



AMENER DES PERSONNES DANS L'ISOLEMENT À REJOINDRE TAVOLATA

Version: décembre 2018

Mentions légales

Editrice: Fédération des coopératives Migros, Direction des affaires culturelles et sociales

Responsable de projet: Robert Sempach, Fédération des coopératives Migros

Auteurs: Christa Hanetseder avec la collaboration de l'équipe centrale de Tavolata

Fédération des coopératives Migros
Direction des affaires culturelles et sociales
TAVOLATA
Case postale
CH-8031 Zurich

Réception +41 (0)44 277 22 19
Fax +41 (0)44 277 23 35
www.tavolata.ch
info@tavolata.ch

Conception et
réalisation

MIGROS
pour-cent culturel



Introduction

Comme personne de contact d'une Tavolata ou comme représentante ou représentant régional(e) (RepRéTa), vous connaissez bien l'idée et la philosophie de Tavolata et avez de l'expérience avec l'organisation de tables d'hôtes.

Certains groupes Tavolata ont exprimé le souhait d'accueillir des personnes peu connectées et vivant dans l'isolement. Les connaissances que nous vous transmettons dans ce module vous aide à vous placer dans la perspective de ces personnes. Nous désirons vous aider à trouver une façon adéquate de les aborder, de les motiver à participer à une table d'hôtes et vous offrir, le cas échéant, le soutien nécessaire. Un(e) spécialiste présente ce module aux personnes de contact et RepRéTa intéressés dans le cadre d'une formation continue spéciale.

Le présent document contient tout le matériel et les graphiques dont il sera question durant la formation. Il est également disponible en ligne, dans l'espace login du site Internet Tavolata. La documentation peut vous être utile dans des situations concrètes et vous aidera à prendre des décisions pertinentes.

Structure du module:

- 1^{er} volet: Chanson de Mani Matter «Mir hei en Verein – i ghöre dāzue» (20')
- 2^e volet: Qui sont les personnes (âgées) avec lesquelles il est difficile d'entrer en contact et où se trouvent-elles? (50')
- 3^e volet: Que cache l'isolement? (30')
- 4^e volet: Qu'est-ce qui peut entraver la prise de contact ou le dialogue? (55')
- 5^e volet: Quels éléments sont favorables à la prise de contact ou au dialogue? (60')
- Conclusion: Et après?



1^{er} volet: Chanson de Mani Matter *Mir hei en Verein – i ghöre dözue* (20')

Objectif

A travers cette chanson, les participants réfléchissent à ce que l'appartenance à un groupe peut signifier. Les sentiments qui font surface peuvent couvrir une large gamme d'émotions, positives mais aussi ambivalentes.

Remarque (5' 10')

Introduction avec la chanson de Mani Matter *Mir hei e Verein und I ghöre dözue* (de l'album: I han es Zündhölzli azündt) ou la version de Min King *Mir händ än Verein*:¹

Paroles: «Mir hei e Verein»

Mir hei e Verein, i ghöre derzue
Und d'Lüt säge: Lue dä ghört o derzue
Und mängisch ghören i würklech
derzue
Und i sta derzue

Und de gsehn i de settig, die ghöre
derzue
Und hei doch mit mir im Grund gno nüt
z'tue
Und anderi won i doch piess derzue
Ghöre nid derzue

Du lue
Ghörsch du da derzue?

Und i wirde verläge, sta nümm rächt
derzue
Und dänken: O blaset mir doch i
d'Schue
Und gibe nume ganz ungärn zue:
Ja i ghöre derzue

Und de dänken i albe de doch wider:
lue
S'ghört dä und dise ja ou no derzue
Und de ghören i doch wider gärn
derzue
Und i sta derzue

So hör i derzue, ghöre glych nid
derzue
Und stande derzue, stande glych nid
derzue
Bi mängisch stolz und ha mängisch
gñue
Und das ghört derzue

Mir hei e Verein, i ghöre derzue
Und d'Lüt säge: Lue dä ghört o derzue
Und mängisch ghören i würklech
derzue
Und i sta derzue

¹ Liens vers les versions en ligne et les paroles (en suisse allemand): <https://hitparade.ch/song/Mani-Matter/Mir-hei-e-Verein-25651>, https://www.youtube.com/watch?v=i0_LxSfimnk, <https://genius.com/Mani-matter-mir-hei-e-verein-lyrics> (accès, septembre 2018)

Exercice (20' au total)

Travail individuel (5')

Notez les raisons et motifs qui mènent à une attitude de rejet ou au contraire à une attitude bienveillante envers les groupes. Vous ne devez pas forcément partager ces points de vue!

