



L'intervention en Santé mentale

L'observation un outil précieux

Au cours d'une communication, vous pouvez en apprendre beaucoup sur le jeune par ses paroles, mais aussi par ce qu'il ne dit pas.

Les éléments d'observation suivants peuvent vous aider à évaluer le degré et la nature de la détresse psy-

chologique vécue par le jeune. Bien que ces impressions demeurent subjectives, elles vous fournissent cependant des indices qui peuvent s'avérer utiles pour mieux le comprendre. De plus, rien ne vous empêche de partager avec lui ce que vous remarquez.



Voix et langage

Le jeune parle-t-il fort ou faiblement ? Sa voix est-elle audible ou non ? Présente-t-il apparemment un trouble du langage ? S'exprime-t-il lentement, rapidement, minutieusement et en choisissant soigneusement ses mots ? Vous regarde-t-il lorsqu'il parle ? A-t-il tendance à vous interrompre pour s'exprimer ? Comprend-il bien vos propos ? Sa voix est-elle tremblante, monocorde ? Son discours est-il cohérent ou vous paraît-il délirant ? A-t-il une ou des idées fixes ? Quel est le rythme et l'amplitude de sa respiration ?

Vêtements et hygiène

Ses vêtements sont neufs, usagés, coûteux, à la mode ou passés de mode ? Sont-ils bien choisis et assortis ? Conviennent-ils à la saison ? Y a-t-il quelque chose d'étrange ou d'inhabituel dans sa manière de se vêtir ? Semble-t-il s'habiller d'une manière caractéristique, d'un style particulier (punk, conservateur, etc.) ? Porte-t-il des bijoux, du maquillage ? A-t-il des piercings, des tatous ? Soigne-t-il sa propreté et son hygiène personnelles ?

Maintien et mouvements

Comment le jeune se tient-il ? Sa posture manifeste-t-elle des signes de rigidité, de dépression, d'anxiété ? A-t-il tendance à s'asseoir, à se lever, à marcher ? Comment bouge-t-il ? Tambourine-t-il constamment avec ses doigts ? Présente-t-il des tics, des mimiques ? Tremble-t-il ? A-t-il des gestes de nervosité, des façons inhabituelles de réagir physiquement ? Quelle distance physique maintient-il par rapport à vous ?

Expressions faciales

Le visage exprime-t-il des émotions ? Si oui, lesquelles ? Rougit-il ? Si oui, dans quel contexte ? Que semble ressentir le jeune si vous observez son visage ? Est-ce qu'il fuit le contact visuel ? Quelle est la direction de son regard lorsqu'il vous parle, lorsque vous lui parlez, lors des silences ? Quels sont les autres signes particuliers de l'expression de son visage ?

Impression générale

Le jeune est-il coopératif, fermé ou agressif ? Vous semble-t-il avoir un bon contact avec la réalité ? Quelle impression globale vous fait-il ? Semble-t-il beaucoup plus vieux que son âge ou prendre un soin considérable de son apparence physique ? Est-il très fébrile, nerveux ou apathique durant la rencontre ? Semble-t-il être blessé ou avoir consommé de l'alcool, des médicaments ou de la drogue ? L'atmosphère générale de la rencontre est-elle détendue ou lourde ?

Il faut rappeler qu'il s'agit de comportements qui se répètent dans le temps, qui s'installent de façon chronique.

Quelques repères

Vous êtes votre outil de travail principal lors d'une intervention. Votre attitude peut faire toute la différence entre un intervention réussie et une autre plus laborieuse ou moins efficace. Voici quelques repères pour vous guider.

Ces quelques conseils ne doivent pas vous amener à faire l'économie d'une formation adéquate et appropriée pour venir en aide aux personnes que vous allez rencontrer.

Être accueillant et respectueux

Par un contact visuel soutenu, vous manifestez au jeune que vous êtes présent, attentif et intéressé à ce qu'il dit. En vous adaptant à son rythme et à son niveau de langage, vous l'incitez à s'exprimer en toute confiance.

Être empathique

L'empathie suppose l'acceptation inconditionnelle du jeune et favorise sa coopération plutôt que sa victimisation.¹⁴ Être empathique¹⁴ vous permet d'être à l'écoute de sa souffrance, de sa détresse et de ses préoccupations.

Être calme, maintenir le contact et favoriser l'alliance

Le fait que vous restiez calme, verbalement et non verbalement, est rassurant pour l'adolescent. Cette attitude l'invite à poursuivre l'échange sans craindre d'être jugé, attaqué, rejeté ou abandonné. N'hésitez pas à lui demander de répéter ce qu'il vient de dire ou ce que vous-même avez dit afin de vous assurer que vous vous comprenez bien. Il s'agit de lui faire sentir que vous êtes avec lui, et non contre lui.

