

## **AIDEZ UNE PERSONNE À FAIRE FACE À UN CHANGEMENT, UNE CRISE OU UNE PERTE**

Il est naturel de se sentir incompetent lorsque quelqu'un – peut-être un ami ou un parent vous raconte ses problèmes, mais souvent vous pouvez offrir une réelle assistance. Des voisins, des amis et des parents qui sont chaleureux et démontrent du bon sens peuvent être d'une aide remarquable en nombre d'occasions.

**Lorsque vous désirez aider, considérez ce qui suit :**

- **Démontrez par vos paroles et vos gestes que vous vous sentez concerné**
- **Aidez la personne à accepter de l'aide**
- **Aidez aux tâches quotidiennes**
- **Parlez-en**
- **Soyez d'une écoute attentive**
- **Ne donnez pas de faux espoirs**
- **N'encouragez pas le rejet de la faute sur les autres**
- **Faites remarquer la réflexion illogique**
- **Encouragez la présentation des faits et des possibilités constructives**
- **Concentrez sur l'avenir**
- **Encouragez les bonnes habitudes de santé**
- **Respectez la vie privée**
- **Connaissez vos limites**

*Adapté d'un bulletin du Minnesota Extension  
Service, « Helping Persons Cope  
With Change, Crisis, Loss »*

## **AIDEZ UNE PERSONNE À FAIRE FACE À UN CHANGEMENT, UNE CRISE OU UNE PERTE**

Il est naturel de se sentir incompetent lorsque quelqu'un – peut-être un ami ou un parent vous raconte ses problèmes, mais souvent vous pouvez offrir une réelle assistance. Des voisins, des amis et des parents qui sont chaleureux et démontrent du bon sens peuvent être d'une aide remarquable en nombre d'occasions.

### **Démontrez par vos paroles et vos gestes que vous vous sentez concerné**

Notre société tend à mettre un « tabou » sur la tendresse, donc l'affection simple et ouverte peut embarrasser certaines personnes. Souvenez-vous, par contre, que le bras d'un ami serrant les épaules d'une personne troublée, un geste gentil et l'expression de sentiments sincères d'affection, d'admiration ou d'intérêt pour quelqu'un qui est préoccupé peut signifier beaucoup. Offrez vos sentiments chaleureux et bienveillants à cette personne qui souffre de l'expérience d'une crise.

### **Aidez la personne à accepter de l'aide**

Une façon dont les gens évitent d'affronter une crise est de refuser d'admettre qu'ils ont besoin d'aide. Les études démontrent que les gens ayant de la difficulté à passer au travers une crise ou une perte sont enclins à balayer les offres d'assistance et persistent dans l'illusion que tout va bien. La personne qui reconnaît avoir des ennuis, qui cherche activement de l'aide et qui l'accepte avec reconnaissance est sur la voie d'une solution saine de la crise.

### **Aidez aux tâches quotidiennes**

L'idée qu'une personne ayant des problèmes ait besoin d'aide avec les petites tâches quotidiennes est bonne et sensée. Par exemple, il est attentionné de cuisiner le repas pour un ami dont l'enfant est malade ou d'assumer silencieusement le surplus de travail lorsqu'un compagnon de travail a des problèmes à la maison. Une crise désorganise et désoriente une personne. Les tâches ordinaires semblent prendre plus de temps et d'énergie pour une personne en crise parce que l'énergie doit aller vers la reconnaissance de la peine ou les ennuis.

Si vous pouvez donner de l'aide sans insinuer que la personne que vous aidez est faible ou incompetente, un geste de simple gentillesse peut être un réel appui.

### **Parlez-en**

Les fardeaux partagés avec un ami sont souvent plus légers à supporter. Discuter de vos problèmes avec quelqu'un est une façon d'exprimer les émotions et peut aussi aider à se débarrasser de certains de leurs effets. Traduire les sentiments par des mots peut aider une personne à voir la situation de façon plus objective. Parfois, seulement de savoir que quelqu'un connaît nos sentiments blessés, nos inquiétudes ou nos décisions difficiles et **se sent concerné par nous** peut signifier beaucoup.