Echange avec l'ensemble du groupe (10')

Discuter en groupes des arguments en faveur et en défaveur de l'appartenance à un groupe.



2^e volet: Qui sont les personnes (âgées) isolées avec lesquelles il est difficile d'entrer en contact et où se trouvent-elles? (env. 50')

Objectifs

Vous savez qui fait partie du groupe de personnes avec lesquelles il est difficile d'entrer en contact et quels sont les moyens de les aborder.

Remarque (10')

Il existe différents groupes de personnes que les offres issues du domaine social ou de la santé (p. ex. Tavolata) n'atteignent que difficilement. Il s'agit souvent de personnes âgées.

L'isolation sociale, à moins qu'elle soit choisie délibérément², est considérée comme un facteur de risque pour la santé. La solitude subie est un poids: ces personnes se sentent seules et souffrent de l'absence de relations de confiance. Par rapport à des personnes entourées, leur risque de mourir plus tôt est supérieur. En revanche, si une personne choisit consciemment un mode de vie isolé, elle ne se sent pas forcément seule et cette «solitude recherchée» peut avoir des effets positifs.

☞ La solitude, un risque pour la santé

Les adultes socialement isolés ou souffrant de solitude tendent à décéder plus tôt que les personnes bien intégrés socialement. La pauvreté et des structures sociales problématiques, un mode de vie marqué par la consommation d'alcool, de nicotine ou par le manque d'exercice physique et tout particulièrement les tendances dépressives, qui vont souvent de pair avec le décrochage social, sont les principaux facteurs contribuant à la réduction de l'espérance de vie. Or l'absence de sentiment d'appartenance a des répercussions plus graves que la distance ressentie par rapport à d'autres personnes. Une personne qui peine à entretenir des contacts sociaux positifs au milieu de sa vie est exposée à un risque de 74% plus élevé de ne pas fêter son 70^e anniversaire.

² Promotion Santé Suisse, Santé et qualité de vie des personnes âgées: https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/gfia/berichte/Rapport_005_PSCH_2016-03_-_Sante_et_qualite_de_vie_des_personnes_agees.pdf (accès le 20 novembre 2018)

Exercice (env. 40' au total)

Echange avec l'ensemble du groupe (15')

Rassemblez vos idées:

- Quels endroits sont particulièrement propices pour attirer l'attention de personnes (âgées) sur Tavolata?
- Y a-t-il des personnes clés comme un concierge, une aide-soignante de Spitex ou d'autres personnes qui pourraient servir d'intermédiaires?

Notez vos idées relatives aux endroits et aux personnes clés sur une feuille.

Brève présentation (10')

Travail individuel (10')

Pensez à une personne (âgée) que vous connaissez et qui vit dans l'isolement. Qui est-elle? Comment vit-elle? Comment vous y prendriez-vous pour l'inviter à une Tavolata?

Inscrivez spontanément toutes vos idées, aussi «farfelues» qu'elles vous paraissent et même si vous pensez que cela «ne marchera jamais». Peut-être avez-vous déjà abordé/invité une telle personne? Qu'avez-vous fait ou dit?

Inscrivez chacune de vos idées sur une feuille de papier et sélectionnez l'une d'entre elle pour les retours éclairs.

Retours éclairs avec tout le groupe (5')

Chaque participant partage avec le groupe une de ses idées, sans la commenter. Coller toutes les idées/phrases sur le mur.



☞ **Approfondissement**

Kessler C. et Schmocker H. (2014): *Via – Bonnes pratiques de promotion de la santé des personnes âgées. Aide à la mise en œuvre «Conseils et outils pour les manifestations et les cours»*. Berne et Lausanne: Promotion Santé Suisse, Document de travail 16 (Notamment chapitre 2.3 «Atteindre le groupe cible», p. 20)

Soom Ammann E., Gurtner R. et Salis Gross C. (2013): *Gesundheitsförderung im Alter: Wie erreichen wir alle?* Publié dans: *SuchtMagazin*, (2): 25-28.

