



La FPC par téléphone : Faire face à des interlocuteurs manipulateurs

Bien que la manipulation soit considérée comme un mode de relation problématique avec les autres, il est important de noter que le comportement manipulateur est un phénomène courant et naturel et qu'il n'est pas nécessairement "mauvais" en soi. Bien qu'il faut être en mesure de le gérer sur les lignes, ce type de comportement est compréhensible. Par exemple, les appelants se sentent souvent vulnérables et peuvent souhaiter prendre le contrôle d'une situation en essayant d'amener un bénévole à révéler des informations. Ils peuvent également être curieux au sujet d'un bénévole et souhaiter, de manière inoffensive, établir un lien avec lui en échangeant des informations plus personnelles. Il est impossible de connaître les véritables intentions de manipulation d'un appelant et il est donc nécessaire de toujours être vigilant. Par exemple, il faut éviter de partager des informations personnelles ou d'identification pour la sécurité de tous et refuser d'accepter de faire quoi que ce soit pour lui en dehors de l'appel.

La plupart du temps, la manipulation peut être gérée et la conversation peut se poursuivre normalement. Toutefois, dans certaines circonstances, le comportement manipulateur d'un appelant peut dépasser les limites habituelles ou devenir l'objectif principal de l'appel. Les informations suivantes peuvent servir de lignes directrices sur la manière de faire face à de telles situations.

Protocole de réponse :

1. **En cas de manipulation, veillez à détourner les questions et à ne pas confirmer ou infirmer les déclarations qu'ils peuvent faire à votre sujet.**
 - a. Conseils sur les déviations :
 - i. Les réponses doivent être aussi 1) brèves, 2) générales et 3) aussi intéressantes que possible. Ne divulguez aucune information permettant de vous identifier.
 - ii. Posez immédiatement une question pour recentrer la conversation sur votre interlocuteur.
 1. Exemple :
 - a. **Appelant** : "Avez-vous des enfants ?"
 - b. **Bénévole** : "*J'ai beaucoup côtoyé les enfants. Et vous ?*"

2. Exemple :
 - a. **Appelant** : "Que pensez-vous du parti libéral ?"
 - b. **Bénévole** : "*Je ne sais pas grand-chose sur eux. Qu'en pensez-vous ?*"
3. Exemple :
 - a. **Appelant** : "Êtes-vous comptable ?"
 - b. **Bénévole** : "*Nos bénévoles viennent d'horizons très divers.*"
- iii. Parfois, une observation ou une question peut remplacer une réponse :
 1. Exemple :
 - a. **Appelant** : "Je fais de la musculation tous les jours. Vous faites de la musculation ?"
 - b. **Bénévole** : "*On dirait que l'exercice physique est important pour vous.*"
 - iv. Lorsque les personnes qui appellent veulent des conseils juridiques ou de vie, 1) reflétez leurs sentiments (seulement si elles vous ont donné quelque chose leur permettant de réfléchir), 2) posez une question ouverte, et/ou 3) rappelez-leur qu'elles sont les personnes les mieux placées pour avoir un avis sur leur situation.
 1. Exemple :
 - a. **Appelant** : "Pensez-vous que mentir dans cette situation est acceptable ?"
 - b. **Bénévole** : "*On dirait que vous n'êtes pas sûr de ce que vous ressentez par rapport à cette question.*" / "*On dirait que vous êtes confronté à une situation difficile.*" / "*C'est une question difficile. Qu'en pensez-vous ?*"
 2. Exemple :
 - a. **Appelant** : "Dois-je quitter mon mari quand je sortirai ?"
 - b. **Bénévole** : "*Que pensez-vous qu'il se passerait si vous le faisiez ?*" / "*On dirait que vous y avez beaucoup réfléchi à cela. Vers quelle décision penchez-vous ?*"
 3. Exemple :
 - a. **Appelant** : "Que dois-je faire pour travailler ?"

