

# RÉCIT DE PRATIQUE

## De la performance à la rencontre

*Une intervenante de Multi-Écoute se rappelle d'un de ses premiers suivis d'intervention psychosociale, à ses débuts, avec une jeune mère monoparentale immigrante.*

### *Un appel à Multi-Écoute*

C'était l'hiver de ma première année à l'organisme. Cette intervention m'a marquée parce que je débutais encore et commençais tout juste à un peu moins douter de moi en tant qu'intervenante. Je manquais d'expérience et j'avais encore des difficultés à intervenir en anglais. Ce jour-là, j'ai reçu un appel. C'était une mère monoparentale immigrante étudiante. Elle se sentait mal et seule. Elle était arrivée depuis plus de deux ans et vivait avec son enfant. Elle avait peu de relations sociales et, parallèlement, vivait des problèmes dans sa relation amoureuse. Elle était déboussolée parce qu'elle se sentait envahie par des émotions fortes de désir pour un homme. Elle n'arrivait pas à les contrôler et cela l'empêchait d'être efficace à l'université et présente pour son enfant. Elle se jugeait beaucoup. Son ton de voix était chargé d'émotions lourdes, comme si elle avait quelque chose dans la gorge.

Je me suis tout de suite sentie proche et sensible à elle, à sa réalité. J'ai ressenti des points communs avec ma propre vie. Sans être une mère monoparentale, je suis une femme immigrante qui a étudié à mon arrivée ici ; j'avais aussi beaucoup d'obligations et de responsabilités. Mon expérience m'a immédiatement sensibilisée à sa situation. C'est important de prendre conscience de son implication, sinon cela peut devenir un obstacle. En effet, dès lors que l'on est affecté dans l'intervention, il peut arriver que l'on pense agir pour l'autre et agir, en réalité, afin de répondre à nos propres affects.

Tout au long de l'appel, elle pleurait, je l'écoutais et je reformulais ce qu'elle disait. Il était difficile pour elle d'être envahie par des émotions si fortes. Tout en se sentant très seule, elle parlait de sa relation amoureuse. À cause de la passion que cette relation faisait ressortir, elle n'était plus capable de se concentrer sur ses études. Elle était complètement absorbée par la sensualité qu'elle y découvrait. Elle avait peur de perdre son droit d'étudier en maîtrise si elle n'arrivait pas à répondre aux exigences. De plus, l'homme avec qui elle était en relation trompait sa femme. Elle se sentait coupable de cela et aussi parce qu'elle n'était pas assez disponible pour son fils et ses études. Elle était confuse aussi du fait qu'elle soit étrangère, de même que l'homme, mais d'un pays différent. Son manque de repère face à sa culture à lui intensifiait ses émotions et elle posait beaucoup de questions. « Comment c'est ici les rapports hommes femmes parce que c'est un homme immigrant, mais qui habite depuis quelques années au Canada. Il est plus habitué d'être ici. Est-ce qu'il y a beaucoup d'hommes comme lui ici ? Ils trompent leur femme ? » L'écoute a duré près d'une demi-heure et à la

Récit recueilli dans le cadre du projet « Pratiques d'intervention novatrice dans les organismes d'aide aux nouveaux immigrants: expérimentation d'une démarche réflexive de « récits de pratique ».

CRSH 2010-2012. Par Catherine Montgomery.

© Équipe METISS, CSSS de la Montagne



**METISS**

Migration et ethnicité dans  
les interventions en santé  
et en services sociaux

fin, je lui ai offert notre service de suivi psychosocial. Elle a accepté.

### *La rencontre*

Je n'avais pas encore eu beaucoup de suivis et j'avais hâte de la rencontrer. J'étais assez sûre de pouvoir l'aider suite au coup de téléphone. C'était une femme très à l'aise, cordiale et souriante. J'étais impressionnée. Rapidement, une confiance s'est installée entre nous. Dès qu'elle s'est assise dans mon bureau, elle a commencé à pleurer. Je l'ai laissée faire, puis je lui ai expliqué quel était le cadre de nos rencontres, nos approches, et si ça lui convenait. Dans cette rencontre, plus évaluative, nous sommes revenues sur les éléments discutés au téléphone. Il s'agissait de savoir ce qui l'a conduit à cette démarche. Je voulais lui donner l'opportunité de vider son sac, la laisser pleurer le temps qu'il fallait, sans la forcer à parler de quoi que ce soit. À ce moment-là, mon approche était non directive et je restais vigilante à ne pas avoir d'attentes et à ne pas la guider.

