

6 actions pour améliorer l'aide aux clientèles masculines

1) Accueillir et valoriser la demande d'aide

Un homme qui s'est présenté aura probablement franchi plusieurs obstacles intérieurs (honte, embarras, sentiment d'échec) et surmonté sa méconnaissance et peut-être aussi sa méfiance à l'égard des services, en plus de sa difficulté à formuler une demande d'aide (mettre des mots sur son besoin) adapté aux services. Il est donc important de prendre le temps de reconnaître le fait qu'il ait dû faire des efforts, confirmer qu'il a bien fait de demander de l'aide et ouvrir une porte sur comment nous pourrions éventuellement répondre à son besoin ou trouver avec lui la ressource appropriée. Lorsqu'ils demandent de l'aide, les hommes sont parfois à bout, irritable ou exigeant. Il ne faut pas interpréter immédiatement ces signes comme une attaque à votre égard, mais comme un signe de l'état de détresse ou d'urgence que sent cet homme.

Exemples :

Bravo. Vous avez bien fait de demander de l'aide. On va pouvoir vous aider ou vous orienter. Vous êtes pas le seul, vous n'êtes pas le premier. C'est normal, même si on est une personne solide, autonome, d'avoir parfois besoin de soutien.

Vous auriez besoin d'un électricien, d'un mécanicien, d'un plombier, vous n'hésiteriez pas à demander de l'aide. C'est semblable pour vos relations ou vos émotions.

J'entends à partir de votre ton, de vos critiques ou de votre insistance que la situation a vraiment été difficile pour vous.

2) Expliquer le cadre et négocier

Une démarche de demande d'aide psychosociale sera une démarche nouvelle, floue et un peu mystérieuse. On peut penser à ce que ressent une femme qui va chez son garagiste. C'est un univers qu'elle ne connaît pas bien et qui la rend méfiante (vais-je me faire avoir). Conséquemment, il est important de prendre quelques instants pour expliquer notre façon de travailler, le pourquoi de certaines de nos questions et des démarches qu'on va lui demander de faire. Éviter de lui demander ce que vous pouvez faire pour lui, car bien souvent il ne le sait pas. Il est préférable de lui demander de vous parler de ce qui se passe (les faits, la compréhension de ce qui lui arrive). Il est encouragé aussi de lui offrir différentes options de travail, par exemple, préféreriez-vous que je vous pose des questions ou me raconter ce qui est arrivé? Cela lui permet de se sentir un peu plus en contrôle de la démarche. C'est plus une négociation d'une entente de travail en partenariat plutôt qu'une relation expert-patient. Cela aura pour effet de maintenir son autonomie et de lui donner du pouvoir sur sa démarche.

Exemples :

Qu'est-ce qui s'est passé? Comment comprenez-vous ce qui est arrivé? Voyez-vous des causes?

Dans quel contexte, ces choses-là sont-elles arrivées (j'suis épuisé, ma conjointe fatiguée, etc.)

Durant l'entrevue, je vous proposerais que... je vous questionne sur les événements qui sont arrivés et qu'ensuite on s'arrête ensuite ensemble pour préciser un objectif de travail. Est-ce que ça vous va? Avez-vous des questions sur la démarche?

3) Ajuster notre langage à l'homme qui est devant nous

Prendre un peu de temps pour s'arrêter à son métier, le milieu d'où il vient, une passion ou un intérêt particulièrement significatif dans sa vie, nous permet d'avoir des repères ou des références sur ses valeurs, ses perceptions, son rationnel et son modèle d'homme (c'est lui qui doit être responsable, c'est lui qui doit tout prévoir). Cette connaissance permet d'ajuster notre propre discours et notre manière de s'adresser à lui et d'utiliser des mots et des idées venant de son propre univers qui lui permettra de comprendre nos analyses et nos propositions. Utiliser des métaphores ou des images qui font sens pour lui. Pour un homme vivant une séparation qui l'ébranle, explorer comment il a pu faire face dans son travail ou dans son métier à des moments de crise. Cela nous permettra d'identifier ses forces.