- partir."*
- ii. *"N'hésitez pas à rappeler quand vous vous sentirez prêt."*
 - iii. *"C'est une utilisation inappropriée de ce service. Je vais vous laisser partir."*

Faire face à des appelants agressifs

L'agression et l'intimidation sont des formes de manipulation. Bien que les bénévoles espèrent certainement se montrer solidaires et aimants face à l'agression, il n'est PAS de leur ressort de résister à la violence verbale ou de s'exposer à des préjudices. Les bénévoles doivent absolument se sentir à l'aise de mettre fin aux appels des personnes qui font intentionnellement mauvais usage du service ou qui mettent le bénévole mal à l'aise. Il est également essentiel que les appelants comprennent qu'un comportement agressif et intimidant dépasse les limites du service et ne sera pas toléré. Bien qu'il puisse sembler dur de mettre fin à des appels avec des prisonniers alors qu'ils sont dans un état émotionnel de colère, il n'est pas utile d'encourager les appelants à persister dans un comportement inapproprié sans en subir les conséquences. Ce qui suit peut servir de ligne directrice pour répondre au mieux aux appelants qui font preuve d'une agressivité ou d'une intimidation excessives lors des appels.

Protocole de réponse :

1. **Utiliser des tactiques de désescalade pour tenter de désamorcer la situation.**
 - b. Les piliers du désamorçage de l'hostilité
 - i. Rester calme
 - ii. Encourager l'appelant à parler
 - iii. Écouter ouvertement ce qu'ils disent
 - iv. Montrez que vous êtes compréhensif
 - v. Rassurer la personne
 - vi. Aidez-la à faire bonne figure - donnez-lui des options sur la manière dont elle pourrait gérer la situation.
Source : Goldstein et Rosenbaum, 1982
2. **Si l'appelant ne réagit pas à la désescalade ou si le bénévole ne se sent pas à l'aise de poursuivre l'appel, il peut être nécessaire de mettre fin à l'appel.**
 - c. D'une manière calme et compatissante, informez l'appelant que l'agression d'un bénévole est une utilisation

inappropriée du service et que vous êtes tenu de le laisser partir.

- d. Soulignez qu'ils sont invités à rappeler lorsqu'ils sont prêts à utiliser le service pour ce qu'il est censé faire : offrir une conversation, une amitié spirituelle et une prière, dans le but d'encourager les détenus dans leur cheminement spirituel.
- e. Les formulations utiles peuvent être du type :
 - i. *"C'est une utilisation inappropriée de notre service. Je vais devoir vous laisser partir maintenant."*
 - ii. *"Je vais vous laisser partir pour vous donner le temps de réfléchir et de vous libérer l'esprit. Au revoir."*
 - iii. *"On dirait que vous n'êtes pas prêt à parler maintenant."*
 - iv. *"Il semble que vous recherchiez un service que nous ne fournissons pas."*
 - v. *"N'hésitez pas à rappeler quand vous vous sentirez prêt à parler."*

3. Si l'appelant a exprimé son intention de se faire du mal ou de faire du mal à quelqu'un d'autre, il faut immédiatement contacter la FPC, conformément au plan de désescalade de ligne d'appel de la FPC.

- f. Reportez-vous à l'annuaire téléphonique fourni et aux instructions pour appeler la FPC immédiatement.
- g. Si la FPC n'est pas disponible et que la situation est urgente, appelez l'infirmière en santé mentale de l'établissement concerné (que vous trouverez également dans l'annuaire téléphonique).

Autres conseils et bonnes pratiques

1. Le silence n'est PAS une mauvaise chose

- a. Le silence nous met souvent mal à l'aise et nous pouvons ressentir le besoin de le combler. En réalité, le silence peut être un excellent moyen d'établir une relation avec un interlocuteur et de lui donner l'occasion de réfléchir. C'est un outil qu'il convient d'utiliser fréquemment et systématiquement, plutôt que de l'éviter.
- b. Comment accueillir le silence de manière appropriée :
 - i. N'essayez pas de combler les silences. Donnez à votre interlocuteur l'espace nécessaire pour parler.

