Base pour l'entraînement à l'écoute active

Imaginez que vous êtes employé chez Télé-Accueil.
Télé-Accueil est un service d'écoute par téléphone (107)
Télé-Accueil est gratuit, accessible 24 heures sur 24 via le numéro 107. Quand vous composez le 107, vous êtes accueilli et écouté par une personne qui vous propose un espace de parole et vous accompagne le temps de l'appel. Cette rencontre anonyme de personne à personne est confidentielle et ponctuelle. La personne qui vous écoute peut aussi vous informer et vous orienter vers d'autres services, dans le respect de votre rythme et de vos choix. L'écoute est proposée par une équipe de bénévoles, formés et encadrés par des professionnels.

Ici, vous intervenez sur le chat de Télé-Accueil. Votre tâche consiste à répondre en écoute active aux personnes en difficulté.

Voici plusieurs situations de départ sans expression du visage. Il vous suffit de la copier pour l'utiliser.
Vous vous rendrez sur le chatbot d'entraînement à l'écoute active et vous lui préciserez :
Bonjour. La personne à aider par l'écoute active m'a dit : "Situation ci-dessous" et je lui ai répondu : "Votre réponse en écoute active".
Le chatbot vous guidera ensuite.

1
Moi, je ne sais pas à quoi sert cette formation ! Il y a des formateurs, quand ils expliquent, on se sent encore plus bête qu'avant !

2
C'est moi qui fais tout, et c'est pas encore assez ! Lui, il traîne toute la journée, soi-disant qu'il cherche du travail... ! Moi, j'amène les petites à l'école, après le travail, c'est moi qui vais les rechercher à la garderie, je fais encore vite une course ou l'autre avec elles, puis, à la maison, c'est moi qui leur donne le bain, je fais un peu de ménage, le repas, et lui, tout ce qu'il trouve à dire, c'est que son ex-femme cuisinait mieux ! Mais vous vous rendez compte !!!

3
Je vis une situation difficile... C'est très délicat, je ne sais pas si je peux vous raconter… C'est difficile... Je ne sais pas si vous pouvez me comprendre... Il faut d'abord que je sache... Qu'est-ce que vous pensez des Arabes ?

4
Figurez-vous qu'hier, en regardant dans le sac de ma fille, j'ai trouvé dedans une plaquette de pilules contraceptives entamée... Elle n'a que 15 ans ! Mais vous vous rendez compte ? Moi qui ne me doutais de rien !!!

5
Il faut absolument que mon mari se fasse soigner. Ça ne peut plus durer ; il traîne une dépression depuis des années, il a maigri, il n'a plus envie de rien... Il va vraiment mal. Comment faire pour le décider à aller voir quelqu'un ?

6
Vous, je sens que vous allez me comprendre. Pas comme tous ces crétins avec qui j'ai parlé jusqu'ici ! Rien que dans cette laverie, le monsieur qui était assis ici avant vous... et au travail, et les parents de l'école... Vraiment, je me demande d'où ils sortent ! Mais vous... Je sens que c'est différent, vous êtes plus sensible...

7
Ma mère est quelqu'un de merveilleux ! Bien sûr, elle a ses petits travers, mais mon mari ne fait aucun effort pour la comprendre, il ne peut pas la supporter ! Et comme elle vient chez nous tous les jours, c'est difficile pour moi, vous comprenez, car ils se disputent chaque fois, et je suis entre les deux... C'est difficile, vous comprenez ?

8
C'est pas pour moi, c'est pour le petit ! Vous savez, il est tellement triste qu'on soit séparés ! Quand Thierry est parti, il a pleuré pendant des semaines et des semaines ! Maintenant il fait des dessins, vous voyez, une maison, avec le papa, et la maman... Je l'ai dit à Thierry, je l'ai supplié de revenir pour le petit. Mais lui, il s'en fout !

9
Ma chef me déteste ; tout ce qu'elle invente, pour me faire du mal ! Pour l'instant, par exemple, on est 3 dans le bureau, et bien elle fait comme si je n'étais pas là ! Elle dit bonjour aux autres, mais pas à moi ; elle ne me donne rien à faire, et si je lui demande ce que je dois faire, elle fait comme si elle n'entendait pas ! Mais moi, je ne craque pas, je fais comme si de rien n'était ! J'ai déjà perdu 20 kilos et je ne dors plus mais je ne lui montre rien ! Quand je tomberai malade à l'hôpital, alors elle se rendra compte de ce qu'elle m'a fait, mais elle pourra toujours venir s'excuser, il sera trop tard !

