

BOITE À OUTILS

COACHING #COVID19

RAPPEL PUBLIC CONCERNÉ

Aidants

RAPPEL THÉMATIQUES

Deuil

Gestion de crise et de conflit

Gestion du stress

Épuisement

RAPPEL PUBLIC CONCERNÉ

Les aidants sont ceux que vous allez accompagner.

On estime qu'il y a environ 8 à 11 millions de Français qui accompagnent au quotidien une personne fragilisée par l'âge, la maladie et le handicap. Si la moyenne d'âge est relativement élevée (Environ 60 ans), on observe aussi une part significative d'aidants dits jeunes (- de 20 ans).

Il existe 2 types de situations d'aide :

L'aide au domicile ou à proximité de la personne (environ 70% des situations), qui implique des interactions fréquentes et une intensité forte de relation et de tâches (aide-ménagère, administrative, soutien au quotidien et aux activités). Elle constitue la situation, notamment dans une perspective de confinement avec une raréfaction des ressources d'aide et l'absence de contacts avec l'extérieur, qui est sans doute la plus propice au stress et à l'épuisement.

L'aide à distance, dans un cadre institutionnalisé (Ehpad par exemple) **ou d'éloignement géographique** (30% des situations) impliquant une fréquence et une intensité moins forte. Toutefois, les contraintes liées au confinement, notamment dans la perspective de détérioration de la santé ou du décès peuvent induire un sentiment plus important d'inquiétude et de culpabilité, d'autant plus grand que l'illusion de la maîtrise de la situation (présente dans l'aide au domicile) devient inopérante.

Dans le cadre de la crise sanitaire en cours, il y a fort à parier qu'une majorité des appels, alors que nous évoluons dans un cadre réglementaire et domiciliaire rigide, portent majoritairement sur le besoin de trouver les moyens d'être le plus à l'aise avec la situation (représentation et actions confort)

GESTION DES CONFLITS / CRISE – Voir fiches

CNV (les 4 grandes questions / l'utilisation du « je »)

Analyse transactionnelle (3 états du moi, rationalisation adulte : les faits et la mise de côté des émotions)

Travail sur les émotions / comportements

GESTION DU STRESS – Voir fiche

Facteurs de stress : 3 facteurs de stress (**perte, menace et défi**) tous les 3 réunis chez les aidants, pour un stress qui s'installe dans la durée et devient chronique.

CMA : capacité maximale d'absorption. **Avec la crise du Covid, la capacité maximale peut déjà être atteinte.**

Zone impact / hors impact / Zone d'influence + quelles actions peuvent créer ma zone de confort.

Agir là où le client a la possibilité de le faire afin de diminuer les facteurs de stress sur lesquels il peut jouer. Ce qui dépend du client ou pas.

La balance de la gestion du stress : Sollicitations de l'environnement et telles qu'il les perçoit, tout ce que l'individu peut avoir comme ressource face à ça.

Stratégie de coping : stratégie d'adaptation, d'ajustement. Evaluation cognitive de la situation + on regarde où le client peut intervenir pour diminuer/ tolérer/ maîtriser l'impact du stress.

Le stress ne dépend pas seulement de l'événement, ni de l'individu mais d'une transaction entre l'individu et l'environnement et ce à un instant t. **Il s'agit donc d'évaluer avec le client les situations qui génèrent chez lui du stress et les enjeux qui en découlent, ainsi que la qualité et l'intensité des émotions que cela génère chez lui. Pour pouvoir par la suite élaborer une stratégie lui permettant d'y faire face.**

Travailler avec les croyances en tant que coach, pas sur les symptômes.

Plaisirs : **physioplaisirs, psychoplaisirs, socioplaisirs et idéoplaisirs.**

Dans le cadre du Covid19, le travail sur le cadrage est primordial → Quelle zone de plaisir peut être modérée relativement à la situation pour le coaché ? Quel type d'action peut être réalisée en toute autonomie pour un « mieux-être » ?

Émotions

 **Repérer le niveau d'accès aux émotions de l'appelant.**

Y a-t-il encore une palette d'émotions ? La personne est elle consciente d'une seule émotion ? Auquel cas elle est en mode survie et a besoin d'un soutien psychologue, psychothérapeute, psychiatre (colère, peur, tristesse).

