



CONCEPTS EN RELATION D'AIDE

- Les 3 attitudes fondamentales
- Les modes d'intervention
- Les situations de crises

I) LES 3 ATTITUDES FONDAMENTALES EN RA

- **Empathie**

C'est la vraie capacité de percevoir la réalité à travers la perspective de l'autre personne

Deux éléments essentiels pour être empathique :

- **La compréhension** doit être **centrée totalement sur le monde émotif de la personne** et non sur le contenu de la communication c'est-à-dire la perception subjective de l'autre.
- Pour comprendre il faut **laisser temporairement de côté sa manière de voir les choses**, sans pour autant en nier la présence et la valeur pour soi et sortir de soi-même pour aller voir les choses à travers les yeux de l'autre.

I) LES 3 ATTITUDES FONDAMENTALES EN RA

- **Authenticité / Congruence**

Elle consiste en **la correspondance exacte entre ce que l'aidant sent et pense intérieurement et ce qu'il communique à son aidé** (congruence)

↳ ce que je pense, ce que je dis, ce que je fais.

L'authenticité requiert que l'individu soit une personne dans sa relation, sans se réfugier dans un rôle tout fait.

Elle passe par **l'utilisation du « je », et par l'adéquation entre le verbal et non verbal.**

I) LES 3 ATTITUDES FONDAMENTALES EN RA



- **Respect**

Le respect est une attitude interne de l'individu par laquelle ce dernier **considère l'autre comme une personne à part entière.**

Ce qu'il ne faut pas faire :

Donner des ordres, des avertissements ou des menaces, faire de la moralisation ou sermonner, ridiculiser, faire des sarcasmes, se moquer, abuser de l'usage de questions ainsi que changer le sujet de conversation ou distraire l'attention de son interlocuteur en minimisant la situation.

II) Modes d'intervention en RA

A) Les interventions d'écoute active

Visent la vérification de la compréhension, communiquent un intense désir de comprendre et incitent à la clarification et à l'observation de soi.

Moyens utilisés :

- 1. Reflet simple**
- 2. Reformulation**
- 3. Elucidation**

II) Modes d'intervention en RA

B) Les interventions exploratoires

Encouragent, donnent de l'espace à l'autre, incitent à la participation active et invitent à prendre des responsabilités.

↳ mieux comprendre la problématique du patient, mieux cerner la difficulté et accompagner ainsi le patient dans la précision du problème rencontré.

Moyens utilisés :

1. **questions ouvertes** :
(descriptives, **comparatives**, explicatives, **circulaires**)

2. **questions de clarification**

II) Modes d'intervention en RA

C) Les interventions affectives

S'adressent aux sentiments, aux émotions et aux valeurs. Elles explorent aussi la tonalité et le non verbal et incitent à la conscience de soi.

Moyens utilisés :

1. Reflet simple

2. Reformulation de sentiment

3. Exploration des sentiments

II) Modes d'intervention en RA

D) La confrontation douce

Adapté au cas où le patient présente une **contradiction** entre ce qu'il **dit** et ce qu'il **fait** ou **manifeste**.

Permet au patient de **prendre conscience** de ses agissements, de l'illogisme et de l'irréalisme de ses propos ou de ses actions ou encore de la distance qui existe entre ses paroles et son agir et entre ce qu'il fait et les objectifs de vie qu'il se donne.

Moyens utilisés :

1. Questions

2. Réitération (reflets)

3. Affirmation

III) Situation de crise



A) LA CRISE

Période relativement courte de déséquilibre psychologique faisant suite à un **évènement réel ou perçu** qui provoque une **hausse du niveau d'anxiété**. La personne ne peut plus fonctionner.

Elle affronte un problème qu'elle **ne peut résoudre** en appliquant ses mécanismes de défense habituels, jusqu'alors efficaces.

Caractérisée par un **sentiment d'impuissance** : paralysée par un **état de choc émotionnel** important la personne se sent incapable d'agir par elle-même pour résoudre son problème.

L'effet de **soudaineté et d'urgence** de la crise lui confère un caractère de gravité insupportable.

III) Situation de crise



B) LES PHASES DE LA CRISE

Phase 1 : La phase **d'impact**.

Phase 2 : La phase de **montée de l'anxiété**.

Phase 3 : Phase **maximale de l'anxiété**

Phase 4 : Phase de **désorganisation**

C) LA RESOLUTION DE LA CRISE

Une crise peut se terminer de différentes manières:

- La personne **retrouve son état antérieur d'équilibre**.
- La personne utilise la crise comme **moyen de croissance** et en sort plus forte.
- La personne **glisse dans la perturbation psychologique**.