### **Soyez d'une écoute attentive**

Si la personne décide d'en parler, vous devez bien écouter. Être d'une écoute attentive encourage les gens à parler de leurs problèmes. Voici quelques façons d'être à l'écoute des autres :

- Arrêtez de parler. Vous ne pouvez pas écouter si vous parlez.
- Mettez-vous à la place de l'autre personne. Rappelez-vous comment vous auriez pu vous sentir dans pareille situation ou comment d'autres l'ayant vécu pourraient aider. Ne présumez pas, par contre, que la réponse de l'autre personne sera ou devrait être la même que la vôtre.
- Démontrez que vous portez attention. Relaxe votre corps et laissez vos mouvements être naturels. Si vous bougez beaucoup d'habitude, sentez-vous bien à l'aise de le faire.
- Initiez et maintenez le contact visuel avec la personne. Si vous désirez écouter quelqu'un, regardez cette personne. Variez le contact visuel plutôt que de regarder fixement ou avec une intensité excessive.
- Prenez votre signal de réponse ou d'action selon ce que la personne dit. Ne sautez pas d'un sujet à l'autre ni n'interrompez. Si vous ne pouvez pas penser à quelque chose à dire, revenez sur quelque chose que la personne a dit plus tôt et posez-lui une question là-dessus. Il n'est pas nécessaire de parler de vous-même ou de donner votre opinion.
- Pour aider la personne à commencer, utilisez des questions ouvertes qui ne peuvent pas être répondues par « oui » ou « non ». Cela permettra à la personne d'entrer dans le sujet en détail. Voici quelques exemples de questions ouvertes :
  - « Parles-moi de cela. »
  - « Aimerais-tu en discuter? »
  - « Parlons-en. »
  - « Je t'écoute. »
  - « Cela semble vraiment important pour toi. »
- Une fois que vous avez encouragé la personne à parler, votre réponse peut faire une grande différence pour continuer la conversation. Souvenez-vous d'approuver de la tête, de formuler de courtes réponses encourageantes telles que « Ah? » ou « Puis, qu'est-ce qui est arrivé? ». Après une déclaration, tentez de dire :
  - « Dis-moi en plus. »
  - « Comment t'es-tu senti à propos de ça? »
  - « Qu'est-ce que ça signifie pour toi? »
- Posez des questions et écoutez les réponses. Essayez et découvrez comment la personne se sent.
- N'essayez pas de devancer les réponses de la personne et ne répondez pas sans vraiment écouter.
- Répéter ce que vous croyez que la personne a dit, en demandant si c'est bien cela, par exemple : « Est-ce que c'est comme ça que tu te sens? »
- Ne jugez pas la personne, cela peut arrêter la communication.

## Ne donnez pas de faux espoirs

Les gens qui ont des problèmes ont désespérément besoin d'être réassurés et tous vos sentiments peuvent vous pousser à donner cette assurance. Mais l'approche « tiens, tiens, tout ira bien » peut présentement être une nuisance – tout ne sera peut être pas bien. En donnant de faux espoirs, vous pouvez confiner la personne en difficulté dans un rôle d'enfant, la faisant se sentir plus fragile. Le genre d'assurance qu'une personne troublée a besoin n'est pas un réconfort sans signification que la crise se résoudra d'elle-même, mais plutôt une déclaration de confiance qu'elle sera assez forte pour trouver la solution **même si tout ne va pas pour le mieux**. Aidez la personne à s'aider elle-même. Laissez-lui savoir que vous êtes disponible pour aider à trouver une solution. Offrez-lui votre épaule en tant qu'égal plutôt que de la réassurer comme un parent. Cela apporte un genre d'assurance bien plus important – que vous avez foi en l'habilité de la personne en difficulté à s'occuper de la crise.

## N'encouragez pas le rejet de la faute sur les autres

Des étapes typiques du deuil sont la colère et le blâme des autres pour une crise ou une perte. Les recherches démontrent que les gens qui ne réussissent pas à faire face à une crise ont une tendance irrésistible à revenir sans cesse sur les gens ou les choses qu'ils imaginent responsables de leurs problèmes. Le blâme est une façon d'éviter la vérité, de voir « ce qui aurait pu » plutôt que de regarder le présent problème. N'encouragez pas quelqu'un en difficulté à spéculer sur le « méchant » qui peut être en cause avec l'idée qu'il se sentira mieux s'il met le blâme sur quelqu'un d'autre. Mettre le blâme sur quelqu'un ou quelque chose rend plus difficile de sortir de la crise ou moins évident pour la personne de sortir plus forte de celle-ci. Le blâme peut se produire qu'il soit découragé ou pas, donc écoutez patiemment et essayez de ne pas alimenter le blâme. Encouragez la personne à voir l'autre côté des choses.