→ Pour faire le diagnostic de l'accès aux émotions de l'appelant, vous pouvez utiliser les domaines de vie de Hudson pour **couper le filtre rationnel afin d'arriver à la spontanéité, court circuiter le déni, permettre une projection.**

1. Cristalliser sur le ressenti en très peu de temps (un dessin très rapide en moins d'une minute avec la question « comment tu te sens maintenant ? »).
2. Seconde cristallisation, la vie idéale (Un dessin, toujours, « comment est ta vie idéale ? »).
 - **Si vous avez une hypothèse acceptable devant vous, vous pouvez continuer le processus,**
 - **Si une seule émotion est présente mais que c'est pleinement conscient, argumenté, alors on peut avancer (il est concentré sur son émotion mais pas forcément en ESPT),**
 - **Si vous avez un blocage sur une émotion (ou une lecture unique de la carte via une seule émotion), une réponse comme « tout est foutu, c'est pas possible, je n'y arrive pas » et dont la représentation est « noire, compliqué, colère » alors il faut passer la main : on est dans le trauma.**

→ ou votre appelant a bien accès à une palette d'émotions, alors vous pouvez accompagner.

Accompagner la souffrance issue de la sortie de crise dans les semaines à venir = Conscientisation subjective, filtrée par nos croyances, **nous devons accueillir les émotions sans jugement, rester ouvert et bienveillant** (autant pour l'appelant que pour soi en tant que coach).

- 1 - **Accueillir** les émotions d'un client
- 2 - **Amener son client à verbaliser et vivre les émotions** : de l'émergence de l'émotion jusqu'à sa décharge. Permettre à l'aidant de créer des **ancrages positifs** de façon très concrète pour maîtriser son émotion lorsqu'elle arrive.
- 3 - **Si difficulté à les énoncer** :
 - **Explorer le contexte avant de pouvoir atteindre les émotions**
Qu'est-ce qui t'arrive ? Comment tu te sens avec ça ?
 - Proposer palette sémantique d'émotions. **Ne pas forcer si c'est bloqué !**
- 4 - **Questionner le contraire de l'émotion ressentie**
 - *Le contraire de la peur, c'est quoi pour toi dans ce contexte ?*

- 5 - Travail sur l'intensité de l'émotion (gestion du stress)
- 6 - **Identifier le besoin** qui n'est pas satisfait et qui génère de l'émotion, en se focalisant sur la zone d'impact du client.
→ « De quoi aurais-tu besoin pour te sentir mieux ? »

Besoin générique

Peur

Besoin d'être rassuré (que le client aille se rassurer, qu'il aille mettre les actions en place)

Tristesse

Besoin d'être consolé, réconforté (pour certains, c'est le temps, d'autres organisent un truc festif, se faire plaisir etc)

Colère

Besoin de se faire respecter (obtenir réparation, obtenir justice, obtenir de l'écoute, reconnaissance)

Joie

Besoin de la partager, de la pérenniser.

Quelques questions qui pourraient vous aider à coacher

De façon générale garder une grande vigilance dans l'axe du questionnement choisi.

⚠ Ne jamais explorer la sphère négative, mais focaliser le client sur l'amélioration de la situation :

- *Qu'est-ce que vous voulez ? que pouvez-vous mettre en place ? (Actions confort)*
- *Qu'est ce qui va vous permettre d'aller mieux, qu'est ce qui va vous permettre d'aller bien ?*

Aller jusqu'à envisager le cadeau caché lorsque cela vous paraît opportun :

- *Qu'est-ce que cette crise vous apporte en tant que personne ?*
- *Qu'est-ce que vous avez été capable de faire ? (Renforcement)*

Un client qui ne parle pas de ses émotions : le fait d'aller questionner les besoins, l'amène à parler de ses émotions.

