

Écouter pour accompagner : fonder une pratique

<i>Introduction</i>	15
Première partie : Les points d'appui	17
Chapitre 1 : Se former	19
Le cursus.....	19
Le processus de recrutement	20
Sensibilisation et formation initiale.....	20
Temps probatoire	21
Développement bénévole et développement personnel.....	21
Quelques raisons de se former.....	21
Les intérêts personnels d'une formation	23
Professionnalisation du bénévolat	23
Chapitre 2 : Être soutenu	27
L'équipe	27
Présence réelle	28
Présence virtuelle	28
Le coordinateur	29
Le groupe de parole	29
La formation continue	32
Chapitre 3 : Conserver une juste distance	35
La proximité affective	36
La sympathie	36
L'empathie	36
La compassion	37
Le <i>care</i>	37
La pitié.....	38
L'apitoiement.....	38
Les dimensions de la personne	38
Dimension physique	38
Dimension sociale	39
Dimension affective	40
Dimension spirituelle	40
Dimension intellectuelle.....	41
Le degré de disponibilité d'une personne	42
Le retrait	42
Le rituel	42
Le passe-temps	43
L'activité.....	43

L'intimité	44
Les jeux psychologiques ou rackets	44
La relation privilégiée.....	45
De quoi s'agit-il ?	45
Qui l'engage ?	45
Pourquoi ?	45
Quel contenu particulier ?	46
Quelles difficultés et quels bénéfices ?.....	46
Quelles aides trouver ?	47
Quand la juste distance vient à manquer	47
Quels avertisseurs ?	48
Ce qui peut bouger en moi et comment.....	48
Ce qui ne peut pas bouger en moi	48
Quand je n'en peux plus ou que je ne peux pas	49

Deuxième partie : Le cadre des activités du bénévole.....51

Chapitre 4 : Respecter un cahier des charges	53
Sources du cahier des charges	53
Morale et éthique	53
Obligations contractuelles	54
Les diverses obligations.....	55
Obligations vis-à-vis des personnes rencontrées.....	55
Obligations vis-à-vis de l'association.....	58
Obligations vis-à-vis du lieu d'accueil : hôpital, prison, maison de retraite... ..	60

Chapitre 5 : Différencier bénévolat d'accompagnement et bénévolat de service	63
Des degrés.....	63
Aucun service rendu	64
Actes médiateurs	64
Le sujet global	64
Des différences culturelles.....	65
Bénévolat rhéna	65
Bénévolat anglo-saxon	66
Bénévolat scandinave	66
Bénévolat méditerranéen.....	66
Bénévolat français	67
Quelle place pour le bénévolat de service ?	67
L'objet social	67
Chartes, conventions et textes de lois.....	68
Rapports avec les professionnels.....	68
Les activités.....	69

Regards croisés sur ces deux types de bénévole	70
Quelles évolutions possibles ?	71
Données nouvelles	72
Quelles pistes d'évolution ?	72
Chapitre 6 : Identifier ses interlocuteurs	75
Les professionnels	75
Perception mutuelle du bénévole et du professionnel	76
La mise en place d'une collaboration optimale	78
Le prérequis exigé du bénévole	80
Les salariés de sa propre association	81
L'entourage de la personne visitée	82
Les proches dans la tempête	83
Les proches dans le quotidien	84
Les autres bénévoles – Le cahier de liaison	85
Qu'est-ce que le cahier de liaison ?	85
Qu'est-ce qu'il contient ?	85
Où peut-on en prendre connaissance ?	85
Quels objectifs ?	86
Quelle confidentialité ?	86
Troisième partie : L'engagement	89
Chapitre 7 : Cerner les constantes de l'engagement	91
Caractère de liberté et de volonté	92
Caractère de permanence	93
Caractère d'identité	94
Caractère de gratuité, de non-réciprocité	95
Caractère d'anonymat du destinataire « receveur »	96
Caractère d'inconditionnalité	97
Chapitre 8 : Identifier les différents types d'accompagnement	99
L'accompagnement naturel	99
Variations culturelles	100
Spontanéité	100
Proche volontaire-désigné	101
Lieu de l'accompagnement	101
Organisation matérielle	101
Durée	102
Émotions des accompagnants	102
Émotions de la personne accompagnée	103
L'accompagnement de proximité	103
Variations culturelles	104
Demande latente	104

Engagement	104
Motifs	105
Aller à domicile	105
Temps	105
Liens	106
Règles éthiques	106
Famille	106
Petits services	107
Occasions fugitives	107
Évolutions affectives	107
Soutiens	108
L'accompagnement associatif organisé	108
Spécificité d'écoute	109
Quels usagers ?	109
Lieu d'exercice	110
Contraintes d'horaires	110
Caractère confessionnel	111
Notoriété et convictions de l'association	111
Chapitre 9 : Éclaircir ses motivations	113
Le bénévolat, un lieu pour donner	115
Le bénévolat, un lieu pour recevoir	116
Le bénévolat, un lieu de recherche de sens	117
Le bénévolat, un lieu pour affirmer des valeurs	118
Le bénévolat, un lieu pour se faire plaisir	120
La source personnelle de l'engagement	121
Quatrième partie : La parole	123
Chapitre 10 : À vous, je peux le dire...	125
Ce qui différencie le bénévole des autres interlocuteurs	126
Ce qui différencie le bénévole de la famille et des proches	126
Ce qui différencie le bénévole des soignants	127
Ce qui différencie le bénévole du psychologue	128
Ce qui le différencie de l'aumônier	129
Ce qui le différencie de l'assistante sociale	129
Ce qui le différencie de la personne de confiance, du tuteur, du curateur	130
Ce qui fait l'originalité de l'écoute du bénévole	130
Ce qui tient au statut de bénévole d'accompagnement	131
La façade personnelle du bénévole	132
L'éthique du bénévole	134
Écouter au plus près	134
Ne pas enfermer l'autre dans une identité préconçue ou partielle	134