Elle semblait avoir très de peur du jugement de sa parenté, car ils auraient pu être mis au courant de cette liaison. Elle avait peur d'être rejetée. Ça me désolait quelque peu qu'elle puisse avoir peur d'être jugée et rejetée par sa famille. Ça m'a rendu davantage empathique. J'observais son conflit de valeur, entre sa culture d'origine, son respect et ces besoins affectifs du moment ; son conflit de rôles : être femme et vivre sa sensualité et être mère/fille responsable et respectueuse des valeurs de son éducation. Elle était troublée au point de vouloir arrêter cette relation. En mon for intérieur, je me disais : « donne-toi le temps de voir ce que tu vas faire ». Ça me touchait de voir combien elle était prise entre ses attentes, sa culpabilité et les attentes de sa parenté. Elle était en contact fréquent avec eux, mais les gardait un peu distants de sa vie. Mon impression était qu'elle souhaitait mettre fin à la relation pour ne plus être troublée, ni par eux, ni par ce qu'elle ressentait. Elle tournait en rond : « Oui, je devrais le quitter parce que ça m'empêche de me concentrer sur mes obligations, mes études, mon fils, mais... ». Je la sentais impatiente à rationaliser ses émotions, elle était très dure avec elle-même ; ce que je lui reflétais : « bien, je vois que ta volonté est vraiment de vouloir rompre, mais d'un autre côté il y a de la peine à cela. Ça veut dire que vous n'êtes pas vraiment prêtes. Je peux voir, qu'il y a une charge d'amour, d'affection, un besoin sensuel, et une surprise de cette intensité. » À la fin de la séance, elle était plus déchargée, sa voix plus calme et elle semblait moins exigeante envers elle.

### *Deuxième séance*

L'homme lui a annoncé qu'il déménageait dans une autre province. Ça a déclenché une peur de le perdre, de l'angoisse et de la jalousie, le tout de manière très confuse. Elle souhaitait arrêter de le voir et maintenant qu'il partait, elle n'y arrivait pas. Ce qui a marqué cette rencontre, c'est l'ambivalence de ses sentiments.

Cela a réveillé mon insécurité : « Est-ce que je vais être à la hauteur ? Réussir à l'aider à sortir de son tourbillon ? » J'étais formée pour rester vigilante à mon impatience et à mes attentes, alors je me taisais. Ce qui m'a aidée, c'est d'observer littéralement ce qui se passait et valider ce que je voyais. C'est-à-dire dire refléter : « C'est difficile pour vous, vous voulez mettre fin à cette relation, mais c'est vraiment difficile puisque vous êtes préoccupée par son déménagement ». Elle posait beaucoup de questions sur les rapports homme femme en Occident. Elle ne savait pas comment réagir. J'évitais de répondre et de généraliser parce qu'elle était beaucoup dans sa tête et rationalisait ses sentiments Elle

vivait beaucoup de l'insécurité : « S'il s'en va, il va rencontrer une autre femme ». Du fait qu'il soit infidèle à sa conjointe, elle avait peur qu'il lui soit infidèle, à elle.

Sur le moment, je me sentais démunie. C'était troublant d'assister à un tel conflit, une situation où malgré ses envies, elle n'arrivait pas à se concentrer sur ses études et à être plus disponible pour son fils. Elle vivait un tiraillement intérieur, une ambivalence forte dans ces sentiments. Ce n'était pas une séance reposante et je lui ai dit de se faire confiance et que la prochaine fois ça irait mieux. Je lui ai dit aussi qu'elle tombait souvent dans la rationalisation de ses émotions, lui montrant ainsi son fonctionnement. J'ai ensuite récapitulé pour clôturer la séance.

