



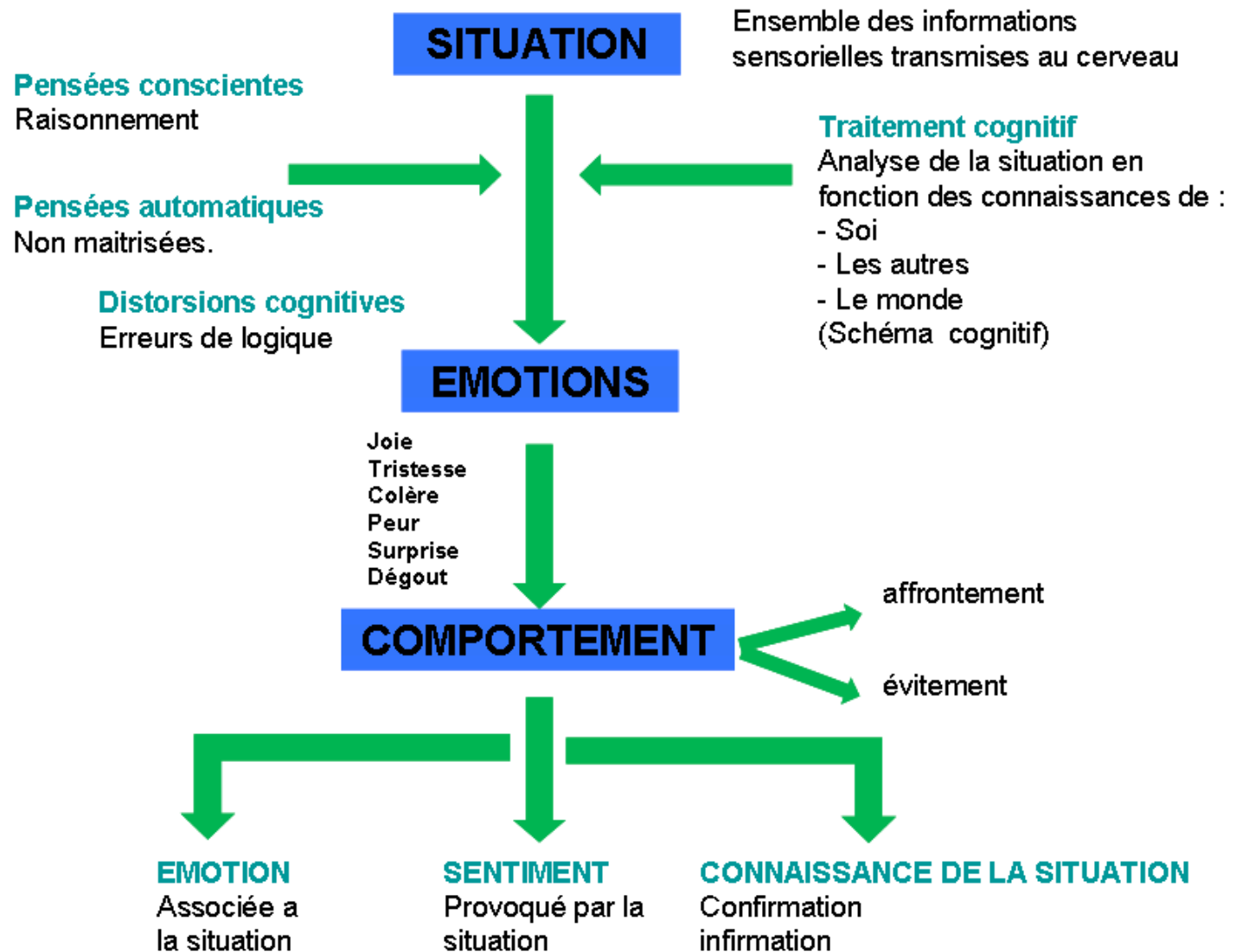
Savoir écouter, détecter et orienter

Manuel destiné aux participants ADOP

Conception et rédaction : Dr Emmanuel GOURMET

PROGRAMME

La compétence émotionnelle	4
Les émotions	4
Le diagnostic émotionnel	5
Les sentiments.....	6
Le système cognitif	7
Les pensées conscientes : raisonnement.....	7
Les pensées automatiques : non maîtrisées	7
Le schéma cognitif : ensemble de connaissances (croyances et convictions).....	8
Les distorsions cognitives : erreurs de logique.....	9
La conduite d'entretien par l'écoute active.....	11
Notions de vocabulaire	11
Le cadre favorable pour l'écoute active	11
Les actions de l'écoute active.....	12
La conduite à tenir face à une crise suicidaire.....	15
Grille d'entretien ADOP.....	18



La compétence émotionnelle

Les émotions

Les sciences cognitives distinguent six émotions :
Tristesse, joie, colère, peur, surprise, dégoût.

Elles se situent dans une partie du cerveau qui s'appelle le système limbique et sont responsables de l'activation du système adrénargique.

Leurs caractéristiques sont les suivantes:

- transitoire avec une durée plus ou moins courte
- des symptômes physiques provoqués par les décharges d'adrénaline
- spontanée et incontrôlable
- provoquée par le système cognitif et non par la situation

Sans émotion nous ne pourrions pas vivre car elles ont toutes une fonction.

La tristesse permet la « cicatrisation » lors d'un deuil, ou bien la prise de conscience d'une situation inconfortable.

La colère survient lorsque nous n'acceptons pas quelque chose ; elle contribue ainsi au développement de la personnalité et permet de combattre.

La joie est le plus puissant des antidépresseurs par les sécrétions neuro-hormonales qu'elle provoque.

La peur est due à une imagination négative du futur ; la vigilance qu'elle entraîne permet l'anticipation et l'adaptation qui participent à la protection.

La surprise permet le développement de nos capacités d'adaptation.