10
Ma belle-fille est tellement gentille ! Alors, moi, je n'ose pas refuser. C'est « mamy, tu peux garder le petit ce week-end ? ». « Mamy, tu peux venir le garder cette semaine, il est malade ? » ou encore « et les vacances, tu le prendrais ? »... J'ai dû annuler mon voyage au Maroc il y a quinze jours, à cause de la varicelle du petit... Mais je ne peux pas lui refuser ça, elle est si gentille !

11
Tout va très bien, je suis content. Bon, je ne me mélange pas trop aux autres, c'est vrai, mais chacun sa façon d'être, hein ! D'ailleurs ça m'arrange qu'ils ne m'invitent pas à leurs petites soirées, parce que moi, et bien je ne saurais pas trop quoi leur dire... J'ai l'habitude, c'est toujours comme ça ! Non, ça va, je suis content.

12
Moi, je veux bien faire cette formation, ça m'intéresse vraiment, c'est pour ça que je me suis inscrit... mais me demander d'arriver plus tôt, c'est impossible ! J'habite loin, il y a ¾ d'heure de bus plus 10 minutes à pied... Pour arriver à 8 heures, mais vous imaginez à quelle heure je devrais me lever ? Si encore j'avais une voiture, je ne dis pas, mais là, je ne peux vraiment pas !

13
Je l’aime tellement ! Il a beau me battre, me tromper, m’injurier, ça ne me fait rien, vous comprenez, car mon amour est plus fort que tout ça ! Je l’aime tellement que je ne peux pas imaginer la vie sans lui, alors il peut me faire ce qu’il veut, moi, ça m’est égal !

14
C’est pas compliqué, je n’ose plus sortir ! Dans l’immeuble, c’est tous des étrangers, hein ! Et les jeunes, c’est drogue et compagnie ! Dans le quartier, on vous arrache votre sac à tous les coins de rue, et le métro, alors là c’est un vrai coupe-gorge ! Je n’ose plus descendre de chez moi ! C’est quand même terrible, non, ce que c’est devenu ici avec tous ces étrangers, vous ne trouvez pas ?

15
C’est normal qu’ils ne m’engagent pas ; moi non plus, si je me voyais arriver, avec mes cheveux qui pendent et cet air triste et vieux qu’on dit que j’ai, moi non plus je n’en voudrais pas, de moi, dans la boîte ! En plus, je ne parle même pas les langues... Mais bon, j’ai pas le choix, hein ! On est comme on est, et c’est pas parce que je vais me déguiser une fois pour me faire engager qu’ils vont me garder après ! Vaut mieux être honnête dès le début, sans tricher, ainsi pas de faux espoirs !

16
Je suis très embêtée pour Marcel ! Il n’est pas capable de rester seul deux minutes, et le formateur est tout le temps à côté de lui à lui réexpliquer ; il pose des questions sans arrêt, et nous, on n’ose plus rien demander ! On est fort laissé à nous-mêmes et ce n’est pas évident... En plus, quand ça ne marche pas, il s’énerve, et hier, il est resté en classe et il pleurait... Vous ne croyez pas qu’il devrait aller voir un médecin ?

17
Je vis une situation difficile... C’est très délicat, je ne sais pas si je peux vous raconter... Je voudrais d’abord m’assurer que vous êtes bien catholique ?

18
Femme de 37 ans (voix lasse)
Je ne sais vraiment pas quoi faire. Ah ! Je ne sais vraiment pas si je dois reprendre mon poste de standardiste... Cela me porte tellement sur les nerfs, je peux à peine le supporter..! Mais j'ai une stabilité d'emploi et un bon salaire : ou alors lâcher tout et faire ce qui m'intéresse réellement, en tout cas un travail plus varié mais cela aboutirait à débuter en bas de l'échelle avec un salaire très faible... Je ne sais pas si je pourrais le faire ou non...

19
Homme de 30 ans
J'ai un sentiment des plus bizarres : quand quelque chose d'heureux m'arrive, eh bien , je ne peux pas y croire, j'agis comme si cela ne m'était jamais arrivé, ça me tracasse. Par exemple, je voulais un rendez-vous avec Nicole, j'ai tourné autour d'elle pendant des semaines avant d'avoir assez de courage pour lui demander un rendez-vous… et elle a dit oui. Je ne pouvais pas y croire. C'était trop beau. Je ne suis pas allé au rendez-vous.

20

Homme de 35 ans.
Je suis déterminé à avancer dans la vie. Je n'ai pas peur de travailler. Et je n'ai pas peur d'écoper de quelques coups durs. Pourvu que je voie clairement ce à quoi je veux parvenir. Et je n'hésiterais pas à sacrifier quiconque se trouve sur mon chemin. Je refuse de me contenter d'une vie médiocre. Je veux devenir quelqu'un.

