

4

Outils du counseling

Mémento pour le praticien du counseling

- Utiliser des questions ouvertes.
- Utiliser des questions hypothétiques portant sur le futur.
- Apporter un autre éclairage sur un problème exposé et si possible aider le patient à lui-même apporter ce nouvel éclairage modifie positivement les états psychiques du patient (les croyances irrationnelles et les peurs inhibent les comportements, et entament les capacités décisionnelles).
- Eviter la dépersonnalisation du patient au profit de la médicalisation de ses problèmes.
- Eviter les conceptions traditionnelles de la santé (opposition maladie/santé) dans la mesure où tout au long du décours de l'infection à V.I.H. on demande aux patients d'adopter des comportements de santé ou de maintenir leur état de santé.

4.1 – Les attitudes facilitant la relation d'aide

Développer ses capacités d'empathie :

A la différence de la sympathie ou de l'antipathie, l'empathie est un processus dans lequel le praticien tente de faire abstraction de ses propres conceptions pour se centrer sur la manière dont la personne perçoit la réalité. Elle se résume par une question à se poser régulièrement : "Qu'est-ce qui se passe actuellement chez la personne qui est en face de moi ?" L'adoption de cette attitude est difficile dans certaines situations graves qui nous poussent naturellement à nous sentir à la fois affecté, impuissant et mobilise en nous des sentiments comme l'injustice ou l'inquiétude.

Et pourtant une personne confrontée à une situation difficile a d'abord besoin de quelqu'un présent à ses côtés qui l'aide à faire face à ce qui lui arrive et non d'une personne qui réagit à sa place.

Comment manifeste-t-on son empathie ?

- en mettant des mots sur ce que l'on perçoit comme l'émotion dominante chez le patient,
- en lui demandant de nous dire ce dont il aurait le plus besoin dans l'ici et maintenant,
- en essayant de comprendre son point de vue et en reformulant ce dernier sans tenter de le modifier (c'est de lui-même dans un deuxième temps que la patient modifiera son point de vue sur sa situation).

Les effets de l'empathie dans la relation de soin :

- augmentation du degré d'estime de soi du patient : "on peut donc comprendre ce que je ressens sans me renvoyer que j'ai tort de penser cela",
- amélioration de la qualité de la communication : "il ne se contente pas de me répondre que lui aussi peut mourir en sortant d'ici",
- ouverture à l'expression d'émotions plus profondes: "c'est vrai que derrière cette colère il y a en fait toutes mes peurs".

Développer ses capacités d'acceptation de l'autre dans sa singularité :

Le patient a avant tout besoin d'être accepté comme il est, comme il se sent, comme il dit qu'il se sent avant de pouvoir explorer le changement. Souvent au décours de ses affections opportunistes, il découvre que l'acceptation qu'il croyait acquise de tel ou tel membre de son entourage ne l'était pas réellement. Les personnes séropositives ont presque toujours été confrontées au deuil de l'amour inconditionnel de leur entourage. La confrontation au handicap, par les angoisses qu'elle suscite, réduit aussi les capacités

d'acceptation de l'entourage qui, ayant des difficultés à se confronter à la souffrance du patient, se tient à distance.

Comment manifester son degré d'acceptation ?

- en aidant le patient à restaurer son image de soi et son estime de soi,
- en aidant le patient à développer une plus grande acceptation de lui-même (souvent les patients sont très sévères avec eux-mêmes : par exemple, ils ne s'autorisent pas au repos, ils se sentent coupables d'être malades,...).

L'image de soi :

Elle est constituée par l'ensemble des représentations que le patient se fait de lui-même. Il a tel physique, se reconnaît telles qualités et telles capacités. Il évolue dans telle position et dans un certain nombre de rôles (social, familial, conjugal, etc.). Ainsi structurée, l'image de soi est un point de repère central qui permet à la personne de se situer par rapport aux autres, de contrôler ses états internes et les excitations extérieures. Dans la mesure où l'expérience de la maladie vient contredire la construction de cette image, notamment en s'attaquant à l'image du corps (amaigrissement, perte des capacités physiques, perte du rôle social,...), l'image de soi du patient s'en trouve profondément ébranlée.

L'estime de soi :

Elle représente la relation que la personne entretient avec ce qu'elle s'imagine être. Selon son degré d'estime de soi, la personne se sent plus ou moins bien dans sa peau, confiante dans ses capacités et portée à se valoriser. La dépendance entraînée par la maladie est souvent vécue comme un échec ou un aveu d'impuissance qui affectent en retour le niveau d'estime de soi de la personne. Dans la mesure où l'infection à VIH touche des personnes jeunes à l'acmé de leur développement, elles ne sont pas du tout préparées à assumer une limitation de leur indépendance.

4.2 – Les techniques d’entretien

Elles sont au service de la relation qui s'établit entre le praticien du counseling et le patient. Elles ont pour rôle de faciliter l'expression et de progresser dans l'analyse d'un problème. Les techniques ne remplacent pas la relation mais elles contribuent au maintien de sa qualité dans la mesure où elles améliorent le niveau d'écoute et de communication dans les entretiens.