Le dégoût permet de prendre conscience du caractère « indigeste » de certaines situations.

Ainsi, les émotions participent à une meilleure connaissance de Soi, à conditions qu'elles soient respectées et entendues.

Le diagnostic émotionnel

Il consiste à connaître et à savoir reconnaître les émotions chez soi et chez les autres.

Dans les relations interpersonnelles, nous sommes tour à tour vecteurs et récepteurs.

Identifier une émotion permet de mieux se comprendre à condition d'en rechercher les raisons.

Les émotions font partie de la vie, mais lorsqu'elles deviennent trop intenses et trop fréquentes cela peut devenir pathologique.

Par exemple, il est légitime de se faire du souci ; mais si celui-ci devient permanent et qu'il s'accompagne de signes physiques, alors nous ne parlons plus de souci mais d'angoisse qui peut devenir invalidante dans la vie quotidienne.

Lorsque l'émotion est trop forte, le cerveau est inondé de substances comme l'adrénaline et ne peut plus réfléchir.

Poser un diagnostic émotionnel permet de respecter ce temps émotionnel avant de pouvoir raisonner à nouveau ou donner des informations.

Les sentiments

Les sentiments sont souvent confondus avec les émotions.

Ils sont situés dans la mémoire et présentent les caractéristiques suivantes :

- Persistant avec une durée pouvant aller de plusieurs heures à plusieurs années
- Pas de symptômes physiques donc plus insidieux.
- Provoquant des émotions
- Générés par le traitement cognitif des situations

Parmi les sentiments, nous retrouvons : **la culpabilité, la honte, la frustration, l'amour, le désespoir, l'espoir ...**

Chaque sentiment peut générer plusieurs émotions, comme par exemple :

- **Culpabilité** : peur des conséquences, colère contre soi, dégoût de soi, tristesse par atteinte de l'estime de soi ...
- **Amour** : joie de la rencontre, peur de perdre l'être aimé, colère en cas de comportement inadapté, surprise bonne ou mauvaise..., tristesse en cas de séparation, dégoût si découverte inattendu ...