## Faites remarquer la réflexion illogique

Lorsque les gens sont blessés, ils peuvent faire des déclarations illogiques prévisibles. Par exemple :

- **La pensée tout ou rien** – voir tout en noir ou en blanc. Si leur performance tombe en dessous de la perfection, ils sont des échecs totaux.
- **La surgénéralisation** – voir un simple événement négatif comme une constante sans fin de défaite.
- **Le filtre mental** – choisir un seul détail négatif et revenir exclusivement sans cesse sur celui-ci, ainsi la réalité semble terne et sombre.
- **Disqualifier le positif** – rejeter toutes les expériences positives en insistant sur le fait qu'elles « ne comptent pas. »
- **Sauter aux conclusions** – faire des interprétations négatives même si elles ne s'appuient sur aucuns faits. Par exemple, « la télépathie » - la personne conclut que quelqu'un réagit négativement envers elle mais ne prend pas la peine de vérifier. Ou, « l'erreur de diseuse de bonne aventure » - où une personne est tellement convaincue que les choses tourneront mal qu'elle croit cette prédiction comme un fait établi – « Ce n'est qu'une question de temps maintenant » est probablement ce qu'elle croit.

- **Grossir ou réduire l'importance des choses.** Un exemple de grossissement de problème est de voir une erreur comme « j'ai encore gaffé ». La réduction est lorsqu'une personne ne reconnaît pas un travail bien fait – « J'ai rien fait de spécial. »
- **Le raisonnement émotif** – assumer que les émotions négatives reflètent la façon dont les choses sont réellement. Par exemple, « Je le sens donc ça doit être vrai. »
- **Les déclarations « devrait »** - la personne touchée essaie de se motiver ou de se punir ou blâmer quelqu'un d'autre. Des sentiments de culpabilité peuvent résulter de l'utilisation de « devrait », « devoir » ou « obligé » dans les déclarations personnelles. Lorsqu'elles sont dirigées à quelqu'un d'autre, ces mots peuvent créer la colère, la frustration ou le ressentiment.
- **L'étiquetage** – plutôt que de définir l'erreur, la personne en difficulté colle une étiquette négative, « Je suis un perdant » ou « C'est un raté. »
- **Personnalisation** – la personne peut se voir comme la cause d'un événement négatif lorsqu'en fait, elle n'en est pas responsable – « Tout est de ma faute ».

Si vous reconnaissez la réflexion illogique, essayez d'adoucir les mots de la personne que vous tentez d'aider. Par exemple, vous pourriez dire, « Donc, tu penses que tu es un échec total. Dis-moi quelque chose que tu as fait à ton travail dont tu es fier. »

Vous pouvez souligner à la personne en difficulté qu'elle ne voit pas les choses aussi clairement qu'elle ne le pense. Par exemple, vous pouvez répondre à un commentaire négatif avec « Tu prédis un avenir plutôt lugubre. Mais tu as encore le temps et l'habileté pour faire tourner les choses au mieux. »

### **Encouragez la présentation des faits et des possibilités constructives**

La tension émotive peut facilement mener à la méprise et l'interprétation erronée, il est donc important que les faits soient clairs. C'est surprenant de voir combien souvent les gens prennent des décisions importantes sans prendre le temps de regarder tous les faits et considérer toutes les options.

Demandez à la personne de vous parler du changement, de la crise ou de la perte – quand cela a commencé, comment cela est arrivé ou cela s'est développé, quelles conséquences en ont résulté, comment cela l'a affectée, comment elle se sent face à cela.

Voici **quelques mesures spécifiques** que vous pourriez vouloir considérer lorsque vous guidez une personne en difficulté :

- Aidez à trier les parties du problème.
- Aidez à séparer ces parties entre celles dont elle peut faire quelque chose et celles dont elle ne peut rien. Il ne sert à rien de gaspiller de l'énergie sur ces dernières.
- Encouragez la personne à décrire la façon dont elle a essayé de régler le problème. Il est inutile de répéter quelque chose qui n'a pas fonctionné auparavant.
- Encouragez la personne à décrire ou à découvrir d'autres solutions possibles et aidez à examiner les conséquences probables.

- Aidez à décider laquelle des différentes options la personne voudra essayer maintenant.

### **Concentrez sur l'avenir**

Encouragez la personne à **se concentrer sur l'avenir concret** plutôt que revenir sans cesse sur les torts et les erreurs du passé. Les conjoints, les enfants, les parents et les voisins font des erreurs et des événements extérieurs peuvent causer des injustices, des inconvénients et de l'inconfort. Mais ressasser les malchances n'aide pas à construire un avenir meilleur. Couvrir de blâmes les autres ou la destinée peut même réduire le désir de cette personne d'accepter la responsabilité des présentes actions et peut l'empêcher d'affronter le problème.