<http://doi.org/10.5167/uzh-85820>



3^e volet: Que cache l'isolement? (30')

Objectifs

Vous apprenez quelles peuvent être les raisons et les motivations de personnes qui se retirent ou qui ont/semblent avoir peu d'intérêt à entretenir des contacts avec des (nouveaux) groupes. Vous vous familiarisez avec le modèle de l'iceberg.

Remarque (10')

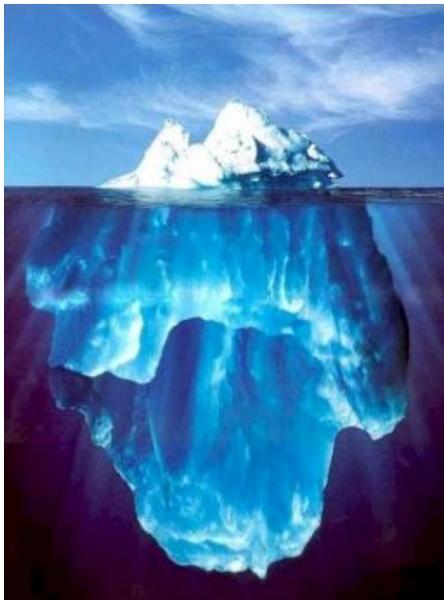
Derrière le retrait social et la méfiance envers les groupes peuvent se cacher des raisons diverses. Il se peut qu'une personne...

- que l'on croit vivre dans l'isolement ait une toute autre perception de sa situation, soit satisfaite et profite pleinement du temps dont elle dispose seule;
- ne connaisse pas suffisamment le concept d'un groupe, p. ex. Tavolata;
- ne désire pas/plus réduire davantage son autonomie et sa liberté;
- ne désire pas se tenir à des règles ni s'adapter à des structures établies (même si elle participe à leur mise en place);
- ait de trop hautes exigences par rapport à ce qu'elle apporte au groupe et ait peur de participer;
- suppose qu'elle sera dominée, qu'on lui dira ce qu'elle doit faire ou qu'elle sera accaparée;
- ne veuille pas s'engager dans la communauté de quartier ou du village par soucis de discrétion;
- ait l'impression qu'elle ne serait pas à sa place;
- manque de confiance en soi et ait l'impression de ne rien pouvoir apporter au groupe;
- ait des limitations liées à sa santé et ne veuille constituer une charge pour personne;
- ait fait de mauvaises expériences avec des groupes ou des personnes;
- soit timide et ne veuille pas exposer sa vie à autrui, peut-être pour des raisons financières ou de santé, pour lesquelles elle aurait honte.
- D'autres causes?

