvoir supporter la gravité de son état de détresse.
- J'ai peur de ne pas en faire assez si j'écoute sans essayer de lui remonter le moral.
- J'ai peur que ça prenne des heures s'il se met à me raconter sa vie dans les moindres détails.
- J'ai peur de l'encourager à s'apitoyer sur son sort si je le laisse se complaire dans sa négativité.
- J'ai peur de ne pas arriver à lui prouver que la vie peut être belle.
- J'ai peur de sombrer avec lui.
- J'ai peur de ne pas pouvoir gérer ses idées suicidaires si je ne parviens pas à changer le cours de ce qu'il est en train de me dire.
- J'ai peur qu'il pense que je suis d'accord avec lui si je ne réfute pas immédiatement ce qu'il vient de me dire.

- J'ai peur qu'il m'accuse de jouer au thérapeute si je ne traite pas ce qu'il me dit avec légèreté.

- ▶ Au lieu de vous focaliser sur vos peurs, focalisez-vous sur les ressentis de votre proche.
- ▶ Au lieu d'essayer de lui remonter le moral ou de lui dire que tout va s'arranger, demandez-lui de vous décrire ce qu'il ressent et écoutez-le en vous appuyant sur les trois principaux ingrédients d'une bonne écoute :
 - l'empathie
 - la validation
 - la reformulation

1. Empathie

L'**empathie**, c'est la capacité à comprendre et à partager les sentiments d'autrui. C'est arriver à se mettre dans la situation d'une autre personne et de voir un problème de son point de vue.

Exemple :

Quand Anne est rentrée du travail, son fils de 17 ans, Lucas faisait les cent pas dans le salon en répétant en boucle :

- J'ai merdé au boulot, j'ai vraiment merdé.

Au lieu de mitrailler Lucas de questions, Anne écoute calmement Lucas lui expliquer par le menu les raisons de son stress. Et voici ce que Lucas lui raconte :

- Au lieu de répondre « à demain » à mon patron quand il m'a dit « au revoir » comme il le fait chaque soir avant de rentrer chez lui, je n'ai rien répondu. Il va croire que je lui en veux et que j'ai l'intention de ne plus jamais revenir au bureau.

Anne qui sait que son fils souffre de dysrégulation émotionnelle réprime un soupir de soulagement. Pas question de minimiser devant son fils ce qu'il interprète comme un cafouillage gravissime. Pour lui, l'incident est grave et il ne faut surtout pas essayer de le convaincre du contraire. Anne commence donc par valider l'inquiétude de son fils et lui dit :

- Je te sens vraiment très inquiet.

Lucas acquiesce, mais continue de tourner en rond dans le salon.

Anne poursuit :

- Tu as peur que ton patron interprète mal le fait que tu ne lui as pas dit : « Au revoir » et tu as peur qu'il imagine que tu ne souhaites plus travailler pour lui ?

- Exactement. J'ai peur qu'il pense que je vais démissionner.

- Je sais à quel point ce travail est important pour toi.

- Oui, j'ai besoin d'argent pour pouvoir partir cet été, répond Lucas. Mais, en t'écouter, j'en viens à penser à un truc. Mon boss n'a peut-être pas entendu que je ne lui ai rien répondu. Et du coup, je me fais peut-être du souci pour rien. Qu'en penses-tu ?

- Eh bien, puisque tu me le demandes, je pense que ton boss n'a probablement pas fait attention à ce que tu lui as répondu quand il t'a dit au revoir. La plupart du temps, surtout en fin de journée, les gens lancent des « Au revoir et à demain » à la cantonade, sans vraiment s'adresser à une personne en particulier. Et ils ne font pas vraiment attention à qui répond, et à qui ne répond pas.

« C'est vrai », dit Lucas, et pour la première fois depuis une demi-heure, il cesse de tourner en rond dans la pièce.

A retenir :

Si Anne avait répondu à son fils sans empathie, en lui disant par exemple :

« Tu vas toujours chercher midi à quatorze heures... c'est loin d'être aussi grave que le penses. »

Lucas l'aurait probablement mal vécu et se serait senti incompris. Il serait peut-être allé bouder dans sa chambre. Ou bien, il aurait pu se mettre dans une colère noire.

La réponse empathique de sa mère l'a aidé à reconnaître qu'il existait une autre façon de voir les choses. Et bien sûr, il n'existe pas qu'une seule façon de témoigner de l'empathie à son proche. A vous d'explorer d'autres possibilités.

2. Validation

Dans le contexte de l'écoute, valider consiste à reconnaître que ce que la personne ressent est tout à fait compréhensible et recevable. À l'inverse, une réponse invalidante consiste à dire à la personne qu'elle réagit de manière excessive, qu'elle est névrosée, ridicule ou qu'elle a tout simplement tort de ressentir ce qu'elle ressent.