21
Femme de 70 ans
Mon mari, c'était un homme extraordinaire ! Toujours aux petits soins pour moi, prévenant et si doux ! Nous avions les mêmes idées, les mêmes goûts. Nous faisions tout ensemble, à deux. C'est drôle, mais c'est comme s'il n'était pas mort. Je le sens tout le temps près de moi. Je lui parle souvent. Mais, vous me prenez peut-être pour une vieille folle !

22
Femme de 30 ans (voix découragée)
Il y a maintenant dix ans que j'habite cette ville et sept ans que je suis dans le même appartement, mais je ne connais personne. Au bureau, il me semble que je ne peux pas me faire des amis, c'est comme si j'étais paralysée. J'essaie d'être gentille avec les autres employés mais au fond je me sens contractée et mal à l'aise, et alors je me dis que je m'en moque. On ne peut pas compter sur les gens. Chacun pour soi. Je ne veux pas d'amis, et quelquefois je finis par en être vraiment convaincue.

23
Homme de 39 ans
Je n'ai pas d'autre solution que de les détruire complètement. Rappelez-vous que cet individu était soi-disant mon meilleur ami. Et il m'a enlevé ma femme. Et après le divorce, il l'a épousée. Et puis, il a causé ma faillite. Mais j'ai des documents qui peuvent le détruire à son tour. Je pourrais l'anéantir et le faire coffrer, pour le reste de sa vie (Rire amer). Ça se serait du beau. Mon ex-femme mariée à un criminel ! Et laissée sans le sou !

24
Étudiant de 19 ans
Je voudrais que vous m'aidiez au sujet de mon emploi du temps pour le prochain quadrimestre. J'ai parlé à plusieurs personnes au sujet de ce que je dois choisir, mais elles me disent toutes des choses différentes et c'est si difficile pour moi de savoir quoi faire. Vous pensez ! … je suis seulement en première année et je ne sais vraiment pas ce qui vaut mieux…

25

Homme de 28 ans
Ah ! j'en suis aux quatre cents coups ! je suis tombé amoureux de la jeune fille la plus merveilleuse au monde, et elle m'aime aussi. J'en suis sûr. Mais je ne suis pas digne d'elle. Je ne pourrais pas lui demander de m'épouser. J'ai un dossier criminel. Elle n'en sait rien. Mais je sais très bien que cela va se découvrir un jour. Non, je ne puis me marier et avoir des enfants. J'ai un dossier qui prouve que je suis le pire des vauriens.

26

Mère parlant de sa fille (15 ans)
J'en ai assez d'elle. C'est une vraie garce ! Elle ne fait que des gaffes. Elle ne fait plus rien à l'école. Elle sort jusqu'aux petites heures avec des vauriens. Nous ne savons plus la tenir. Elle va tourner mal. Je voudrais la mettre dans une institution où elle serait tenue.

27
Homme de 45 ans
Je suis si content de pouvoir vous parler chaque semaine. Je ne savais qu'une telle compréhension pouvait exister. Je vous dis des choses que je ne pourrais dire à personne, même pas à ma propre femme. C'est merveilleux. Je me sens compris. Je reprends goût à la vie.

28
Jeune fille de 28 ans
Quand je la regarde ! … Elle n'est pas aussi attrayante que moi, elle n'est pas aussi intelligente, elle n'a pas de chic et je me demande comment peut-elle faire illusion à tant de personnes, comment ne voit-on pas clair à travers toutes ces manières ? Elle arrive toujours à faire quelque chose, et tout le monde admire la manière dont elle le fait. Je ne peux pas la souffrir ! Ça me rend malade ! Elle a tout ce qu'elle veut ! Elle a eu ma place, elle a eu Gérard, elle l'a littéralement détourné de moi, et ensuite elle a nié ; quand je l'ai mise devant le fait, que je lui ai dit ce que je pensais, elle a dit : " Mais je regrette " ! Mais… Eh bien ! … Je vais lui faire voir.

29
Jeune fille de 19 ans.
Je vous dis que je déteste mon père. Je le hais ! Je le hais ! Je le hais ! Et sans aucune raison. C'est un homme juste et bon. Il n'a jamais levé la main sur moi, et malgré cela, j'éprouve un sentiment violent envers lui. J'en éprouve un remord affreux. Je n'ai aucune raison de le détester. Je sais que c'est très mal de haïr son père, surtout quand il n'y a aucun motif. Cela m'inquiète beaucoup.