Iceberg

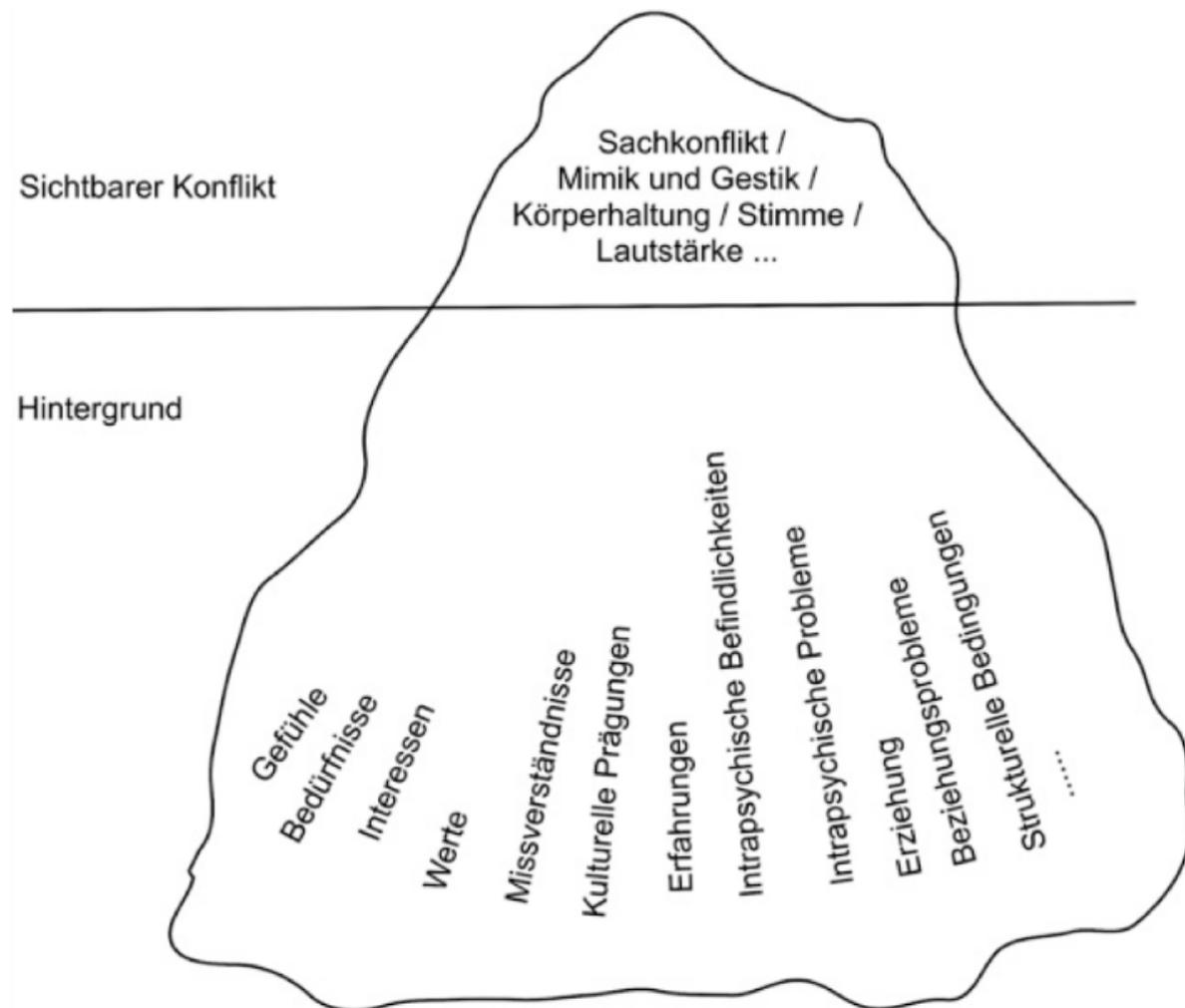
Les personnes qui déclinent une invitation à une Tavolata ne veulent pas (ou plus souvent ne peuvent pas) nommer les véritables raisons de leur refus. A l'instar d'un iceberg (illustr. 1), la partie visible, et donc facile à décrire, ne constitue qu'une fraction du tout, puisque 80% de l'iceberg sont immergés.

Illustr. 1: Iceberg



L'image de l'iceberg est également utilisée dans le *modèle de l'iceberg* de Ruch/Zimbardo (1974). D'après ce modèle, toute action humaine est motivée par une petite part d'éléments connus et conscients et par une part plus importante d'éléments inconscients (illustr. 2).

Illustr. 2: Modèle de l'iceberg selon Ruch/Zimbardo (1974)³



³ Modèle de l'iceberg: <https://de.wikipedia.org/wiki/Eisbergmodell> (accès septembre 2018)

Exercice (env. 20' au total)

Travail individuel (10')

Repensez à la personne vivant dans l'isolement du 2^e volet: quelles pourraient être les raisons visibles et les raisons cachées qui mènent cette personne à s'isoler?

Notez vos idées sur une feuille de papier.

Puis divisez le bas de la feuille en deux parties, droite et gauche.

A gauche, inscrivez vos réponses aux questions:

- Comment vous êtes-vous senti pendant cette rencontre?
- Qu'avez-vous ressenti?

A droite, inscrivez vos réponses aux questions:

- Comment avez-vous géré ces impressions, sentiments, etc.?
- Qu'avez-vous dit à la personne, qu'avez-vous tu?
- Avec qui en avez-vous éventuellement parlé? Qu'avez-vous fait par la suite?