- *Quelles émotions ?*
- *Signes physiques (ce que je montre)*
- *Signes physiologiques (ce que je ressens)*
- *Pensées (ce que je me dis)*
- *Actions/ comportements (ce que je fais ou ai envie de faire)*

Parmi les déclencheurs clés on va trouver :

- *Valeurs touchées*
- *Besoins non satisfaits*
- *Inquiétudes / peurs.*

Questionner l'intensité : émotions fortes je cherche d'abord à agir sur l'intensité

De la restructuration cognitive

Intention du coach : Faire conscientiser, travailler sur le rapport entre pensée / émotion / comportement

Attention à ne pas bouleverser durablement le client

Le questionnement des réactions émotionnelles du coaché comme point de départ de l'identification des croyances limitantes et distorsions cognitives. Le coach va tout d'abord amorcer le travail en questionnant son client sur les émotions évoquées, pour par la suite, les **mettre en lien avec ses comportements, pensées et croyances**. Il ne s'agit pas là de travailler sur l'histoire de l'émotion qui relève de la sphère thérapeutique mais plus de faire prendre conscience à son client du lien entre ses émotions, ses pensées, ses croyances et ses comportements.

Face à une situation donnée, le coaché élabore des pensées automatiques subjectives, celles-ci constituant une part essentielle de sa représentation de la situation.

NB : Ces pensées précèdent et induisent l'émotion. Les pensées automatiques se situent au seuil de la conscience, elles oscillent autour de ce seuil, elles sont, soit hors du champ de la conscience (on parle ainsi de pré-conscience), soit dans le champ de celles-ci mais pas fortement conscientes pour autant. Les pensées automatiques sont donc courtes dans leur formulation et rapides (leurs manifestations durant peu de temps).

La chronologie, en termes de déroulement de la pensée en situation, est la suivante :

- Une situation active (ou est traitée avec)
- Des croyances (éventuellement irrationnelles)
- Des processus de raisonnement (éventuellement des distorsions) ;

Ces croyances et modes de traitement de l'information génèrent une (ou des) pensée(s) automatique(s) relative(s) à cette situation. Cet ordre « naturel » est, dans le cadre de la pratique du coaching, « remonté » : le coach utilise les pensées automatiques qui se manifestent (elles sont verbalisées par le coaché) afin d'en déduire les contenus et processus cognitifs sous-jacents qui en sont à l'origine.

Nous pouvons proposer un travail global d'un ensemble de pensées automatiques identifiées dans la mesure où il sera estimé conjointement qu'elles sont toutes liées entre elles. Ou bien un travail détaillé d'une pensée automatique :

On va alors demander à notre coaché de :

- **décrire de façon factuelle la situation problématique,**
- puis de nous indiquer qu'elles ont été **ses réactions émotionnelles,**
- Et ses **réactions comportementales** contre-productives.
- Déstructuration cognitive : on va lui demander ensuite de lister les pensées automatiques/croyances.
On lui demande d'en choisir une.
- Le coach va ensuite, par le questionnement, déstabiliser cette pensée automatique soulignée.
Y a-t-il une autre façon de penser la situation ?
A quoi vous conduit le fait de vous dire « perdu » ?
Quels ont été les effets de penser cela ? etc
- Ouvrir à l'élaboration d'une pensée alternative **plus plausible et plus aidante**

DEUIL – Voir fiche

Processus de deuil

Définitions

1. Courbe de deuil

Sidération/ déni/ colère/ tristesse/ acceptation/ changement.

2. Le deuil VS la mort : l'infini devant soi.

1. Qu'est-ce que le deuil ? **C'est la cicatrisation d'une souffrance après un choc.**
2. Qu'est-ce que « faire son deuil » ? **C'est tout le processus de la blessure psychique (mort, séparation,) à la cicatrisation.**
3. Lorsqu'on perd une personne, on perd l'amour et la présence et reste l'histoire et la mémoire → **le deuil est une cicatrice qui reste, il est infini.**

3. 4 phases successives

Perte (décès / rupture)

Droit au rituel supprimé par la crise
Reste le droit au deuil

Fuite/recherche

6 à 15 mois
Recherche de l'être aimé :
(Ecouter son répondeur téléphonique, regarder des photos, sentir son odeur dans les vêtements)

Douleur

Prise de conscience de l'absence
DESTRUCTURATION COGNITIVE --> fortes oscillations basses et hautes (sentiment d'oublier un peu) qui amène à l'épuisement partiel
(stade où les antidépresseurs sont interdits, c'est une phase dite "critique")

Resctructuration

Composition d'une nouvelle réalité

Dans le cas présent, nous allons être amenés à accompagner les publics sur la question du deuil. Nous intervenons en Phase 1.

