



## FICHE TECHNIQUE #6

### Structure

---

#### *Outil : Les types d'intervention*

Pour devenir un aidant professionnel, il est essentiel de connaître les différents types d'intervention reliées à la relation aidante. Idéalement, elles sont utilisées de façon flexible et surtout, pertinente!

La \_\_\_\_\_

La reformulation du contenu et des émotions correspond à l'approche compréhensive que nous avons vue avec SECRA. Il s'agit de reformuler, dans ses propres mots les aspects \_\_\_\_\_ (ce que dit l'aidé) et \_\_\_\_\_ (ce que nomme l'aidé ainsi que son non-verbal) du message exprimé par l'aidé.

Le \_\_\_\_\_

Le reflet (aussi appelé « miroir ») est une intervention verbale de l'aidant qui vise à \_\_\_\_\_ l'aspect émotionnel de l'aidé. L'aidant nomme \_\_\_\_\_ qu'il perçoit chez l'aidé.

On peut dire que le reflet est un niveau \_\_\_\_\_ à l'approche compréhensive puisqu'il permet à l'aidé d'aller plus loin dans l'exploration de son vécu émotif en accédant à des émotions plus profondes.



## □ Le \_\_\_\_\_

Lors d'une situation à haute charge émotionnelle, l'aidé peut avoir besoin que l'aidant lui accorde une \_\_\_\_\_. L'aidant respecte les temps de pause de l'aidé durant l'expression de son vécu et laisse le silence s'installer.

Le silence représente un type d'intervention essentiel à l'exploration et à l'acceptation du vécu pour l'aidé. En effet, les silences ne sont pas des \_\_\_\_\_ de l'aidant, mais un moment important pour que l'aidé reprenne son souffle à travers ses émotions et réfléchisse à ce qu'il ressent. Le silence de l'aidant laisse entrevoir qu'il \_\_\_\_\_ les confidences reçues. Il permet à l'aidé de « digérer » une émotion ou une prise de conscience qu'il a faite en lien avec sa situation.

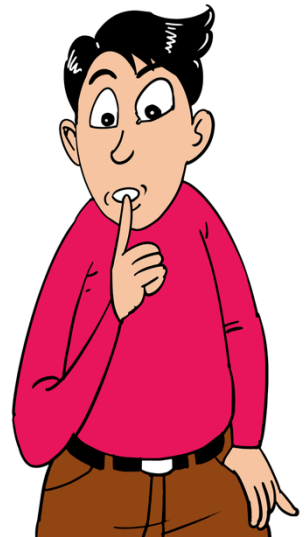
Le silence peut également servir afin « d'installer un \_\_\_\_\_ » qui sera bénéfique pour l'aidé plus tard. En effet, le malaise peut devenir un bon moteur de changement. L'aidant peut ressentir un malaise et un sentiment d'incompétence lorsqu'il y a des silences, il doit alors se demander quelle est la \_\_\_\_\_ du silence dans la relation qu'il vit avec l'aidé afin de mieux le \_\_\_\_\_.

Quand « rompre » le silence?

Combien de temps devrait « durer » un silence ?

L'aidant doit être attentif au non verbal de l'aidé et la plupart du temps, c'est \_\_\_\_\_ qui rompt le silence avec une intervention verbale ou non verbale.

À retenir, le silence est un \_\_\_\_\_ délibéré de ne pas parler, c'est une intervention qui remplit des fonctions spécifiques.



## □ Les \_\_\_\_\_

Utiliser des questions est incontournable à la \_\_\_\_\_ de la situation de la personne. Pour faire avancer l'entrevue, l'aidant doit poser des

questions \_\_\_\_\_ et non des questions investigatrices (attitude naturelle abordée avec SECRA). Les questions ne doivent pas s'enchaîner comme lors d'un interrogatoire ou encore être posées pour briser le malaise qu'un silence peut installer.

Il existe principalement deux grandes catégories de questions; les questions \_\_\_\_\_ (qui nécessitent un développement de la part de l'aidé) et les questions \_\_\_\_\_ (qui se répondent généralement par un simple oui ou non).

Pour être pertinente, la question, qu'elle soit ouverte ou fermée, doit être formulée au bon moment et avoir un but tel que de :

- ☒ Permettre une meilleure compréhension de la situation de l'aidé.
- ☒ Permettre à l'aidé de s'exprimer et de ventiler quant à ce qu'il vit.
- ☒ Suggérer à la personne \_\_\_\_\_ un aspect particulier de son problème, de se centrer sur ce qu'elle vit, de réfléchir.
- ☒ Inviter l'aidé à clarifier et à \_\_\_\_\_ ses propos, ses sentiments, ses objectifs, ses attentes, ses besoins, etc.