Proposer un espace de sécurité	135
Écouter « activement »	136
Chapitre 11 : Les non-dits	137
Que recouvre le mot ?	137
Les bornes du non-dit	139
Le simple silence	139
Non-dit familial ou culturel	140
Non-dit « constitutionnel »	140
Tout dire ?	141
Quelle intention ?	141
La pensée magique	141
La volonté d'acquérir ou de conserver un pouvoir, de manipuler, d'écarter l'autre, de peser sur la situation	142
Le désir de protéger l'autre	142
Se protéger soi-même	143
Le respect d'un pacte conclu	143
Les conduites d'évitement du spirituel	144
Le non-dit, un espace pour souffler	144
Vivre avec le non-dit ?	144
Chapitre 12 : Le silence	147
Les étapes du silence	148
Rompre le silence	148
Habiter le silence	148
Établir le silence	149
Les sentiments nés du silence	149
Sentiments négatifs	149
Sentiments positifs	150
Sentiments neutres	150
Les cheminements du silence	150
Refus de rencontre, fin de non-recevoir	151
Si vous voulez... ..	151
Silence de timidité	151
Silence méditatif	152
Silence de retrait	152
Silence tragique, sidération	153
Silence conclusif	153
Cinquième partie : L'écoute	155
Chapitre 13 : Écouter	157
Pourquoi écouter ?	157
Attitudes préjudiciables à l'écoute	158

Décision/conseil	158
Soutien	159
Évaluation-jugement	159
Investigation	160
Interprétation	161
Diversion	161
Abstention	162
Boomerang	162
Attitudes favorables à l'écoute	162
Se mettre en position d'écoute	163
S'assurer d'un environnement adéquat	164
Parler à bon escient.....	165
Chapitre 14 : S'écouter soi-même	169
La notion de discours intérieur	170
L'environnement sensoriel.....	171
Sonorités.....	171
Images	172
Odeurs	172
Toucher	172
Les comportements inappropriés.....	173
Se consulter soi-même	175
Les ingénus.....	176
Les résistants	176
Les réflexifs	176
Chapitre 15 : Communiquer non verbalement	179
Qu'est-ce que la communication non verbale ?.....	179
Les composantes théoriques de la communication non verbale...	180
Les différents degrés de communication	181
Observer pour décrire	182
Quelques exemples d'observation.....	182
Le bénévole observateur.....	183
Ressentir et s'en expliquer.....	183
Émotions négatives	184
Émotions positives	186
Des outils pour communiquer.....	188
La parole.....	188
Le silence.....	189
Les gestes et postures	190
Le toucher.....	190
Le regard.....	191

Sixième partie : Les implications	195
Chapitre 16 : Le temps du bénévole	197
Les engagements du bénévole	197
La fréquence d'intervention	197
La durée de la visite	198
La durée d'activité	200
Les étapes de l'accompagnement d'une personne	200
Début	200
Dérroulement	201
Fin	202
Ce qu'implique l'accompagnement dans la durée	202
S'adapter aux modifications au fur et à mesure de l'accompagnement	203
Garder la juste distance avec la personne accompagnée	203
Respecter les besoins de la personne quel que soit son état	204
S'armer de patience	205
Résister aux sentiments de frustration	206
Maintenir le cadre	207
Chapitre 17 : Des questions persistantes	209
Avec la personne rencontrée	210
Légitimité	210
Violence	211
Impossibilité de visite	212
Avec les proches	213
Avec les soignants	214
Transparence	214
Désaccord sur la prise en charge — Maltraitance	216
Avec lui-même	216
Effet miroir	216
Mettre des limites	217
Vision du monde	217
Chapitre 18 : Sous bénéfice d'inventaire	219
Bénévole, un parcours de vie	219
Retrait du bénévole	219
Évolution des motivations du bénévole	221
Amélioration de la pratique du bénévole	221
Incidences personnelles	222
Des réponses à des attentes ?	222
Le bénévolat pour donner	222
Le bénévolat pour recevoir	223
Le bénévolat pour chercher du sens	224

Le bénévolat pour affirmer des valeurs	224
Le bénévolat pour se faire plaisir	225
La gratitude	226
Vous avez dit gratitude ?	226
Gratitude de la personne visitée	227
Gratitude du bénévole	227
Quand la gratitude vient à manquer	228
<i>Synthèse : Écouter pour accompagner</i>	230
<i>Conclusion : Le socle éthique du bénévole</i>	231
<i>Bibliographie</i>	233

Matériel protégé par le droit d'auteur