Comment accompagner la phase 1 ? Voir fiche

L'accompagnement de la phase 1 se découpe en 2 moments importants

L'accueil

L'exploration qui permet de préparer à la phase 2 (Fuite et recherche) et l'établissement d'une cartographie des zones touchées par le deuil (pour préparer les phases 3 et 4 de déstructuration/restructuration)

Dans le **contexte spécifique CODIV19**

1. Accueil

Permettre de parler de l'être perdu

2. Le contexte spécifique COVID19

Dans ce contexte, la réalité du deuil est complexifiée par les problématiques d'interdiction d'assister aux obsèques comme situation de micro-deuil.

Nous pouvons mettre en place une **restructuration cognitive** afin de permettre un « fonctionnement en mode survie ».

INTERDICTION, IMPOSSIBILITE entraîne un risque de :

sentiment de déni de la peine

des droits individuels

de la liberté de la pratique religieuse ou culturelle

Les symptômes et conséquences sur lesquelles on peut intervenir :

→ Biais de perception de la réalité actuelle

Travail sur les croyances / le compromis (équilibrage de ce qui est temporairement acceptable dans ce contexte)

→ L'isolation sociale et familiale □ que mettre en place pour permettre le partage et la reconnaissance de la douleur ?

→ Zone d'impact/ influence

→ L'action et le plan d'actions :

→ Émotions parasites

- **Remplacer « je n'ai pas envie » par « j'ai besoin ».**

3. Les thèmes qu'on peut explorer

Tiroir Corps

Tiroir Émotions

Les émotions sont autant d'indicateurs de la façon dont est perçu le deuil.
Expression de la souffrance, de la peur, de la tristesse.

Tiroir Social

Tiroir Spirituel

EPUISEMENT – Voir fiche

Le burn-out de l'aidant

A retenir

Le burnout serait le résultat de conditions d'aide – environnement social ou organisationnel – qui ne parviennent pas à répondre adéquatement à un certain nombre de besoins rattachés à une lecture ontologique du sujet social [Loriol, 2003] : autonomie décisionnelle (Karasek), estime de soi (Siegrist), accomplissement de soi (Maslach et Jackson).

- Identifier la situation de l'appelant
- Et si on est bien dans une prévention (de burn-out ou de rechute), on peut accompagner des stratégies
- En cas de burn-out avéré, on peut agir, dans la mesure des possibles, sur des actions de confort ou sur l'identification de la situation

1. Identifier les déterminants du burnout

Les déterminants du burnout sont à rechercher dans l'association entre certaines conditions d'aide et la relation que la personne établit avec son statut d'aidant :

- Les déterminants externes d'équilibre entre **la charge mentale et la solitude décisionnelle** et d'équilibre **entre efforts et récompenses**,
- Les déterminants **internes ou personnels d'idéal dans la relation d'aide** et de **satisfaction des besoins fondamentaux, les facteurs de personnalité/identité**,
- **Les déterminants d'organisation de la vie quotidienne jouant le rôle de catalyseurs du burnout**,
- Mais aussi les déterminants des conditions de l'aide apportée : **la qualité de l'aide, les acteurs pourvoyant un relais, la charge de travail** relative à l'aide, **la rupture dans l'équilibre vie au travail / vie personnelle / vie d'aidant**.

Outil d'identification

Modèle de Maslach et Jackson identifie trois des manifestations types de l'épuisement professionnel : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel.

- **L'épuisement émotionnel**, la personne se plaint habituellement d'être vidée, au bout du rouleau, et de subir émotionnellement le travail.
- **La dépersonnalisation** : la prise de distance affective à l'égard des personnes dont il a la responsabilité. Il s'agit d'un comportement qui reflète le développement d'attitudes impersonnelles,

détachées, négatives, cyniques, envers les personnes sur lesquelles portent ses interventions, complexifié par un sentiment de culpabilité sous-jacent.

- La réduction de l'accomplissement personnel : un désengagement et une démotivation profonde à l'égard de son statut d'aidant, là où la culpabilité se fait jour dans un paradoxe insupportable.