Ainsi les sentiments sont évolutifs au cours de l'existence et se retrouvent dans les schémas cognitifs que nous aborderons dans le chapitre suivant.

Le système cognitif

Les pensées conscientes : raisonnement

Lorsqu'une situation ne provoque pas ou peu d'émotions, nous sommes en mesure de raisonner en fonction des connaissances que nous avons de celle-ci.

Par exemple, face à un problème nous pouvons d'une manière consciente rechercher des solutions ; c'est que nous appelons la résolution de problème.

Ainsi plus nous avons de connaissances adaptées à la situation, plus nous pouvons y faire face et moins celle-ci va générer d'émotions; c'est ce que nous considérons comme l'expérience acquise.

Les pensées automatiques : non maîtrisées

Elles surviennent à notre insu sans aucun contrôle.

Par une approche métaphorique, nous comprenons mieux ce que représentent ces pensées automatiques.

Considérons le système cognitif comme étant une grande bibliothèque où est rangée une quantité considérable d'informations issues des nombreuses expériences de vie.

A l'entrée de cette bibliothèque il existe un archiviste qui a deux fonctions : ranger et sortir les dossiers lorsqu'ils sont demandés.

L'archiviste représente la pensée automatique qui range et sort les souvenirs sans que nous lui demandions d'une manière consciente.

L'exemple le plus éloquent est le suivant : devant un groupe de 10 personnes qui ne se connaissent pas, il vous suffit de dire 2 mots « onze septembre » pour obtenir la même pensée automatique : l'image des tours du World Trade Center.

Il s'agit d'un souvenir commun qui a été rangé par nos archivistes dans chacune de nos bibliothèques des souvenirs.

Mais si vous proposez les mots « fêtes de Noël », alors chacun aura des pensées automatiques différentes qui changent au cours de notre existence...

Ainsi les pensées automatiques peuvent prendre différentes formes en fonctions du souvenir qui ressort. Ce peut être un son, une image, une musique, une voix, un film, une phrase, ou bien encore des sensations.

Le schéma cognitif : ensemble de connaissances (croyances et convictions)

Il est constitué de l'ensemble des connaissances que nous avons sur Soi, les Autres et le Monde.

Si nous restons sur l'image de cette immense bibliothèque, nous retrouverons ces trois rangées essentielles :

- **Connaissances de SOI** : tout ce que nous pensons savoir sur nous-mêmes, nos défauts, nos qualités, nos traits de caractère, nos expériences de vie...
- **Connaissances des AUTRES** : toutes les personnes que nous avons rencontrées dans notre vie directement (famille, professeur, collègues...) ou indirectement (média, auteur, musicien, philosophe, religieux ...)
- **Connaissances du MONDE** : elles représentent la culture générale, la technologie, les compétences professionnelles, sportives ou artistiques...

Ces connaissances sont constituées de **CROYANCES**, qui peuvent être remises en question, et de **CONVICTIONS** ou **DOGMEs** qui sont beaucoup plus rigides et peu mobilisables.

Voici deux exemples de schémas cognitifs opposés :

	Schéma cognitif narcissique	Schéma cognitif d'incompétence
Connaissance de SOI	<i>« je suis le meilleur, le plus beau et le plus intelligent »</i>	<i>« je suis nul, laid et incompétent »</i>
Connaissance des autres	<i>« très peu de personnes peuvent m'égaliser »</i>	<i>« les autres savent mieux faire que moi et ont leur place dans cette société »</i>
Connaissance du monde	<i>« si tout le monde était comme moi, il y aurait moins de problème »</i>	<i>« je me demande ce que je fais sur cette terre »</i>

Les distorsions cognitives : erreurs de logique

Une distorsion cognitive est une erreur de logique dans le traitement de l'information. La conséquence est l'enregistrement d'une donnée erronée qui vient alimenter le schéma cognitif.

La sur-généralisation

Elle consiste à généraliser une situation isolée ; les mots suivants permettent de la repérer : toujours, rien, jamais, les gens, les français, les RH, les syndicats ...