### *Troisième rencontre*

À la rencontre suivante, l'homme avait quitté la ville. Elle restait très attachée à lui et semblait encore tiraillée et ambivalente. La séparation physique faisait qu'elle était encore plus attachée et, désormais, elle dénonçait son intention de le quitter. En même temps, ça lui permettait de mettre un peu cette relation de côté, du moins son caractère envahissant et donc, elle était moins tourmentée, plus posée.

Pour ma part, je vivais dans la peur de ne pas être à la hauteur et je me sentais sous pression : « est-ce que je vais être capable de l'aider, parce qu'il y a une échéance avec ses travaux universitaires ». Elle se sentait coincée et avait peur que ses demandes de financements soient rejetées par son programme. Elle n'était pas fière de ses résultats d'examen passés et craignait que ça remette en question ses possibilités de continuer à l'université, que ça ait un impact sur son budget (elle attendait la réponse de bourses) et que ça remette en question sa réputation aux yeux de sa communauté. Cette perspective était cauchemardesque. Je voulais qu'elle sorte de ses tourments pour atteindre ses objectifs, être plus efficace ou fonctionnelle à l'université et avec son fils. Pourtant, je n'avais pas d'attentes particulières qu'elle rompe cette relation, je voulais simplement qu'elle réussisse à vivre plus de confort. Je lui ai proposé d'essayer une technique relative aux prises de décision pour explorer son ambivalence à la séance suivante. Ce n'est pas une méthode pour prendre des décisions, elle permet d'explorer les polarités de son vécu : envisager sa vie en restant dans la relation ou en sortant de celle-ci. Je me suis quand même sentie un petit peu soulagée, car en déménageant, une partie des difficultés de sa relation, celle qui drainait son énergie, était partie. Elle était devenue vraiment absorbée par cette relation. Elle était tout le temps devant son ordinateur en attendant un appel sur internet. Désormais, une partie de son énergie était de nouveau disponible. On a regardé ce qu'on pourrait faire relativement à la gestion de son temps pour se structurer et étudier. On a examiné comment elle étudiait, dans quelle ambiance, quelle période... Puis, on a fait une liste de priorités de gestion de temps.

### *Quatrième séance*

Nous avons utilisé la technique d'exploration. On a récapitulé son conflit intérieur. D'une part, rester dans cette relation qui maintenant se tenait à distance et d'autre part, essayer d'imaginer sa vie ici si elle mettait fin à cette relation. Je lui ai demandé de fermer les yeux et de s'imaginer dans son quotidien. « Vous vous réveillez, vous prenez votre déjeuner, qu'est-ce que vous faites ensuite ? » Elle s'imaginait alors dans son appartement, avec ses obligations qui l'attendaient, mais elle restait devant l'ordinateur et le téléphone à attendre son appel. Elle m'a parlé de sa routine où elle était tour-

