



CONSEILS

Au téléphone

Des situations différentes peuvent se présenter à vous :

- ▶ les personnes qui sont dans le déni (“Ce coronavirus c’est une mascarade !”)
- ▶ les personnes qui sont sur-angoissés (“C’est horrible... on va tous mourir !”)
- ▶ les personnes qui sont terriblement angoissées par “l’enfermement” et la rupture des liens et visites (plus que par la maladie)
- ▶ les personnes qui ont vécu les privations
- ▶ les personnes tranquilles qui vont bien

C’est un moment difficile où les émotions donnent lieu à des comportements imprévisibles et souvent incontrôlables de part et d’autre : on ne sait pas dans quel état est la personne et on va devoir l’écouter pour adapter sa posture : se taire pour mieux écouter, et éviter de poser de multiples questions.

L’ESSENTIEL EST DE LAISSER PARLER LA PERSONNE.

Le but est double :

→ **Maintenir un lien** : échanger, écouter, apporter de la chaleur humaine sans jugement.

Par votre appel la personne va se sentir exister aux yeux des autres et le fait d’être écoutée sera **rassurant** pour les personnes qui sont inquiètes et réconfortant pour toutes.... car toutes ne sont pas forcément inquiètes : elles peuvent ressentir des sensations et émotions différentes que vous allez accueillir et laisser s’exprimer. *Ce lien étant créé, la confiance s’installe et la personne n’hésitera pas, s’il elle a des besoins ou se sent mal, à en parler.*

→ **Sécuriser** : au cours de la conversation vérifier quelques points pour recueillir les besoins.

Avant d’appeler

Vérifiez que vous êtes prêts à réaliser cette démarche.

*Vérifiez que vous même n’êtes pas **submergé par l’angoisse**, dans le cas contraire passer le relais à une autre personne quand c’est possible.*

Chassez vos a-priori et vos jugements “il est inconscient”, “il en fait trop”, “il ne faut pas en faire une psychose”, “il regarde trop la télé”, “il devrait faire ceci” ou “cela”...

Réfléchissez à la façon dont vous allez vous présenter.

Au moment de l'appel

Vous vous présentez (selon que vous connaissez la personne ou pas), deux cas de figure :

Vous connaissez déjà la personne ? Rester le plus possible fidèle aux "habitudes" : sujets de discussions abordés, rituels...

Vous ne connaissez pas la personne ? Soigner votre présentation pour que la personne ne vous confonde pas avec du démarchage téléphonique "je fais partie du club", "on fait une chaîne téléphonique »

Vous présentez la raison de votre appel : "J'appelle pour passer un moment avec vous, prendre de vos nouvelles" (éviter : "J'appelle pour le coronavirus, savoir si vous avez entendu les consignes !")

Vous laissez à la personne le temps de répondre. Vous la laissez parler et vous lui dites votre compréhension vis à vis de son angoisse éventuelle (évitez de faire part de vos propres angoisses, ne pas faire de pronostic sur l'avenir, éviter les "c'est pas grave" ou "ça va aller" alors qu'elle cherche à se libérer de ses peurs - dites lui plutôt : "je comprends que cela soit difficile").

Au contraire, si elle n'a pas peur du tout, **c'est par la discussion que vous en apprendrez plus sur sa conduite vis à vis des risques.**

Éviter la posture de l'enquêteur. Si elle ne parle pas spontanément de ses besoins plus matériels de la vie quotidienne, vous allez peu à peu les évoquer avec elle (cf "points vitaux à vérifier" ci-dessous)

Pas d'injonction, de leçon, de menace ex : Éviter : "si vous sortez vous allez être malade, c'est dangereux..." dites plutôt : "Je compte sur vous pour...." "Vous êtes bien d'accord, c'est préférable de :...."

Une réelle écoute : ne pas banaliser les dires de la personne, laisser la personne actrice et maître de ses décisions

Maintenir le lien dans la durée : « si vous voulez bien, je vous rappelle dans x jours ».

Respecter l'engagement pris: on fait ce qu'on a dit à la personne sinon on relaie à quelqu'un d'autre.

Points essentiels méritant d'être vérifiés

La posture d'écoute n'est pas une série de questions à poser mais c'est bien au cours de la conversation qu'il faudra être attentifs aux points suivants :

Les besoins vitaux :

La nourriture : a-t-elle accès ? se fait-elle à manger ?

Les courses : fait-elle ou a-t-elle quelqu'un pour faire les courses ? A-t-elle accès aux commerces ?

Le moral :

Soyez vigilant au fil de la conversation sur l'état du moral de la personne.

L'accès aux soins : A-t-elle un médecin traitant ? A-t-elle un numéro à appeler en cas d'urgence ?

A-t-elle quelqu'un sur qui compter pour l'accompagner en cas de besoin chez le pharmacien, ou chez le médecin ?

Le maintien des liens : Une fois que la personne a pu exprimer ses angoisses, n'hésitez pas à élargir les discussions (souvenirs, familles, moments partagés)