Un exemple : *« les gens ne respectent plus rien ... »*

La personnalisation

Elle consiste à ramener systématiquement à soi les événements de vie.

Un exemple : « *si la réunion s'est mal passée, c'est à cause de moi ...* »

La pensée dichotomique

Elle consiste à choisir uniquement entre deux réponses opposées; c'est blanc ou noir, ouvert ou fermé, vrai ou faux...

Un exemple : « *c'est une mauvaise décision...* »

L'abstraction sélective

Elle consiste à se focaliser sur un détail qui vient confirmer la règle.

Un exemple : « *il a fait une faute d'orthographe dans son mail ; pour un directeur quand même !...* »

La conclusion sans preuve

Elle consiste à tirer des conclusions sur seulement un ou deux exemples, sans aucune valeur statistique

Un exemple : « *cela fait deux fois qu'il est arrivé à l'heure : il n'est pas respectueux des horaires...* »

La maximalisation et la minimisation

Elles consistent à exagérer ou dévaloriser un fait

Un exemple : « *j'ai raté parce que je suis nul ...* » maximalisation

« *j'ai réussi parce que j'ai eu de la chance...* » minimisation

La conduite d'entretien par l'écoute active

Notions de vocabulaire

Ecouter = S'appliquer à entendre ; Prêter une attention à des paroles

Passif = Qui subit ; N'agit pas

Actif = Implique une activité ; Qui agit

Ecoute passive = Prêter une attention à des paroles sans action et en subissant

Ecoute active = Prêter une attention à des paroles en impliquant une activité.

Le cadre favorable pour l'écoute active

Assurer la confidentialité

L'entretien doit se dérouler dans un lieu sûr, discret, insonorisé, si possible sans téléphone pouvant perturber l'entretien.

Créer un climat de confiance

Rappeler sa fonction et son rôle, ainsi que les motifs de l'entretien.

Se montrer particulièrement disponible

Exprimer le temps dont vous disposez.

Prêter une attention particulière à votre comportement non verbal pouvant traduire une certaine impatience...

Par exemple : regarder sa montre, faire des gestes brusques, mouvements incontrôlés des jambes ...

Les actions de l'écoute active

Etre empathique

Principes : chercher à percevoir, comprendre ou imaginer les émotions et les pensées de l'autre, les reconnaître, sans nécessairement les partager, dans le but d'aider l'autre à apaiser ses émotions ; implique de mettre de côté son propre schéma cognitif.

Effets :

Pour l'écouté : se sent compris et aidé

Pour l'écoutant : se protéger de la sympathie ou de l'antipathie ; renforcer la collaboration.

Poser des questions ouvertes

Principes : poser des questions qui n'impliquent pas une réponse par oui ou par non

Effets :

Pour l'écouté : lui permet de réfléchir par lui-même et de mobiliser ainsi ses propres ressources

Pour l'écoutant : économie d'énergie en ne réfléchissant pas à la place du sujet ; mettre de côté son propre jugement et son vécu (schéma cognitif) pour ne pas l'influencer

Respecter le silence

Principes : après une question laisser le temps de réflexion avant d'enchaîner sur une autre question ; à l'intérieur d'une réponse, laisser les moments de pauses.

Effets :

Pour l'écouté : mobilisation de ses ressources ; effet relaxant ; libération des émotions ; respect du temps de réflexion

Pour l'écoutant : économie d'énergie ; obtenir les éléments cachés : observer le non verbal.

Reformuler

Principes : répéter ce qui vient d'être dit comme nous pensons l'avoir entendu et/ou compris

Effets :

Pour l'écouté : effet miroir ou écho ; prise de conscience de ce qu'il pense et dit ; se sent particulièrement bien écouté

Pour l'écoutant : économie d'énergie en évitant d'enchaîner les questions ; ralentissement avec effet relaxant de l'entretien ; montrer les qualités d'écoute.