mentée, ne pouvant rien faire. J'étais un peu *inquiète* avec cette technique, essayant de bien me rappeler les étapes à respecter. Le fait qu'elle ait les yeux fermés m'a quand même mis un peu plus à l'aise. J'étais aussi mal à l'aise parce que d'habitude cette technique se fait sur un sofa, mais comme on n'en a pas, on l'a fait sur le plancher avec une nappe propre. La position allongée permet de relaxer, de relâcher son rationnel (son mental). Elle se sentait à l'aise par rapport à ça. Je m'inquiétais aussi de savoir si j'allais bien réussir à l'aider à être plus proche de ses vrais besoins. J'espérais qu'elle découvre être plus en paix avec l'une des deux pistes. Elle disait souvent : « C'est comme plate, il n'est pas là », et je reformulais discrètement. Ou encore : « Je reste à la maison, je devrais aller étudier, et je suis fâchée contre moi, le fait que je n'arrive pas à me concentrer, ça me frustre ». On a exploré cela pendant 15 minutes, puis on est passé à l'autre possibilité. « Maintenant est-ce qu'on peut imaginer laisser les images partir, puis on va essayer de vous imaginer une autre journée chez vous, mais où vous avez déjà pris le courage de lui dire que vous vouliez mettre la fin à cette relation parce qu'il y a des éléments qui vous dérangent et tout ça... » Là aussi, elle s'imagine dans son contexte quotidien : « Oui, je pense que je peux sortir de la maison, je vois la bibliothèque où je serais moins tentée de rester devant l'ordinateur ou de regarder mon cellulaire. » La troisième partie de la technique a consisté à faire une boucle – reflet. Elle s'est assise et on a regardé ensemble les éléments plus émotivement chargés, ceux plus angoissants. Lorsqu'elle était en attente, obsédée de *tchéquer* son Skype, son cellulaire, attendre un appel. Puis, l'autre situation où elle se voyait à la bibliothèque, avec une possibilité de détachement, plus de recul par rapport à la relation, et même avoir une vie sociale le soir. Elle a accepté un peu plus son ambivalence et découvert qu'elle avait du pouvoir d'agir sur les deux situations. Elle pouvait essayer de faire quelque chose et ne pas juste rester dans l'attente en donnant tout le pouvoir à cette relation. Cette session s'est terminée avec la récapitulation et le reflet où je lui dis qu'il y a toujours plusieurs solutions. « Aujourd'hui, on a exploré seulement les deux grandes polarités et je t'encourage à explorer les pistes qui laissent une porte ouverte, celles où tu es plus en pouvoir de décider ce que tu feras. » Qu'elle poursuive ou pas la relation, elle pouvait se donner plus de limites, faire que ce soit moins envahissant.

#### *Cinquième séance*

Je lui avais aussi parlé d'utiliser une autre méthode, une technique projective. Dans cette séance, on l'a utilisée. J'ai commencé à parler de sa tendance à rationaliser ses émotions. « Quand on rationalise, on tourne vite en rond. Ça nous empêche parfois de prendre conscience, et alimente le refus de certaines émotions et leur ambivalence. » Ces techniques projectives peuvent être aidantes pour décrocher de notre rationnel. J'étais contente parce que ça me permettait de varier mon intervention. Je me sentais responsable de l'aider à ne pas rester coincée et tourner en rond – ce qui était évident au téléphone et aux deux premières séances. Ces techniques sont non directives, mais permettent d'un peu plus se centrer sur ce qu'elle vit et éclairer ses besoins.

Je vivais du stress en raison des délais. Toute son existence était liée à sa capacité de répondre aux exigences universitaires. Sa crédibilité quelque part, à ses yeux, était relative à la possibilité de pouvoir continuer à la maîtrise. Elle avait peur que ça puisse être *mis sur la glace* pour un certain temps. Je voulais accélérer le processus d'acceptation de son ambivalence. C'était par là que l'on pouvait arriver à réserver de son énergie pour ses études et pour son fils.

C'est une technique projective avec des cartes qu'on a utilisées, où la personne observe une image qui est utilisée comme événement déclencheur. Ce sont des images de la taille d'une carte postale. Ça peut être des œuvres d'artistes ou des dessins abstraits ou fantaisistes. C'est un élément déclencheur pour explorer différentes choses qu'elle ressent. On pige une image et elle me décrit s'il y a des émotions qui se dégagent de la lumière ou des ombres... Pendant plusieurs minutes elle me décrit la carte et je prends en note le moment où je peux observer une émotion, soit par la vibration de la voix ou le non verbal, puis je récapitule. Je vais dire : « Il me semble que vous avez parlé de ce bois sans feuille, il me semble qu'il y a quelque chose, est-ce que ça vous amène quelque part. » Ça a permis de conscientiser, de clarifier son besoin de concilier son rôle de femme de science, de mère dévouée qu'elle était aussi, et d'accepter son côté passionné qu'elle refoulait beaucoup. Elle refoulait surtout sa sensualité et elle a réalisé qu'elle jugeait beaucoup ce côté-là chez elle. Elle avait enfoui cela depuis son premier mariage, car pendant celui-ci, elle ne vivait ni la passion ni la sensualité qu'elle connaissait maintenant. Avant son divorce, elle se consacrait complètement à ses études, à son travail, à son fils et elle était désormais troublée par cette partie d'elle qu'elle rencontrait. Prendre conscience que cette partie d'elle existe, ça l'a aidée un petit peu à accepter qu'elle soit aussi une femme, à côté d'être une mère et une professionnelle. Elle commençait à s'accepter dans sa complexité.