Une question pertinente est une question qui permet à l'aidé et à l'aidant de \_\_\_\_\_, de mieux comprendre la situation vécue. La même question peut être pertinente dans un contexte précis et non pertinente dans un autre. Ce n'est pas tant la « formulation » de la question qui fait état de sa pertinence, mais plutôt son \_\_\_\_\_ d'utilisation.



Par exemple, une animatrice de la maison des jeunes demande à une jeune fille qui vient lui faire des confidences « Quel âge as-tu »? Selon vous, la question est-elle pertinente? Cela dépend du contexte...pourquoi la question a-t-elle été posée ? Est-ce que les confidences amenaient un souci de valider si la jeune avait au moins 14 ans (âge pour avoir droit à la confidentialité?) ou a-t-elle été posée parce qu'elle ne savait pas quoi répondre à la jeune fille? Retenons que le contexte dans lequel la question est posée nous indique si la question est pertinente ou non bien plus que les mots utilisés.

□ \_\_\_\_\_

(Hétu, 2014, pages 47-48; Mucchielli, 2009, page 64)

L'écho consiste reprendre les derniers \_\_\_\_\_ qui ont été prononcés par l'aidé. Ce type d'intervention ne peut pas être utilisé dans tous les contextes, ni après n'importe quel énoncé. Un usage judicieux et non \_\_\_\_\_ doit être priorisé. Sinon, l'aidé aura l'impression que l'aidant joue au perroquet.

Il arrive que l'aidé ne termine pas sa phrase, qu'il semble \_\_\_\_\_ à poursuivre. L'écho envoie le message de « poursuivre » ce qu'il a commencé à raconter ou à dire. Un autre contexte où l'écho peut être utile, est lorsque l'aidé utilise un mot flou ou trop général pour décrire une situation, en le faisant résonner en écho, l'aidé est appelé à \_\_\_\_\_ sa pensée.

□ **Le** \_\_\_\_\_

(Hétu, 2014, pages 109-114)

Contrairement au soutien de SECRA, ce type d'intervention ne vise pas uniquement à « consoler », mais également à \_\_\_\_\_ la personne vers ce qui va bien. Des phrases toutes faites telles que « Tout va s'arranger avec le temps », « Tu vas voir tout ira mieux bientôt », « Il y a des choses pires que cela » sont à \_\_\_\_\_ et renvoient au soutien comme attitude défavorable.

«Le soutien doit amener la personne à valider ses ressources, attirer son attention vers les ressources extérieures \_\_\_\_\_ (amis, parents, famille, organismes) ou souligner ses progrès» (Hétu, 2014, Pages 109-110). Attention, le soutien ne doit pas tomber dans la solution immédiate, la marge est parfois mince.

Pour que l'intervention demeure efficace, l'aidant ne doit pas abuser du soutien. Il doit avoir un objectif précis tel que se \_\_\_\_\_ sur les forces de l'aidé et de l'amener à voir le positif. Jumelé aux attitudes de base en relation d'aide (accueil, écoute, respect, authenticité, absence de jugement et présence

d'empathie), le soutien est un type d'intervention favorable au maintien du lien de confiance aidant-aidé et au cheminement de la personne aidée.

Voici une petite recette pour obtenir un soutien efficace, le ROC :

R	_____
O	_____
C	_____ sur le positif



La \_\_\_\_\_

L'aidant utilise cette intervention afin de \_\_\_\_\_ l'isolement ou le sentiment « d'être seul au monde » vécu par l'aidé. Il vise à normaliser les difficultés rencontrées et les émotions ressenties dans telle circonstance. L'intervention doit être réalisée au bon moment et avec doigté. L'aidant doit porter attention afin que l'aidé n'ait pas l'impression que l'aidant \_\_\_\_\_ ce qu'il vit ou ressent. Attention de ne pas banaliser ce que vit la personne. L'intervention vise à rassurer l'aidé et peut-être formulée conjointement avec le soutien.

