

La relation d'aide

Formation pour les mairraines d'allaitement

Par Audrée Meilleur Trudeau

Exercice #1

La générosité n'est pas de
donner beaucoup, mais de
donner au juste moment

Jean de La Bruyère (1645-1696)

La relation sociale

C'est un échange à différents niveaux centré sur chacun des individus concernés.

La relation d'aide

C'est une relation centrée sur l'autre : celui ou celle qui a besoin d'être aidé(e).
« L'un(e) a besoin d'aide, l'autre peut apporter de l'aide »

****Dans les deux types de relations ****
Les deux personnes sont au même niveau

En tant que marraine, je suis dans une relation d'aide

- Écouter
- Aider à identifier les problématiques qu'elle rencontre
- Aider à faire face à ses problèmes
- Aider à envisager des alternatives
- Aider à solutionner les problèmes
- Participer à augmenter la confiance en tant que jeune mère

L'écoute active :

Le concept de base de la relation d'aide

Il s'agit de démontrer à la personne avec qui nous sommes en relation d'aide que nous l'écoutons, et ce, de plusieurs façon.

Le concept de l'écoute active en est un qui englobe plusieurs types de communications, d'observations et d'outils.

Tu fais toujours les petits bruits qu'il faut
lorsque je te raconte mes malheurs au
téléphone.

C'est bon de savoir qu'en toutes occasions
on peut compter sur quelqu'un.

Chantal Henniez

Exercice #2

L'écoute active et la communication

Le verbal

- Parler à la personne en utilisant un vocabulaire qu'elle comprend
- Utiliser des questions ouvertes pour encourager l'échange d'informations

Le non-verbal

- Faire face à la personne
- Avoir une posture ouverte
- Le contact des yeux
- Être détendue

L'écoute active et la communication

Le silence

Il existe deux types de silences :

- Le silence vide
- Le silence plein

L'écoute active et l'observation

Éléments physiques

- Notre habilement
- Notre allure générale
- Environnement
 - L 'endroit où l'on discute
 - Y a-t-il de l'interférence?

L'écoute active et l'observation

Indices de malaise

- Personne bouge beaucoup
- Se lève continuellement
- Porte son attention sur autre chose que la discussion
- Recule sa chaise
- Regarde par terre
- Proximité

L'écoute active et ses outils

Le respect

Comment manifester du respect :

- En voyant la personne comme un être unique, capable de résoudre ses difficultés
- En respectant la confidentialité de ce qui nous est dit
- En ayant une présence physique attentive
- En manifestant de la compréhension
- En se montrant chaleureux et authentique, rester soi-même
- En ne jugeant pas la femme ou le couple et en la/le considérant responsable de ses décisions et actions
- En respectant le rythme du couple ou de la femme

L'écoute active et ses outils

Obstacles au respect

- Donner des ordres, faire des reproches ou des menaces
- Surprotéger la femme ou le couple et l'encourager de façon excessive
- Manifester de la pitié
- Utiliser une attitude qui a pour effet de vous placer en position de supériorité face à la femme ou le couple.

L'écoute active et ses outils

Obstacles au respect

L'opposition

Ne pas entrer personnellement en opposition avec le couple ou la femme.

La confrontation

Il s'agit de mettre un à côté de l'autre des faits de même nature pour faire ressortir des contrastes, des similitudes ou des oppositions.

L'écoute active et ses outils

L'authenticité

Comment manifester de l'authenticité :

- En exprimant de façon spontanée et constructive nos émotions
- En utilisant le « JE » pour exprimer notre pensée
- En reconnaissant nos limites et en les acceptant
- En s'exprimant avec respect, de façon polie et honnête
- Présence à soi → consciente de nos émotions.
 - de quelle humeur suis-je?
 - quelle est l'émotion que je ressens?
 - est-ce un bon moment pour entrer en relation d'aide?

L'écoute active et ses outils

Obstacles à l'authenticité

- La marraine n'a pas de congruence entre ce qu'elle dit et ce qu'elle fait.
- La marraine qui ne régit plus au rôle qu'elle assume.
- La marraine qui projette sur le couple ou la femme ses malaises, ses inconforts.

L'écoute active et ses outils

La sympathie

- C'est la part que l'on prend dans les peines ou les plaisirs de l'autre.
- La personne sympathique partage les mêmes sentiments que l'autre.
- Elle n'a pas de recul face au vécu de l'autre et face à son propre vécu.

L'empathie

C'est l'aptitude à pénétrer dans l'univers de l'autre, à comprendre et à lui communiquer cette compréhension.

L'écoute active et ses outils

Obstacles à l'empathie

- Faire passer son vécu personnel avant celui du couple ou de la femme.
- Se laisser envahir par nos sentiments personnels devant ce que nous confie la femme ou le couple.
- Juger ou être irrespectueuse devant les propos que tient le couple ou la femme.
- Minimiser ou dramatiser les propos du couple ou de la femme c.à.d. : ne pas reconnaître la valeur que la femme ou que le couple donne à ses émotions.
- Vouloir imposer ses propres solutions.

L'écoute active et ses outils

La reformulation

- Consiste à redire en nos propres mots ce que le couple ou la femme nous a exprimé
- Le focus est concentré sur **les faits/le contenu**
- Technique qui permet de démontrer notre présence à l'autre (que l'on écoute activement)
- Technique qui nous permet de nous assurer que l'on a bien saisi le message

Ex: « Si j'ai bien compris... », « Vous avez bien dit... »

L'écoute active et ses outils

Le reflet

- Consiste à vérifier notre interprétation personnelle
- Le focus est concentré sur **les sentiments/ les émotions**
- Technique qui permet d'exprimer notre empathie, de dire que nous comprenons
- Permet à l'accompagnante de revenir sur le sentiment qui lui est exprimé par la femme ou le couple/ramener le couple ou la femme à elle-même
- Renforce le lien accompagnante/femme-couple

Ex: Je sens que tu...

Qu'est-ce que vous
retenez de la journée

d'aujourd'hui?

Les bénévoles font grandir la
communauté et changent le
monde