III) Situation de crise



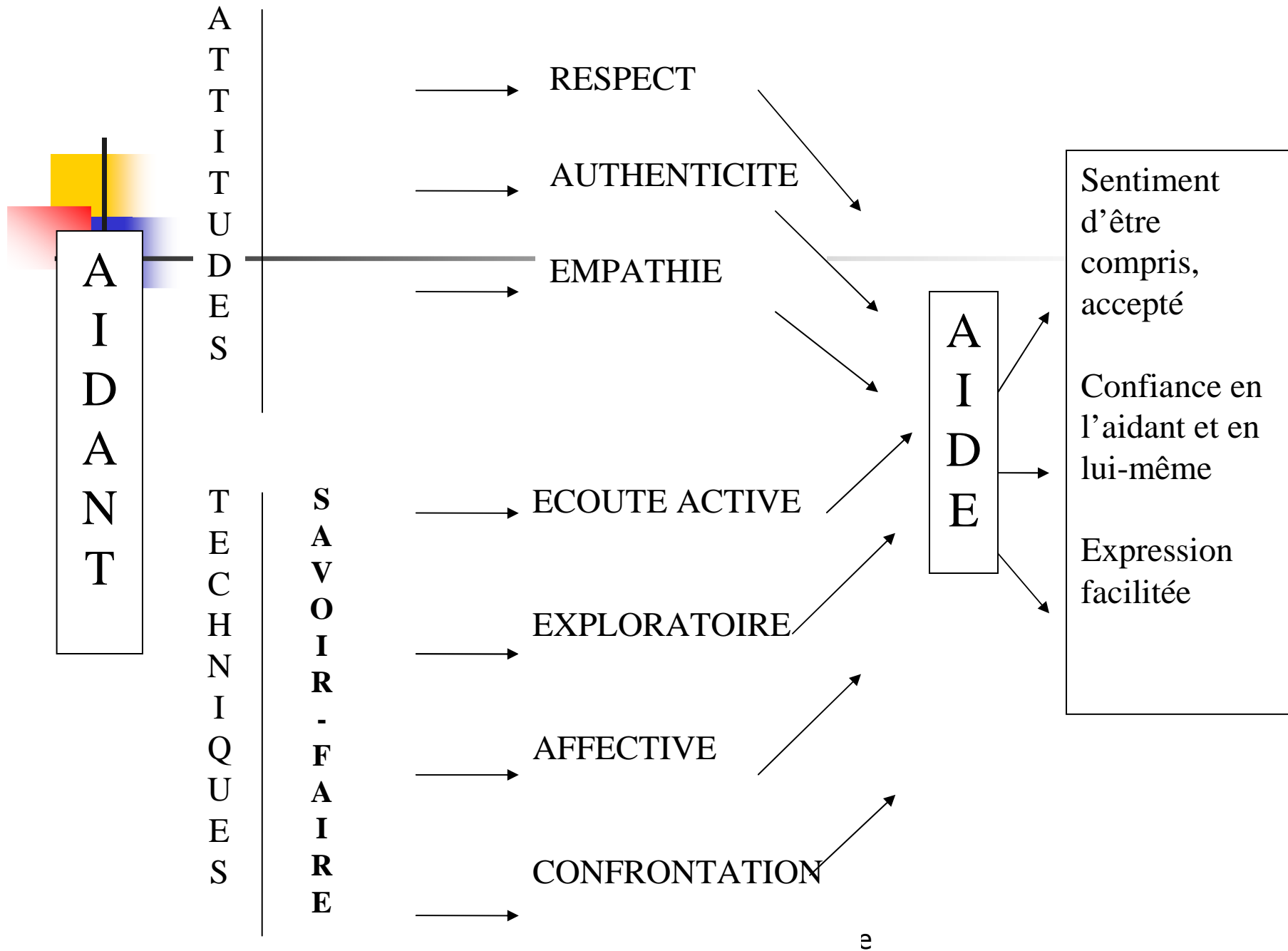
D) LES OBJECTIFS GENERAUX DE L'ENTRETIEN D'AIDE EN SITUATION DE CRISE

- Aider l'individu à acquérir une compréhension intellectuelle de sa crise.
- Aider l'individu à prendre conscience de ses sentiments actuels auxquels il n'a peut-être pas accès.
- Rechercher des mécanismes de maîtrise.
- Faciliter la réouverture sur le monde social.

III) Situation de crise

E) EMBUCHES ET ILLUSIONS DE LA CONFRONTATION

- **L'ambigüité** relatif à la satisfaction de nos besoins personnels
 - Le piège de poser des **jugements** qui induiraient chez l'aidé un comportement défensif.
 - Le risque de manifester son **agressivité** de manière déguisée
 - **Le danger d'intimider ou de blesser** parce qu'on souligne des éléments négatifs
 - **La mauvaise utilisation de l'humour** qui pourrait être interprété comme du sarcasme
 - **L'illusion de pouvoir changer les gens**
- ➡ Primordial c'est la **formulation et l'intention**



e