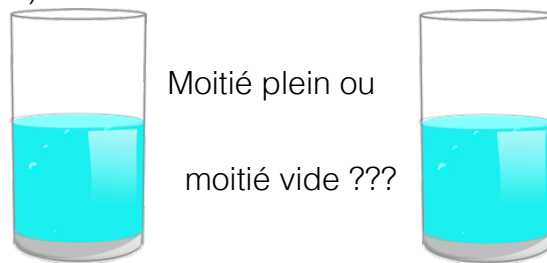
Le \_\_\_\_\_

(Egan, 2005, p.308)

Avec cette intervention, l'aidant tente d'amener l'aidé à voir les choses sous une nouvelle \_\_\_\_\_, sous un autre angle, sous une forme différente et souvent plus positive. C'est un peu le principe du verre « à moitié plein ou à moitié vide ». C'est l'idée de changer de paires de lunettes, de voir différemment, d'élargir nos horizons, de ne pas percevoir tout noir ou tout blanc.

« Recadrer, c'est placer dans un nouveau cadre un élément donné ». (Hétu, 2014, page 131). « Le recadrage implique une restructuration cognitive, c'est-à-dire la naissance à une nouvelle façon de voir une situation problématique ». (Hétu, 2014, page 132).

« Il amène l'aidé à voir les choses de manière plus claire, avoir une idée d'ensemble, apporter un nouvel éclairage sur la situation, considérer toutes les implications, modifier sa perception, \_\_\_\_\_ son point de vue, voir la question sous un angle différent, replacer les choses dans son contexte, sortir de son contexte, reconsidérer le problème, adopter une approche plus objective, etc. » (Egan, 2005, page 208).



Les types d'intervention ci-haut sont particulièrement utile aux étapes d'accueil et d'exploration du vécu. Une fois complétées ou lorsque l'aidant ressent le besoin de faire un petit bilan de la situation, il utilise la reformulation synthèse.

## □ La \_\_\_\_\_

(Tremblay, 2015, p.208)

Ici, l'aidant reprend l'ensemble du discours du client, l'ensemble de ses idées, de ses propos et de ses émotions puis il les reformule dans un esprit de synthèse et de \_\_\_\_\_. Attention : l'aidant ne doit pas \_\_\_\_\_ intégralement tout ce que la personne a dit. La reformulation synthèse exige un esprit d'analyse, un effort de concision et un regard objectif sur la situation.

La reformulation synthèse est utilisée par l'aidant pour \_\_\_\_\_ sa compréhension de la situation. Elle est utile lorsque le client parle beaucoup et amène plusieurs éléments en même temps. Elle permet à l'aidant de clarifier la situation et s'assurer qu'il comprend bien la personne.

Elle peut être utilisée en « fin d'exploration du vécu » afin de faire une synthèse, un bilan, un résumé de la situation. L'appellation « résumé » est aussi utilisée pour désigner la reformulation synthèse (Hétu, 2014, page 40). Une fois cette étape franchie, l'aidé et l'aidant sont prêts à aller plus loin et ils s'avancent vers la définition du \_\_\_\_\_.

Plus tard dans le processus, s'il s'agit d'une relation d'aide de suivi, la reformulation synthèse peut aussi être utilisée pour \_\_\_\_\_ une rencontre, en guise de bilan sur lequel s'entendent les deux parties pour continuer le cheminement de l'aidé.

#### La \_\_\_\_\_

(Tremblay, 2015, page 98-102).

La confrontation peut être nécessaire lorsque l'aidé a de la difficulté à reconnaître le problème ou utilise des mécanismes de défense qui nuisent à son cheminement. Pour utiliser la confrontation, l'aidant met en évidence des éléments du discours qui sont \_\_\_\_\_ chez l'aidé. Il tente de l'amener à prendre conscience de ses contradictions, de ses incohérences ou de son \_\_\_\_\_ alors qu'il dit souhaiter un changement.

Par exemple, l'aidant peut soulever des aspects contraires ou instables qu'il a observés ou entendus de l'aidé au fil des rencontres. Il peut refléter l'inaction de l'aidé «Vous deviez contacter l'aide sociale pour faire le suivi de votre demande, vous me disiez que c'était prioritaire pour vous» ou des éléments contradictoires «Vous me dites que cela vous indiffère, alors que je sens de la colère dans votre ton de voix».

Parfois, la confrontation peut être vue comme la « suite » du recadrage. La confrontation invite le client à aller plus loin et à se « lancer » dans cette nouvelle perspective.

Comparativement au recadrage qui constitue une « confrontation douce » ou une autre façon de voir les choses, la confrontation peut « \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_ » l'aidé. C'est en quelque sorte une intervention plus directive qu'une simple suggestion de nouvelles perspectives.