Exemples : Même si vous êtes un homme débrouillard, est-ce qu'il vous arrive d'avoir besoin d'un spécialiste pour résoudre un problème dans votre travail? Ce sera un peu mon rôle avec vous.

Avez-vous déjà fait face à une crise majeure, débâcle, catastrophe dans votre travail? Et comment avez-vous fait pour aborder et éventuellement résoudre cette crise? De quelles qualités avez-vous fait preuve? De quelle aide extérieure avez-vous eu besoin?

4) Mettre en action

Les hommes consultent souvent pour obtenir une solution à un problème en particulier. Il est important de structurer le processus, pour leur donner des objectifs, des étapes et des moyens, et de les encourager à se mettre en action. On les amène à préciser leurs attentes et à formuler leurs objectifs. Il faut s'appuyer sur ses forces et souligner ce qu'il fait déjà pour aller mieux. Il est important de bien séquencer les étapes de manière à construire la confiance. Proposer, en premier lieu, une tâche ou un défi qu'il est presque certain de réussir. En planifiant des succès, on planifie de l'espoir et on nourrit le changement.

Exemples :

Qu'est-ce que ça prendrait pour que votre démarche ait valu la peine? Que la situation ce soit vraiment amélioré pour vous?

Qu'est-ce que vous faites pour que ça n'aille pas plus mal? Je vous félicite pour ces efforts.

Oui, ça va mal, mais vous êtes quand même là, vous arrivez encore à (travailler, faire face à certaines de vos obligations). Vous prenez soin de vos enfants, d'autres dans votre entourage).

5) Briser l'isolement

Devant des difficultés, les hommes auront souvent tendance à se taire, à s'isoler et à tenter de se débrouiller tout seul. Ils peuvent avoir cessé de fréquenter leurs amis, parfois leur famille. Tout être humain, pour faire face à des moments difficiles a besoin de soutien. Il est important d'encourager les hommes à préserver ou à renouer des liens, malgré parfois la gêne ou l'embarras.

Exemples :

Continuez donc de participer aux activités que vous aimez (hockey, softball, bowling, etc.).

Vous avez le choix de parler ou de ne pas parler de vos difficultés avec vos amis et votre entourage, mais ne les écartez pas. Ça peut faire du bien de juste être avec des gens qu'on aime ou qu'on apprécie.

Regardez autour de vous, il y a peut-être d'autres hommes qui ont développé des stratégies ou des trucs pour faire face à des difficultés comme les vôtres. Peut-être qu'il y a autour de vous, à votre portée, une piste, une solution que vous n'avez pas encore essayé.

Vous avez sûrement dû en aider d'autres autour de vous dans le passé. Pourquoi vous-même, ne pas en recevoir un peu.

6) Compléter ses références

Les hommes demandent souvent de l'aide dans un moment très difficile ou souffrant, mais ils ont aussi souvent tendance, dès que cela va un peu mieux à mettre fin à la demande ou à la démarche. Comme ils ont eu de la difficulté à parler de leurs problèmes ils peuvent trouver difficile d'être référé à une autre personne ou à un autre service que vous, même si c'est ce qui est le plus approprié pour eux. Un moment crucial de l'aide, c'est le passage entre la personne qui accueille et évalue et la personne qui pourra accompagner l'homme jusqu'au bout du processus. Les clefs connues d'une référence réussie vont être la préparation, la personnalisation et l'accompagnement de la référence. Il faut rassurer en expliquant l'apport que pourra avoir la personne ou la ressource ou on la dirige et comment ils travaillent. Rassurer en facilitant aussi le contact avec la ressource qui prendra le relais.

Exemples :

Je te réfère à untel parce que c'est la meilleure personne (ou le meilleur service) parce que je les connais. J'ai déjà référé des personnes et cela a été un succès.

Je vais vous expliquer ce qui va se passer, qui vous allez rencontrer.

J'aimerais que vous me donniez un feedback sur comment s'est passé votre premier contact avec la ressource où je vous réfère. Me permettez-vous de vous rappeler pour voir si tout se passe bien.

(Créé par Janie Houle et Pierre L'Heureux – Référence : G. Tremblay – For'hom)