2. Identifier les signaux individuels

Quelques questions

- + L'aidant se plaint-il de manquer d'énergie pour accomplir ses tâches d'aide ?
- + Fait-il part de problèmes de concentration, de manque de disponibilité « mentale » .
- + Est-il facilement irritable ?
- + Exprime-t-il du dénigrement à propos de sa situation, de la personne aidée ou de son environnement ?
- + Dévalorise-t-il le travail qu'il accomplit, sa propre efficacité et ses compétences ?
- + Manifeste-t-il des signes inhabituels de désinvestissement, désengagement dans son rôle d'aidant ?

Ces questions sont autant d'indicateurs d'alerte pouvant laisser présager qu'un aidant, ayant par exemple une attitude ou un comportement inhabituel, peut basculer dans un syndrome d'épuisement de l'aidant.

3. Accompagner la prévention

Prévention centrée sur l'individu

- Se connaître ou apprendre à se connaître, rester à l'écoute de son corps en repérant ses besoins et zones de fragilité.
- Identifier les **valeurs** et les motivations fondamentales de la victime du burnout : CVBLP
- Remise en **confiance** : La ligne de vie.

Identifier ses valeurs personnelles

- Définir ses objectifs : SCORE

4. Accompagner l'identification de la situation par rapport au burn-out (Attention, sécurité ontologique)

Apprendre à reconnaître les symptômes du burn-out.

Les personnes touchées sont pour la plupart trop longtemps dans le déni ou l'ignorance du mal.

Accompagner le " check-up " :

- *Comment je me sens physiquement, moralement ?*
- *Comment évoluent mes performances ?*
- *Ai-je suffisamment de feedback ?*
- *Plus tôt les premiers signes d'épuisement sont détectés, plus vite il est possible d'en sortir.*

L'écoute des proches, surtout dans cette période de confinement.

- *Vos collègues, vos amis vous trouvent changé, fatigué ?*
- *Prendre au sérieux ces avis. L'entourage est souvent le premier à reconnaître les symptômes du burn-out.*

Repenser l'organisation de la vie quotidienne, dans la mesure du possible.

Faites un audit de vos tâches et de vos obligations.

- *Qu'est-ce qui vous plaît ? Qu'est-ce qui vous semble rébarbatif, trop routinier ?*
- *Priorisation, prise de confiance en soi. Distinguer l'urgent de l'important.*
- *Veille sur la gestion efficace de votre temps et se fixer des objectifs réalistes. Lâcher le perfectionnisme.*

Oser dire non, quand cela est possible

La surcharge est un déclencheur courant du burn-out.

- *Est-ce que la tâche à accomplir est possible ?*
- *Identifier les préjudices insupportables et les préjudices acceptables pour une période.*
- *Identifier cette période dans la mesure du possible pour anticiper la prochaine priorisation.*

Communiquer

Exprimer ses besoins aux interlocuteurs.

- *Faire des points réguliers sur l'avancement de la situation.*
- *Partager ses difficultés éventuelles.*
- *Une communication fluide permet de lisser rapidement les problèmes et peut aider à se mettre en méta, à relativiser.*

Chercher des zones de déconnexion

- *Identifier les besoins et leur niveau d'importance.*
- *Centrage sur un élément de première importance pour voir quel champ d'action est possible (croyances, parasitages, limites)*

Le burnout en 7 étapes	
1. Le déni	L'épuisement est banalisé, l'aidant ne voit rien et continue à s'investir sans écouter les signaux extérieurs.
2. La colère	L'aidant a le sentiment que tout lui échappe et ressent une injustice et une solitude qui font baisser sa confiance en elle.
3. La négociation	« En quoi suis-je responsable de la situation ? » Difficulté d'admettre son état. L'aidant cherche un coupable tout en ayant un doute sur sa légitimité dans la fonction occupée.
4. Le doute, l'incertitude et la dépression	Le deuil de la représentation du rôle d'aidant que se faisait la personne commence. Son estime de soi est faible.
5. L'acceptation	L'aidant lâche prise et prend du recul.
6. L'intégration	L'aidant se remémore les dernières semaines. Elle repère les signaux non entendus et les mauvaises stratégies mises en place.
7. L'enthousiasme, les stratégies et les engagements	Toujours convalescente, l'aidant prend conscience, met à jour ses valeurs, ses besoins, ses priorités. Elle se projette vers l'avenir.