Echange à deux (10')

Echanger vos expériences.



4^e volet: Qu'est-ce qui peut entraver la prise de contact ou le dialogue? (55')

Objectifs

Vous vous familiarisez avec un modèle d'interaction qui vous aide à comprendre pourquoi, dans certains cas, une discussion peut avoir lieu et dans d'autres cas pas.

Vous connaissez l'importance d'une attitude respectueuse envers les autres. Vous connaissez des blocages de la communication.

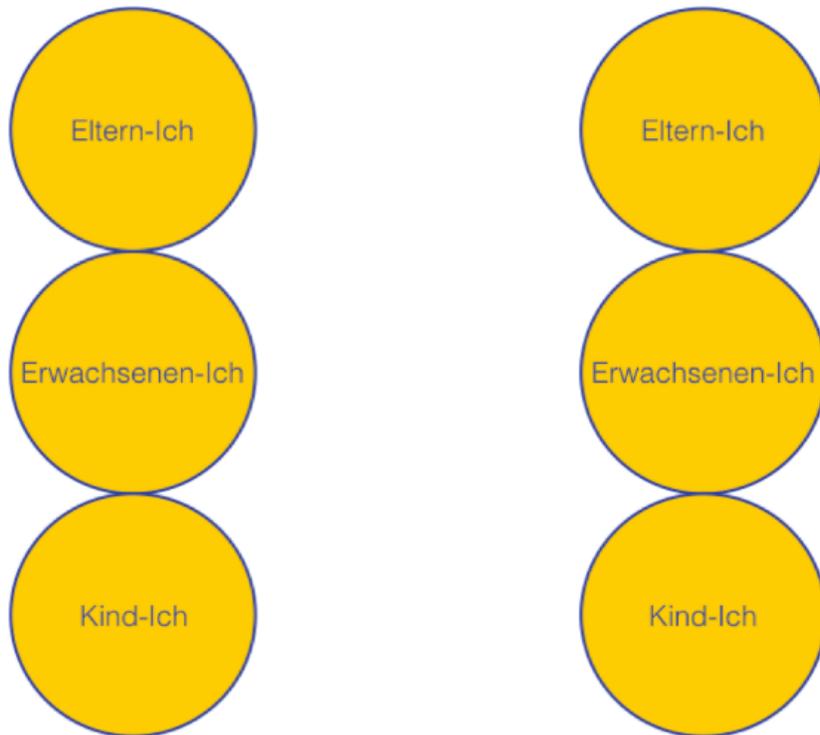
Remarque (20')

Armez-vous de patience et usez de précautions lorsque vous abordez des personnes (âgées) dans l'isolement. En effet, la cause de leur repli s'explique souvent par des blessures ou des peurs.

Une attitude et un langage prudents vous aideront. Adoptez un comportement vous permettant d'avoir une bonne perception de vos sentiments et de vous-même.

L'analyse transactionnelle (AT) d'Eric Berne (cf. illust. 3) offre un modèle utile pour les interactions et contacts humains. La raison pour laquelle la prise de contact et la discussion aboutissent dans la plupart des cas et pourquoi on fait parfois face à un échec ou à un blocage devient claire.