Pour faciliter l'expression :

- **Questions ouvertes :**

Ce sont les questions auxquelles on ne peut répondre ni par oui, ni par non. Elles ont pour objectif de faciliter l'exploration des faits, des sentiments, des émotions. Elles invitent le patient à une élaboration personnelle à partir d'un événement. Elles facilitent la description précise d'attitudes ou de comportements. Elles aident le patient à se centrer sur ses sentiments.

Comment faire ?

La meilleure façon de pratiquer la technique de la question ouverte est de se centrer sur tous les "allant de soi" dans l'entretien et de considérer que tout doit être sujet à description. Par exemple, la simple phrase "*je ne me sens pas triste*" est un allant de soi qui nécessite une description plus fine car chaque patient a sa propre définition de la tristesse. On peut donc par une simple question ouverte tenter de cerner plus exactement ce que le patient éprouve réellement (Pouvez-vous me dire ce que vous éprouvez exactement lorsque vous vous sentez triste ? A quoi vous pensez dans ces moments-là ? etc.).

- **Reformulation de contenus et recentrage :**

La reformulation permet de vérifier que l'on a bien compris ce que le patient voulait nous dire et elle permet de recentrer l'entretien quand celui-ci semble prendre plusieurs directions à la fois.

Pour faciliter la compréhension :

• **La reformulation des émotions et des sentiments :**

Cela consiste à essayer de formuler les émotions et les sentiments qu'une personne éprouve ou tente de nous exprimer pour l'aider à mieux se comprendre elle-même. Cela suppose que le praticien se concentre non seulement sur ce que la personne dit mais aussi sur la manière dont elle le dit.

Les six émotions de base :

- . la peur (inquiet, méfiant, ...)
- . la colère (frustré, agressif, ...)
- . la tristesse (abattu, peiné, ...)
- . le dégoût (déçu, écoeuré, ...)
- . la surprise (étonné, saisi, ...)
- . la joie (satisfait, content, ...)

Il existe plus de deux cent termes pour exprimer les sentiments. Face à la rétinite à CMV, les sentiments les plus souvent exprimés sont : le désarroi, la peur, l'injustice, l'inquiétude, l'effroi, l'impuissance, la dévalorisation, l'exaspération, la perte, la solitude, la vulnérabilité, la honte, le désespoir, la panique, l'insuffisance, le découragement, la finitude mais aussi l'accomplissement, la réalisation, le libre choix, la vérité, l'authenticité, l'infini, la nostalgie.

Comment travailler les sentiments négatifs ?

Le praticien doit fonctionner, face à un sentiment négatif, comme un miroir renvoyant au patient son propre « Moi », le rendant capable à partir de cette nouvelle perception de se réorganiser. Quand le patient est découragé, quand il a pensé au suicide, quand il se sent accablé par sa maladie, la tendance naturelle est d'essayer de dédramatiser la situation. En fait, il est préférable d'aider le patient à faire face à ses sentiments et à les reconnaître pour ce qu'ils sont afin qu'ils puissent les prendre en compte et en faire quelque chose. On découvre ainsi, à l'occasion, que se cache derrière un sentiment

négatif un désir positif inconnu de la personne (ex: sous le découragement se cache une colère sous laquelle se cache une peur qui, elle-même, permet l'expression d'un désir que le patient avait en lui mais qu'il n'osait pas réaliser).

- **La technique de reflet**

Elle consiste à distinguer et nommer le sentiment qui affleure à la surface.

Fonctions du reflet :

- Permettre à la personne de s'ouvrir à ce que ce sentiment ou cette émotion lui signale (par exemple : la peur signale l'existence d'une menace, la tristesse signale l'existence d'une blessure, la colère renvoie à l'existence d'une entrave).
- Aider la personne à reconnaître le sentiment exprimé.
- Vérifier que l'on a bien compris.
- Permettre à la personne d'accéder ensuite à une autre émotion sous-jacente.

Pour faciliter la résolution de problèmes

- **La focalisation**

Elle a pour objet de stimuler le processus exploratoire.

Les fonctions de la focalisation:

- Faire passer à l'expression d'une émotion plus profonde.
- Retrouver l'origine d'un sentiment.
- Permettre à la personne de se réapproprier son problème.
- Faciliter la résolution de problèmes.

Les questions facilitant la focalisation :

- Pouvez-vous essayer de dire ou d'imaginer à qui s'adresse votre colère ?
- Qu'avez-vous envie de dire à cette personne ? Si elle était là avec nous, qu'est-ce que vous lui diriez ?
- Comment est-ce que vous pourriez lui dire ce que vous ressentez ?
- Comment pensez-vous que votre entourage va réagir ?
- Qu'est-ce que vous retenez de tout cela ?
- Qu'est-ce que vous allez faire de tout ce que vous avez découvert maintenant sur vous même ?
- Comment voyez-vous la solution à votre problème ?
- Qu'est-ce que cette solution suppose ?
- Comment vous sentez-vous face à ce nouveau problème ?