« La confrontation consiste à remettre en question les clients pour les inciter à adopter de nouvelles perspectives et à modifier leurs comportements à la fois intérieurs et extérieurs, même s'ils manifestent au premier abord de l'hésitation ou de la résistance. » (Egan, 2005, page 251).

□ La \_\_\_\_\_

(Tremblay, 2015, p. 95; Héту, 2014, . 98-99).

Contrairement à la solution immédiate (attitude naturelle de SECRA), cette intervention se fait en \_\_\_\_\_ avec l'aidé et exige une compréhension claire de la situation.

La recherche de solutions peut être utilisée dans deux contextes fort différents :

1. L'aidé exprime \_\_\_\_\_ son besoin et la recherche de solutions apparaît clairement comme le besoin. Parfois, l'exploration du vécu a été réalisée auprès d'un autre aidant ou un autre milieu alors que dans d'autres situations, il y a très peu d'exploration du vécu, le besoin est défini : « Mon proprio m'a mis à la porte, je ne sais pas où je vais aller ». L'aidant pourra diriger la personne vers une ressource d'hébergement temporaire par exemple. Le rôle de l'aidant est clairement défini.
2. Dans plusieurs situations, l'exploration du vécu précèdera la recherche de solutions. La relation d'aide vise la \_\_\_\_\_ et l'empowerment, l'aidant doit donc éviter de faire à la place de l'aidé ou de se positionner en sauveur. L'aidé doit être au cœur de l'action dans ce processus.



Voici une petite recette clé en trois étapes simples pour une recherche de solutions efficace (Egan, 2005, page 282) :

1. \_\_\_\_\_

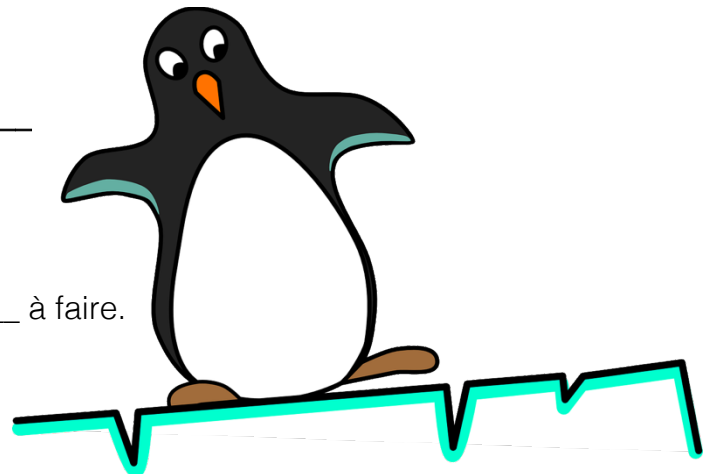
Cela \_\_\_\_\_ de refaire les mêmes choses qui n'ont pas fonctionné. Attention...peut-être que le timing n'était pas favorable ou que la personne était simplement mal accompagnée ou pas prête. Lorsque le client dit : « J'ai tout essayé...vraiment tout », cette étape permet de faire le point sur ce qui a \_\_\_\_\_ été fait. Parfois, certains clients ont effectivement essayé beaucoup de choses qui n'ont pas fonctionnées. Si c'est le cas, l'aidant doit être à l'écoute de « ses échecs » et au besoin, utiliser des types d'intervention pour rassurer le client (reformulation, reflet, soutien, normalisation). L'aidé aura besoin de croire que c'est encore \_\_\_\_\_ et retrouver l'espoir.

2. \_\_\_\_\_

Il s'agit d'explorer TOUTES les solutions POSSIBLES même si elles ne sont pas envisagées par l'aidé. Le but : faire \_\_\_\_\_ qu'il y a plusieurs options possibles et que c'est au client de \_\_\_\_\_ ce qu'il veut vraiment (la confrontation est parfois utile dans ce contexte). L'aidé peut avoir besoin de soutien pour explorer les possibilités et l'aidant doit l'accompagner dans cette étape.

3. \_\_\_\_\_

Il s'agit d'une étape cruciale. L'aidé et l'aidant ont exploré ce qui a été fait, ce qui pourrait être fait, c'est à l'aidé de choisir ce qu'il \_\_\_\_\_ et se sent \_\_\_\_\_ à faire.



La reformulation synthèse, la confrontation ainsi que la recherche de solutions sont des types d'intervention normalement utilisés lorsque l'étape d'exploration du vécu est complétée.