Naturellement, vous ne voulez pas critiquer ceux que vous désirez aider. Une personne en crise peut interpréter la critique comme un rejet de plus. Viser plutôt à la guider gentiment en démontrant votre intérêt, votre attention et votre sympathie lorsqu'elle commence à parler de résoudre le problème. Si la personne n'indique pas volontairement de telles intentions, vous pouvez – toujours gentiment – désirez soulever certaines questions telles que « Bon, qu'est-ce que tu peux faire sur ce sujet? »

Certaines étapes du processus comprennent probablement ce qui suit :

- Aidez la personne à commencer à résoudre le problème. Un plan d'action doit être réaliste et comprendre des objectifs atteignables.
- Aidez la personne à trouver les ressources pour y faire face - spirituelles, interpersonnelles et intérieures.
- Encouragez la personne à débiter la résolution de problème assez tôt. Aidez à établir une date pour commencer.
- Si la personne résiste à agir sur le problème, discutez-en et aidez à résoudre ce sentiment. Souligner qu'elle commencera à se sentir mieux, moins déprimé et plus encouragée une fois que quelque chose (même une petite chose) est fait à propos de la situation.
- Découvrez comment le plan d'action a fonctionné.
- À la rencontre suivante, demandez-lui de vous décrire ce qui s'est passé, renforcez tout succès de la mise en place du plan d'action, aidez à repenser les objectifs (quelle est la prochaine étape?) et répéter ces parties qui sont nécessaires pour l'aider à continuer d'y faire face.

### **Encouragez les bonnes habitudes de santé**

Le corps aussi a une influence sur les émotions et les fonctions mentales. Les gens sont particulièrement enclins à être contrariés lorsqu'ils ont faim ou sont fatigués. Vous pouvez rappeler à un ami troublé que lorsque les problèmes semblent insolubles, une nouvelle perspective peut apparaître simplement après une bonne nuit de sommeil et des repas complets et bien équilibrés. Encouragez aussi une certaine forme d'exercice. La marche est excellente pour relâcher la tension.

### **Respectez la vie privée**

Lorsque les gens sont contrariés, ils peuvent parfois faire des confidences. Plus tard, ils peuvent regretter d'avoir parlé si librement. Si vous écoutez les problèmes d'un ami, essayez de ne pas l'amener à révéler de l'information qu'il pourrait plus tard regretter.

Reconnaître la valeur de chaque personne, peu importe la façon dont elle a agit, est la base de la philosophie d'aider les autres. Dans certaines situations, vous pouvez avoir à mettre beaucoup plus d'efforts pour essayer de comprendre.

Résistez à toute tentation de divulguer des confidences provenant de conversations privées. Les gens qui se confient à vous peuvent se sentir à l'aise d'accepter de l'aide seulement s'ils sentent assurés que leur vie privée sera respectée. Si vous violez cette assurance, il est presque certain qu'ils l'apprendront éventuellement et toute confiance qui s'est développée aura disparue. De même, partager avec eux des conversations où d'autres se sont confiés à vous suggérera que vous puissiez faire de même avec leurs confidences.

### **Connaissez vos limites**

Les problèmes sérieux nécessitent de l'aide professionnelle et expérimentée. Une consultation individuelle avec un psychiatre, des services conseils inter-religieux, un psychologue ou un conseiller matrimonial peut souvent apporter l'aide nécessaire. L'aide en groupe de groupe de psychothérapie ou de groupes spécialisés (tel que les Alcooliques Anonymes) rencontrent aussi les besoins de plusieurs. Si vous êtes impliqué avec quelqu'un dont vous croyez qu'il aurait besoin de plus d'aide que vous ne pouvez en donner, chercher des références possibles autour de vous.

La plupart des problèmes quotidiens des gens ne sont pas assez sérieux pour nécessiter une aide extérieure. Un conjoint, parent ou ami sage et bienveillant peut faire beaucoup pour diminuer la détresse émotive qui provient des inquiétudes, du désappointement et des conflits de la vie.

Si assez d'entre-nous connaissent les façons d'aider les autres en des temps difficiles, de plus en plus de gens peuvent être aidés à passer au travers les obstacles inévitables que nous rencontrons dans la vie.

*Adapté d'un bulletin du Minnesota Extension Service, « Helping Persons Cope With Change, Crisis, Loss »*