- ii. Ne vous attendez pas à ce que les conversations sur la ligne de la FPC se déroulent exactement comme vos conversations de tous les jours. Il se peut que vous parliez à quelqu'un que vous n'avez jamais rencontré et à qui vous n'avez jamais parlé. Le silence est une conséquence naturelle de ce type de relation téléphonique.
- iii. Si un silence est anormalement long, encouragez votre interlocuteur et faites-lui savoir que vous êtes à ses côtés lorsqu'il sera prêt à parler.

2. **Sentez-vous à l'aise à poser des questions ouvertes**

- a. Les questions ouvertes permettent à l'appelant d'explorer ses pensées et ses sentiments et à la conversation de prendre une tournure significative.
- b. Évitez les questions ouvertes qui tournent autour du "pourquoi". Ce type de questions peut souvent donner l'impression d'un jugement ou impliquer une faute, une culpabilité ou une erreur.
- c. Exemples de questions ouvertes :
 - i. *"Qu'est-ce que ça vous fait ?"*
 - ii. *"Comment ça se passe ?"*
 - iii. *"Par où voulez-vous commencer ?"*
 - iv. *"Comment cela se passe-t-il pour vous ?"*
 - v. *"Qu'en pensez-vous ?"*
 - vi. *"Pouvez-vous me dire ce que cela signifie pour vous ?"*
 - vii. *"Comment voulez-vous que les choses se passent ?"*
 - viii. *"Qu'est-ce que vous imaginez ?"*
 - ix. *"Qu'avez-vous pensé à faire ?"*
 - x. *"Comment pensez-vous que ce serait ?"*
 - xi. *"Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ?"*
 - xii. *"C'est comment ?"*
 - xiii. *"Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?"*
 - xiv. *"Qu'est-ce qui est le plus important pour vous maintenant ?"*
 - xv. *"Quelles sont vos prochaines étapes ?"*
 - xvi. *"Est-ce que quelque chose a fonctionné pour vous dans le passé ?"*
 - xvii. *"Qu'avez-vous pensé lorsque cela s'est produit ?"*
 - xviii. *"Voulez-vous m'en dire plus à ce sujet ?"*
 - xix. *"Que voulez-vous dire par là ?"*

3. **Refléter les sentiments de l'appelant lui permet de le point sur ses propres pensées et aide à la bonne compréhension du bénéficiaire.**

- a. Paraphraser et refléter les sentiments de l'appelant peut permettre à ce dernier d'accepter plus facilement sa situation et de trouver la bonne solution.
- b. Cette approche crée un environnement favorable en montrant que vous écoutez et que vous essayez de comprendre les choses du point de vue de l'appelant.
- c. Exemples de formulations permettant de refléter les sentiments de l'appelant :
 - i. *"On dirait que cela vous a contrarié."*
 - ii. *"On dirait que vous êtes enthousiaste à ce sujet."*
 - iii. *"Je vous entends dire que vous êtes déçu."*
 - iv. *"J'ai l'impression que vous n'êtes pas satisfait de {insérer}."*
 - v. *"J'imagine que cela a été une expérience douloureuse pour vous."*
 - vi. *"J'ai l'impression que vous êtes anxieux à l'idée de franchir cette étape."*
 - vii. *"J'ai l'impression que vous vous sentez épuisé."*
 - viii. *"On a l'impression que vous êtes très en colère à cause de cette situation."*
 - ix. *"Ai-je raison de dire que vous vous sentez ennuyé par {insérer} ?"*
 - x. *"On dirait que ça vous inquiète."*
 - xi. *"Donc, c'est un peu effrayant pour vous."*
 - xii. *"On dirait que vous avez travaillé dur pour cela."*
 - xiii. *"J'ai l'impression que vous trouvez cela injuste."*
 - xiv. *"J'entends que vous ressentez beaucoup de frustration en ce moment."*