Illustr. 3: Modèle de l'analyse transactionnelle (AT) selon Eric Berne⁴



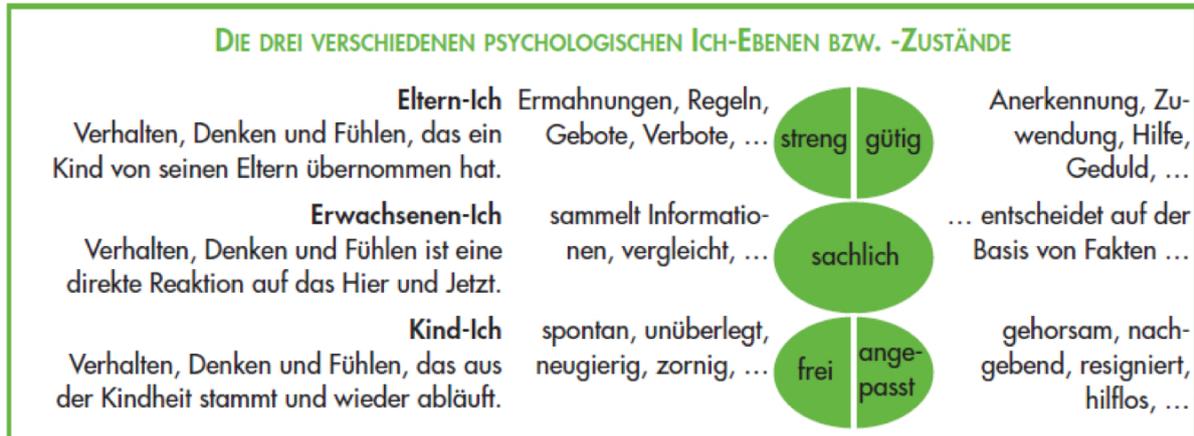
On distingue trois «états» dans lesquels tout être humain communique, interagit ou, pour utiliser le jargon de l'AT, «effectue des transactions»:

- le moi Parent
- le moi Adulte
- le moi Enfant

Lorsque des personnes vivent dans le besoin ou se trouvent dans une situation vulnérable, il y a un risque de les tenir en tutelle en se positionnant comme «Parent» et de les considérer comme «Enfant». Lorsqu'un adulte parle avec un autre adulte, il est préférable qu'il le fasse avec empathie et compréhension.

⁴ analyse transactionnelle en ligne: <https://www.transaktionsanalyse-online.de/transaktionsanalyse-einfach-erklart/> (accès septembre 2018)

Illustr. 4: Discussion et interaction AT⁵



Lors d'une discussion, le comportement suivant peut parfois bloquer le contact ou empêche l'interlocuteur de répondre (cf. blocage de la communication):

- Ordonner
- Convaincre
- Avertir et menacer
- Faire des reproches
- Porter des jugements (féliciter, blâmer)
- Minimiser
- Ne pas prendre au sérieux, se moquer, ironiser
- Utiliser des adages
- Parler de soi
- Montrer les causes et les interpréter
- Interroger
- Faire des propositions et amener des solutions

⁵ AT: <http://blog.vorest-ag.com/audit/interne-unternehmenskommunikation-transaktionsanalyse-nach-eric-berne/> (accès septembre 2018)

Lecture facultative: Hagehülsmann U. (2012): *Transaktionsanalyse – wie geht denn das?* Paderborn: Junfermann. 6^e édition remaniée



Exemple d'un blocage de la communication

Une personne dit: «Je ne sais pas, si je peux encore participer à la Tavolata.»

Et une autre répond: «Mais ce n'est pas un problème, tu n'as qu'à prendre un bus plus tôt!».

- Que se passe-t-il dans cette situation?

Exercice (env. 35' au total)

Travail à deux (15')

Racontez-vous une expérience lors de laquelle...

- a) vous avez réussi à convaincre une personne plutôt difficile à atteindre à se joindre à une Tavolata. Comment avez-vous procédé? A votre avis, qu'est-ce qui a contribué à la réponse positive de cette personne? Aviez-vous déjà appliqué intuitivement les recommandations de l'AT?
- b) la discussion avec une personne que vous désiriez intégrer à Tavolata s'est mal passée. Servez-vous du modèle de l'AT et définissez votre «état» lorsque vous avez parlé avec cette personne.

Travail individuel (10')

Référez-vous à la liste avec les *blocages de la communication*: y a-t-il une des formes d'expression qu'il vous arrive d'utiliser dans des moments délicats? Que pourriez-vous entreprendre pour ne pas réagir automatiquement de cette façon? Formulez une phrase du type «Lorsque je remarque que je commence à donner des ordres, alors...» et écrivez votre phrase sur un feuillet.

Tout le groupe (env. 10')

Que font les autres participants pour éviter de réagir d'une façon qui bloque la conversation? Partagez vos idées et accrochez-les au tableau de conférence. Vous obtenez ainsi une liste avec des astuces utiles.



5^e volet: Comment peuvent réussir la prise de contact ou le dialogue? (60')

Objectifs

Vous vous entraînez à prendre contact également dans des conditions qui ne sont pas faciles.