Recentrer

Principes : rester sur le sujet qui nous semble le plus important à un instant donné sans négliger le reste mais en y revenant plus tard si nécessaire

Effets :

Pour l'écouté : c'est un mécanisme de défense habituel de parler de chose sans importance ou qui ne le concerne pas directement ; il peut ainsi parfois éviter les émotions ; recentrer va lui permettre d'aborder l'essentiel.

Pour l'écoutant : économie de temps ; se concentrer sur un problème à la fois ; meilleure efficacité en évitant une certaine confusion ; permet de garder le contrôle de l'entretien qui doit rester directif (par opposition à l'écoute passive).

Recadrer

Principes : signifier à l'autre de rester dans le cadre établi de cet entretien.

Effets :

Pour l'écouté : lui évite une certaine confusion dans la relation établie

Pour l'écoutant : économie d'énergie, de temps et protection du cadre

Résumer

Principes : demander ce qu'il a retenu d'essentiel au cours de l'entretien.

Effets :

Pour l'écouté : prise de conscience de sa situation et appréciation de la qualité de l'entretien

Pour l'écoutant : permet de connaître l'état d'esprit de son interlocuteur éventuellement revenir sur certains points discordants.

Renforcer positivement

Principes : encourager tous les comportements que l'on souhaite voir se développer en étant le plus congruent possible

Effets :

Pour l'écouté : se sent encouragé à continuer à parler ; diminue son sentiment de culpabilité et/ou de honte ; mise en confiance

Pour l'écoutant : se positionner en tant que collaborateur et facilitateur de parole

Demander du FEED-BACK

Principes : demander le ressenti au cours de l'entretien et dans l'instant.

Effets :

Pour l'écouté : se sent considéré dans ses émotions et ses sentiments

Pour l'écoutant : permet de connaître l'état émotionnel de son interlocuteur

Donner du FEED-BACK

Principes : communiquer son propre ressenti vis-à-vis de l'entretien et/ou de la problématique évoqué.

Effets :

Pour l'écouté : se sent encouragé.

Pour l'écoutant : participe au renforcement positif et humanise l'entretien.

Conduite à tenir face à une crise suicidaire

1ère ETAPE : établir une relation de confiance

Adopter une écoute active, dont toutes les techniques sont reprises précédemment.

Être capable d'empathie à l'égard de la personne suicidaire sans jugements de valeur ni d'attitude moralisatrice.

En tant que soignants, nous nous devons d'être du côté de la vie, mais nous devons également être capable de comprendre une personne attirée inexorablement par la mort.

Mettre en mots ce que la personne vit, reconnaître sa souffrance, contribue à favoriser l'expression des émotions.

Accepter qu'un individu souffre au point de vouloir se suicider sans pour autant adhérer à ce projet.

Tout ceci contribue à obtenir et préserver l'alliance thérapeutique, condition indispensable pour obtenir cette relation de confiance durablement.

2^{ème} ETAPE : aborder le sujet directement

Il s'agit d'une étape importante et indispensable.

Importante car nous sommes au cœur même de la prévention : combien de consultations où le praticien n'a pas osé aborder le sujet favorisant ainsi indirectement la poursuite de la crise suicidaire.

Indispensable, car cela permet au patient de sortir de son isolement et au praticien d'évaluer le risque.

Si la question posée est « avez-vous des idées noires ? », le patient peut considérer qu'au contraire se suicider est une idée lumineuse !

Les questions directes peuvent être les suivantes :

« *Est ce que vous souffrez au point de vouloir vous suicider ?* »

« *Est ce que vous avez pensé à la manière dont vous pourriez vous suicider?* »

Quelque soit la réponse, comprendre et respecter les motivations mais exprimer à la personne suicidaire que l'on fera tout en son pouvoir afin qu'elle ne se suicide pas.