Je l'encourageais beaucoup à se donner le droit de ne pas juger ce qu'elle vivait comme émotions. J'étais contente qu'elle se permette de dire qu'elle était restée une bonne mère malgré sa relation avec cet homme et qu'elle ne reste pas dans le jugement et de réaliser qu'elle avait refoulé une partie de sa vie, sa sensualité. Peu importe ce qu'elle allait faire, elle acceptait de reconnaître la femme en elle, pas juste rester la personne avec ses responsabilités professionnelles ou matérielles. Elle était beaucoup plus dans l'acceptation de son ambivalence, plus reconnaître et moins juger son épisode amoureux.

### *Bilan*

Ce suivi était ma petite fierté du début de ma pratique à Multi-Écoute. J'étais impressionnée par cette femme, son intelligence et son courage, par sa capacité de ne pas rester sur la défensive dans le rationnel, ce qui était beaucoup sa tendance de femme intellectuelle. J'ai pu observer sa capacité grandissante à s'accepter et ne plus se juger en tant qu'elle est aussi une femme sensuelle et se donner le droit d'avoir une relation passionnée.

J'admirais sa force et sa capacité à transformer cet affect où elle était complètement tourmentée et sans aucun pouvoir et en deux mois, réussir à modifier cette relation passionnée en amitié, se mettre de nouveau à étudier, un peu plus repositionner ses affects avec sa famille, tisser un réseau social. Tout ça dans un petit laps de temps, j'étais fière d'elle et j'étais très heureuse qu'elle arrive à ce niveau d'autonomie, et qu'elle atteigne son objectif de focaliser sur ses études, de ne pas couper cette relation d'une façon brusque au risque de rester dans le regret ou l'imaginaire, mais de pouvoir la « refroidir » et de lui accorder une place qui ne la dérangeait plus.

### *Conseil*

Je crois avec le recul qu'aujourd'hui je serais moins impatiente, plus dans le lâcher-prise quelque part, j'aurais plus confiance en moi et en elle, qu'elle puisse réussir, sans tant me stresser avec les dé-

lais et sans me responsabiliser. C'est cette urgence de l'aider qui a fait que je voulais mettre tous mes outils en pratique et je me précipiterais moins aujourd'hui.

J'aime le premier contact qui se fait à Multi-Écoute, j'adore la clientèle qui rentre ici. Je suis immigrante et j'ai une sensibilité particulière à l'égard des nouveaux arrivants. Je crois que cela me donne aussi une crédibilité, et ça peut aider la personne de le savoir même dans le non-dit, juste par la présence des fois, par la compréhension sans mot, une forme de couleur à mon attitude d'écoute. D'un autre côté, en tant qu'intervenante, j'ai besoin de ne pas me sentir ghettoisée, c'est-à-dire d'avoir une clientèle exclusivement immigrante. C'est très important pour moi d'être *branchée* aux gens qui sont nés ici et Multi-Écoute me permet aussi d'avoir accès à cette clientèle-là.

Avec l'expérience, j'ai gagné de la confiance en moi ce qui a un impact positif et libérateur. Cela m'a beaucoup aidée à accepter mes limites au niveau de la langue. Pendant longtemps j'avais peur qu'on me juge incompétente à cause de la qualité de mon français et de mon anglais. Toutefois, je crois qu'il faut se remettre en question constamment, développer des nouveaux outils d'intervention. Selon moi, on arrive de l'extérieur du pays avec un savoir-faire transférable qui a du poids. Cependant, je crois que c'est nécessaire pour les professionnels immigrants ou nouveaux arrivants, moi comprise, de se mettre à jour et de « recycler » nos compétences par la formation permanente. Je pense que ça peut donner plus de confort dans les interventions. ◆

Un projet de l'équipe METISS, en collaboration avec l'UQAM, le CSSS de la Montagne et son Centre de recherche SHERPA



UQAM

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Centre affilié universitaire

  
SHERPA  
Recherche. Immigration. Société.