Parmi des **réponses invalidantes** très courantes, on peut citer :

« Arrête de pleurer. »

« Ne sois pas ridicule. »

« Tu t'inquiètes pour rien. »

On peut toujours trouver quelque chose à valider.

Dans l'exemple ci-dessus, Anne était parfaitement consciente que le stress du Lucas était démesuré, mais en validant l'anxiété qu'il ressentait, elle l'a aidé à prendre du recul et à gérer son stress.

Si quelqu'un vous avoue qu'il a des pensées suicidaires, vous devez valider ce qu'il ressent, sans porter de jugement.

Vous pouvez lui dire par exemple :

*«Je pense que ce que tu vis actuellement doit être incroyablement difficile si tu penses au suicide.»
«Tu traverses une période très difficile, n'est-ce pas ? Essaie de m'expliquer ce que tu vis. »*

3. Reformulation (ou écoute réflexive)

L'écoute réflexive consiste à reformuler ce que la personne vient de dire pour lui montrer que vous l'avez écoutée et comprise.

Par exemple :

Paul : *« Je me sens complètement dépassé au travail. »*

Lise : *« J'entends que tu es incroyablement sous pression ces derniers temps. »*

Vous pouvez reformuler ce que quelqu'un a dit en paraphrasant, en résumant les points clés ou simplement en répétant quelques mots.

Cela incite la personne à continuer, non pas tant à cause de ce que vous avez dit, mais plutôt à cause de ce que vous n'avez pas dit.

- vous n'avez pas exprimé votre désaccord,
- vous n'avez pas changé de sujet,
- vous n'avez pas minimisé les préoccupations de votre interlocuteur,
- vous n'avez pas porté de jugement,
- vous n'avez pas parlé de vous et de votre propre expérience,
- vous n'avez pas prétendu comprendre ce que la personne ressentait ou traversait,
- vous n'avez pas essayé de la faire changer d'avis.

En reformulant ce que vous entendez, vous permettez à votre interlocuteur de se sentir écouté et compris et, surtout, vous lui donnez la possibilité de clarifier ce qu'il vous a dit s'il se rend compte que l'avez mal compris.

Lorsque vous reformulez, évitez de répéter mot pour mot ce que la personne a dit. Répétez des mots lorsque cela vous semble approprié, mais efforcez-vous plutôt de reformuler l'essentiel, qui peut être lié à des sentiments ou au contenu. Prenons l'exemple d'une personne suicidaire qui pense qu'elle ne mérite pas de vivre. Une reformulation possible serait de dire :

« *Tu penses que tu mérites de mourir.* »

ou pour reformuler l'expression de sa détresse, dites :

« *J'ai l'impression que tu ne vas pas bien du tout.* »

Entraînez-vous à écouter avec sang-froid

Souvent, une seule phrase suffit pour montrer à votre proche que vous le comprenez. Voici quelques conseils pour vous aider à dépasser vos peurs et à vous concentrer sur les ressentis de votre proche :

Etape 2 : Demandez à votre proche de vous parler d'une situation stressante.

Pendant qu'il parle,

- abstenez-vous de lui donner des conseils ;
- ne parlez pas de vos propres expériences ;
- n'essayez pas de lui remonter le moral, du moins au début ;
- reformulez les points importants de son récit en commençant chaque phrase par :
« *Il semble que tu...* », « *Je t'entends dire que...* » ou « *D'après ce que tu dis, tu...* » ;
- assurez-vous que vous avez bien compris en lui demandant : « *Ai-je bien compris ?* » ;
- posez des questions ouvertes et montrez-lui par des petits hochements de tête que vous accordez la plus grande attention à ce qu'il vous dit.
- écoutez votre proche jusqu'à ce qu'il éprouve lui-même le besoin de changer de sujet ou qu'il vous dise tout simplement : « *merci de m'avoir écouté* ».

Après cet entraînement, répondez aux questions suivantes :

- Pendant la conversation, avez-vous été tenté de dire ou de faire certaines choses à certains moments ? Si oui, lesquelles ? Et avez-vous réussi à vous en empêcher ?
- Avez-vous noté dans les propos de votre proche des choses qui vous tétaient au point de vous faire perdre votre sang-froid ? Si oui, lesquelles ?
- Qu'avez-vous appris qui aurait pu rester inexprimé si vous n'aviez pas écouté avec sang-froid ?
- Aimerez-vous être écouté de cette manière ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

Écouter avec sang-froid demande un peu de pratique. Une langue étrangère ne s'apprend pas en 24 heures. Écouter avec sang-froid, non plus !

00000000

NB : Travaux pratiques conçus à partir d'une adaptation libre de situations tirées du livre du Dr Stacey Freedenthal : *Loving Someone with Suicidal Thoughts, What Family, Friends, and Partners can Say and Do.*