3ème ETAPE : évaluer le degré d'urgence

Degré d'urgence	Comportement du patient
<ul style="list-style-type: none"> FAIBLE 	<p>Désire parler et est en recherche de communication Pense au suicide mais n'a pas de scénario suicidaire complet Maintient des projets réels pour les prochains jours Pense encore à des moyens pour faire face</p>
<ul style="list-style-type: none"> MOYENNE 	<p>A besoin d'aide et exprime son désarroi L'intention de suicider est claire et le scénario est établi Mais l'exécution est reportée Peu de recours autres que le suicide pour cesser de souffrir</p>
<ul style="list-style-type: none"> ÉLEVÉ 	<p>Est très émotif et/ou agitée et/ou immobilisé par la dépression rendant la communication difficile La planification du suicide est claire (où, quand, comment) L'exécution est imminente A le sentiment d'avoir tout essayé, c'est la seule solution</p>

	Urgence faible	Urgence moyenne	Urgence élevée
Communication du patient sur le suicide	Très facile	Facile	Difficile
Scénario suicidaire	Absent	Présent	Présent
Passage à l'acte	Aucun envisagé	reporté	Imminent
Autre solution que le suicide	Beaucoup	Peu	aucune

4ème ETAPE : évaluer le degré de dangerosité

L'objectif de cette étape est d'explorer le scénario suicidaire : comment ? où ? quand ?

Poser des questions précises permet d'obtenir des réponses précises.

Ne pas hésiter à aller dans les détails du scénario.

Notre rôle est de déterminer la faisabilité du passage à l'acte.

La dangerosité est extrême s'il existe une accessibilité directe aux moyens et/ou si la crise est de nature psychiatrique (maladie bipolaire, anorexie mentale, bouffée délirante, schizophrénie...)

Conduite à tenir à l'issue de ces 4 premières étapes ...

Degré d'urgence	Conduite à tenir
<ul style="list-style-type: none">• FAIBLE	Poursuivre l'entretien et passer aux étapes 5, 6, 7 et 8 Proposer un suivi ambulatoire non spécialisé
<ul style="list-style-type: none">• MOYENNE• SANS DEGRÉ DE DANGEROUSITÉ	Poursuivre l'entretien et passer aux étapes 5, 6, 7 et 8 Proposer un suivi ambulatoire non spécialisé puis spécialisé si nécessaire
<ul style="list-style-type: none">• MOYENNE• AVEC DEGRÉ DE DANGEROUSITÉ	Consultation spécialisée en urgence Et/ou hospitalisation en urgence
<ul style="list-style-type: none">• ÉLEVÉE• AVEC OU SANS DEGRÉ DE DANGEROUSITÉ	Hospitalisation en urgence

Grille d'entretien ADOP

Proposition de phrases d'ouverture :

« Bonjour, je suis [...], confrère pharmacien de soutien, de l'association ADOP. Je suis là pour vous écouter, en toute confidentialité, vous soutenir, et si besoin vous orienter vers des ressources, en fonction de votre problème.

Qu'est-ce qui vous amène à nous contacter ? «

- Qu'est-ce que je sais de l'autre ?

Quel est le problème ?	Quelles sont ses conséquences ? Émotionnelles pour l'appelant ? (diag ?)
Quelles solutions avez vous déjà essayé ?	Quels sont vos besoins ? Qu'attendez-vous de nous ?

- **Comment j'ai été (attitude émotionnelle) ?**

- **Qu'est-ce que j'ai fait (techniques d'écoute active) ?**

Proposition de phrases de clôture :

- « Etant donné votre problème, est-ce que vous seriez d'accord pour que je vous confie à telles personnes ressources ?

- Ou : « Voilà les ressources dont nous disposons : [...]. Je vous laisse nous rappeler pour nous faire part de la suite. Vous avez un dossier, qui pour vous porte le numéro [...], avec un résumé confidentiel de notre entretien, et vous évitera d'avoir à tout répéter ».

- Ou « Suite à notre entretien, je ne sais pas de quelle ressource vous auriez besoin, mais on va y réfléchir. Vous pouvez nous rappeler dans [...], pour en discuter. L'information sera noté dans votre dossier, qui porte le numéro [...]. Il comprend un résumé confidentiel de notre entretien, et vous évitera d'avoir à tout répéter ».