Clarifier les limites

Le milieu où vous travaillez a ses limites, tout comme vous avez les vôtres. Peut-être le problème rencontré nécessite-t-il une aide extérieure ou une référence. Dans ce cas, il vaut mieux en discuter ouvertement avec le jeune, tout en l'assurant de votre soutien.

¹³ Pour approfondir cette dimension de l'intervention dans une approche systémique, vous pouvez lire l'ouvrage du docteur Suzanne Lamarre, *Aider sans nuire — De la victimisation à la coopération*, Éditions Lesco, Montréal, 1998, 169 p.

¹⁴ L'empathie, c'est la capacité de se rendre disponible à l'autre, de ressentir et de percevoir ce qu'il ressent, sans le prendre, toutefois, sur nos épaules. Cela demande de mettre son propre monde (pensées, valeurs, sentiments) de côté afin de pouvoir être en contact avec la réalité et les émotions vécues de l'autre. Finalement, il faut lui refléter une compréhension de ce que l'on a vu et compris.

Comprendre ses réactions

Intervenir suppose parfois l'émergence de certaines réactions émotives inconfortables. Comme individu, vous pouvez être personnellement touché par les propos entendus, parce qu'ils font écho à votre propre souffrance, à vos limites ou encore parce qu'ils sont opposés à des valeurs que vous estimez fondamentales. Dans la mesure où vous reconnaissez ces réactions et que vous vous ménagez un moment pour en parler avec une personne de confiance ou simplement pour réfléchir, elles seront pour vous un outil d'amélioration de la qualité de votre intervention.

Accueillir les silences

Il est très important d'accepter les silences, aussi bien ceux du jeune que les vôtres. Ils ont une signification et font partie intégrante de la dynamique de la situation. Votre respect des silences indique à l'autre qu'il n'est pas obligé de meubler la discussion avec des banalités et que vous êtes réellement disponible pour l'écouter.

Il s'avère important de chercher à comprendre ce qui se passe à ce moment dans la relation. Les silences expriment-ils de la tristesse ou de l'inquiétude ? Un sentiment de désarroi, de crainte ou d'anxiété ? Expriment-ils une incapacité à parler, de la résistance, de la colère ou du mécontentement ? Les silences peuvent également permettre au jeune de bien assimiler ce qui a été dit, d'y réfléchir ou tout simplement de reprendre son souffle. Vous pouvez lui renvoyer son silence et interroger l'interprétation que vous lui donnez.

Consulter l'équipe

L'apport et le soutien de votre équipe de travail peuvent vous permettre de faire une évaluation plus objective du problème et de l'aide appropriée à fournir à l'adolescent. **Être capable de partager ses actions en intervention avec l'équipe ou en supervision, c'est faire preuve de maturité et d'ouverture professionnelle.**

Quelques indices de détresse psychologique

Tous ces symptômes sont à prendre en considération en s'adressant pour avis et conseil à un professionnel (médecin, psychologue, etc). Il est important cependant de ne pas dramatiser, ni de « pathologiser » trop vite ces symptômes. En effet, ils ne sont que le

signe de difficultés passagères de l'adolescence; ils ont pour but de protéger le jeune contre une désorganisation de sa personnalité pendant ce passage, mais ils n'augurent pas de son avenir. L'adolescence est en mouvance permanente.

Signes biologiques

Modification de ce qui est habituel chez le jeune.

Modification de ses habitudes de sommeil
hypersomnie ou insomnie.

Modification de ses habitudes alimentaires
mange beaucoup plus ou très peu.

Malaises divers
maux de tête ou d'estomac, etc.

Signes comportementaux

Signes de dépression • perte d'estime de soi • désapprobation de soi • auto-accusation • perte d'intérêt pour presque tout • perte du désir sexuel • manque de concentration et diminution de la mémoire • brusques changements d'humeur • irritabilité accrue • agressivité • colère • sentiment de tristesse • sentiment d'ennui • absence d'émotion.

Signes psychologiques

Retrait et isolement • comportement inhabituel chez le jeune • consommation inhabituelle de médicaments, de drogues ou d'alcool • consommation accrue de cigarettes (signe d'anxiété) • laisser-aller dans l'habillement et indifférence à l'égard de son apparence • don de ses objets personnels • intérêt soudain pour les armes à feu, les cordes et les noeuds, etc. (moyens envisagés) • intérêt soudain pour la mort, la vie après la mort, la réincarnation, le suicide • acquisition de moyens pour se suicider • automutilation (certains comportements peuvent cacher une motivation suicidaire. Par exemple, un jeune disant que les conséquences de ses actes délinquants ne lui importent pas peut laisser entendre qu'il est prêt à passer à l'acte).