Remarque (5')

Un point commun peut aider à entrer en contact avec une personne: par exemple se réjouir du beau temps, admirer une fleur ou quelque chose que la personne possède. Un climat de discussion agréable peut être favorisé en racontant une expérience personnelle.

Et malgré tout: il faut pouvoir accepter un «Non», sans se faire de reproches ni à soi-même ni à l'autre personne.

Les attitudes suivantes sont, d'une façon générale, propices à la discussion:

- Ecouter activement
- Ma vue sur le monde n'est pas la seule possible
- Message à la première personne: Qu'est-ce que je pense? Qu'est-ce que je ressens? Qu'est-ce que j'aimerais?
- Ne pas monologuer
- Laisser parler son interlocuteur
- Poser des questions ouvertes

Exercice (env. 45' au total)

Jeu de rôles pour 3 personnes (30')

Nous nous entraînons à prendre contact et à discuter avec une personne dans l'isolement. Les rôles des trois intervenants (A, B et C):

- «A» se met dans la peau d'une personne dans l'isolement (p. ex. la personne du 2^e volet).
- «B» est la personne de contact d'une Tavolata. Elle aimerait convaincre «A» de rejoindre Tavolata.
- «C» observe la prise de contact et la discussion et partage ses réactions à la fin de l'exercice.

Le jeu de rôles s'effectue en deux étapes: prise de contact/discussion et retours de l'observateur.

1^{re} étape:

«A» décrit brièvement à «B» ce qu'elle sait de la situation de la personne qu'elle va incarner. Dès que «B» a une idée suffisamment bonne de cette personne, tous deux conviennent d'un lieu de rencontre.

«B» essaie alors d'entrer en contact et cherche la discussion. «C» observe le processus.

2^e étape:

«C» fait part de ses observations à «A» et «B». «A» et «B» écoutent et posent uniquement des questions si elles ne comprennent pas quelque chose. Pour finir, les trois participants copient sur une feuille les phrases qui ont permis une percée.

→ Changement de rôle: le jeu de rôles est répété trois fois (3 x 10') pour que chaque participant puisse incarner chaque rôle.

Echange avec tout le groupe (15')

Partagez avec les autres ce que cet échange vous a fait découvrir. Avez-vous découvert de nouveaux points de vue ou de nouvelles solutions pour entrer en contact avec une personne isolée? Qu'avez-vous ressenti dans les différents rôles? Comment pouvez-vous utiliser cette expérience?



Et après?

Vous êtes cordialement invité(e) à découvrir nos autres offres!

☞ **Les prochaines rencontres et dates se trouvent sur: www.tavolata.ch → manifestations**

Chaque personne qui rejoint un groupe existant en change la dynamique. Cela peut engendrer des conflits ou dépasser les capacités du groupe. A travers les offres suivantes, nous vous aidons à gérer de façon constructive les situations difficiles auxquelles peut être exposée votre Tavolata.

Module «Gestion de conflits dans les groupes Tavolata»

Les connaissances que nous vous transmettons dans ce module vous aideront à réagir plus vite, de façon plus ciblée et plus paisiblement face à des conflits en préparation. Le module est présenté par un(e) spécialiste. Vous aurez également de nombreuses possibilités de discuter et de vous immerger dans le sujet de la formation de groupes et de la discussion.

Intervision Tavolata

Les «Intervisions Tavolata» sont des rencontres entre pairs (RepRéTa, personnes de contact) dans le but d'échanger avec des personnes partageant des expériences similaires, sans encadrement professionnel. Les participants proposent des sujets auxquels les groupes Tavolata ont été confrontés. En se basant sur une marche à suivre prédéfinie, les participants réfléchissent à des actions qui peuvent aider à trouver une solution.

La fiche «Intervision Tavolata» décrit les conditions-cadres et le déroulement de ces rencontres.

Coaching

Si vous le désirez, vous pouvez bénéficier d'une **discussion** de soutien avec un(e) spécialiste. Veuillez contacter le secrétariat pour convenir d'un rendez-vous (Daniela Specht, tél. 076 319 96 96, info@tavolata.ch).