



Lavoie Solutions

janvier 2022 / www.lavoiesolutions.com/matériel-gratuit/

Pouvez-vous voir?

Pouvez-vous voir M. ou Mme Untel? Il s'agit d'une question informelle que des collègues vous posent lorsqu'ils souhaitent vous référer un client. C'est une façon de vérifier si vous avez de la place dans votre horaire. Mais cette question peut avoir un autre sens. Pouvez-vous les voir?

Pouvez-vous voir qui est cette personne au-delà de son diagnostic?

Pouvez-vous voir l'être humain derrière ses problèmes et sa souffrance?

Pouvez-vous voir qu'ils sont plus grands que leurs défauts et leurs déficits?

Pouvez-vous voir ce qui compte encore pour eux quand ils arrivent à peine à s'accrocher par le bout des doigts?

Pouvez-vous voir leurs espoirs entre les lignes du désespoir?

Pouvez-vous voir le héros sous la victime?

Pouvez-vous voir la gentillesse dans leurs yeux, même quand leurs mots sont tellement durs?

Pouvez-vous les voir à leur meilleur? La personne qu'ils aimeraient être plus souvent? La personne qu'ils arrivent à être de temps en temps?

Pouvez-vous voir leur lumière quand leurs paroles sont si sombres?

Pouvez-vous voir les efforts qu'ils font pour se tenir debout, surtout quand ils n'avancent pas?

Pouvez-vous voir qu'il s'agit de ma fille, de mon père ou de mon meilleur ami, même s'ils ont l'air d'un usager?

Pouvez-vous voir que cet adolescent rêve encore devenir, derrière son indifférence, si seulement il arrive à traverser les prochains jours?

Pouvez-vous voir la version plus jeune de cet aîné, qui est toujours là, même s'il n'a plus les mots pour se raconter?

Et parce que voir c'est croire, pouvez-vous les aider à se débarrasser de la poussière qui leur cache la vue? Les aider à croire ce que vous avez vu?

Beaucoup de mes clients m'ont dit qu'ils avaient eu le sentiment d'être vus et que c'était un des aspects qu'ils avaient le plus appréciés. J'ai été surprise par la fréquence de ce commentaire. Dans mon métier, on parle beaucoup d'écoute et de l'importance d'être écouté. À ce stade de ma carrière, je me demande si nous nous sommes trompés. Et s'il était plus important de les voir?

Vous pourriez soutenir que nous les voyons à travers l'écoute. Mais qu'est-ce que nous

écoutons? Si nous écoutons pour voir la personne, notre façon d'écouter est différente. Notre *focus* est tout autre et ce que nous choisissons de refléter l'est aussi. Je veux utiliser un miroir qui peut les aider à se voir autrement, pour qu'ils arrêtent de fixer leur souffrance. Ensuite, nous pourrons dire : «*Je vous vois*» ou «*Vois-tu ce que je vois?*» Mais c'est parfois difficile de refléter la lumière. Ça peut être aveuglant, surtout quand on s'est perdu de vue.

La prochaine fois que vous écoutez, je vous invite à faire un choix éclairé. Écoutez-vous pour comprendre et refléter leurs problèmes, leurs déficits et leurs souffrances? Ou est-ce que vous écoutez pour leur montrer que vous voyez qu'ils sont plus grands que ces trois réunis? Si vous voulez incarner l'approche orientée vers les solutions (AOS), je vous suggère d'écouter pour voir et refléter leurs espoirs, leurs qualités, leurs efforts, leurs bonnes intentions.

En 2022, j'ai pris la résolution d'être plus explicite sur la posture de l'approche. Ce savoir-être, bien plus important que les techniques, est pourtant plus difficile à expliquer. Je veux toujours être pragmatique et vous donner des outils prêts-à-porter, mais j'espère aussi vous proposer des pistes de réflexion. Si vous voulez ÊTRE OS, il y aura des différences dans la façon dont vous pensez aux clients, la façon dont vous en parlez, et ce à quoi vous portez attention quand vous les écoutez. J'espère traduire ces principes pour qu'ils soient plus accessibles.

Donc, c'est ma première suggestion de l'année: **écoutez pour les voir, choisissez ce que vous reflétez.** Je vous invite à tester ce principe et à remarquer ce qui change, pour vous et pour les personnes que vous voyez.

- Brigitte