Le reflet et la reformulation

Pour favoriser l'expression du jeune et l'exploration du problème qu'il vit, des outils simples tels que le **reflet**, qui consiste à retourner au jeune son sentiment ou le contenu émotif de ses propos, et la **reformulation**,

soit de dire en d'autres mots ce que le jeune a exprimé, sont extrêmement précieux. Bien utilisés, ils permettent au jeune de voir plus clair en lui et de retrouver un sentiment de pouvoir sur sa vie.

Questions ouvertes ou fermées

Les questions ouvertes favorisent l'expression de soi en laissant le jeune libre d'explorer des facettes d'expériences de vie qui ont du sens pour lui. En utilisant ce procédé au début de l'intervention, vous élargissez et approfondissez la relation. Les questions ouvertes sont davantage reliées au **comment**, ce qui facilite l'ouverture du jeune. Au contraire, l'utilisation du **pourquoi** risque de le mettre sur la défensive. Les questions fermées (ou spécifiques) sont également

nécessaires afin de vérifier ou de clarifier certaines informations, puisqu'elles invitent le jeune à donner une réponse précise. Il va sans dire que certains types de questions sont à éviter à tout prix : celles posées par simple curiosité; les questions doubles ainsi que les questions en rafales, qui risquent de vous égarer ou de mettre le jeune sur la défensive; les questions contenant leur propre réponse de même que les questions contenant des jugements.

Étapes d'intervention

Faites-vous une idée de la nature du problème et évaluez-en l'urgence

Après avoir établi un contact avec le jeune et acquis une meilleure connaissance de son histoire (collecte de données), demandez-lui ce qui l'amène à vous parler. Comme intervenant, vous devez cerner le plus exactement possible la difficulté qu'il vit. Ce n'est pas toujours facile, un problème pouvant en cacher un autre et un autre, plus grave encore. Vous pouvez même vous retrouver devant un enchevêtrement sans nom. Pour vous faire une idée de la gravité de la situation, évaluez avec le jeune les conséquences du pro-

blème sur ses activités quotidiennes et sa vie affective. Pour mieux comprendre ce qu'il vit, demandez-lui des exemples et, au besoin, faites-lui préciser le sens des mots qu'il utilise. Selon la nature du problème, vous découvrirez que le jeune peut simplement avoir besoin d'être écouté. Il peut aussi avoir besoin d'être accompagné dans certaines démarches. Par contre, il arrive que l'urgence de la situation nécessite une intervention active et plus immédiate (hôpital, 911, Direction de la protection de la jeunesse, etc.).

Déterminez avec le jeune le but à atteindre

Évitez les objectifs trop généraux. Visez plutôt des objectifs précis et réalistes. S'il y a plus d'un but visé, établissez avec le jeune des priorités et un plan, en clarifiant

les étapes à franchir pour atteindre chacun des objectifs visés. Encouragez-le dans ses efforts. Il importe de le soutenir, et davantage encore en cas d'échec.

Crise et urgence¹⁵ : faire la différence

Les notions de crise et d'urgence sont fréquemment confondues bien qu'elles ne soient pas synonymes. **LA CRISE** est un « moment temporaire de déséquilibre et de substitutions rapides remettant en question l'équilibre normal ou pathologique du sujet. Son évolution est ouverte, variable; elle dépend tout autant de facteurs internes qu'externes » (Marcelli et Braconnier, 1998). La crise est donc synonyme de changement subit, favorable ou défavorable, décisif quant au devenir. La crise, donc, ne signe pas intrinsèquement une pathologie. Au contraire, certaines crises, comme celles qui correspondent à l'adolescence avec l'avènement de la puberté, sont salutaires, voire nécessaires, à la construction de soi. Parfois, c'est même

l'absence de crise qui est pathologique. La crise peut être développementale ou prendre sa source dans un événement externe qui va bouleverser l'équilibre interne (deuil, naissance, traumatisme, ruptures dans la continuité éducative, familiale, etc.)

LA NOTION D'URGENCE est donc liée directement à l'évaluation de la gravité de l'état du fonctionnement psychique du jeune par lui et/ou par son entourage comme à la dynamique du groupe familial autour de ce fonctionnement. C'est pour cela qu'on ne peut pas véritablement faire de différence entre l'urgence ressentie et l'urgence réelle, toute urgence nécessitant une intervention susceptible d'évaluer le potentiel de mobilisation du système afin de réduire ce sentiment de danger.

15 Laudrin, Stéphane et Speranza, Mario. Crise et urgence en pédopsychiatrie. *Enfances & Psy* n018 –2002 / 2, pp.17-23.