

FAIRE FACE À LA COLERE ET À LA FRUSTRATION

Ballarat Health & Psychiatric Services (1998)

Integrated Mental Health Care: Falloon IRH & OTP

COPING WITH ANGER & FRUSTRATION



BallaratHealthServices

*Produced by Ballarat Health Services,
Psychiatric Services*

FAIRE FACE À LA COLERE ET À LA FRUSTRATION :

**I : QUELS SONT LES FACTEURS QUI NOUS
RENDENT PLUS SUSCEPTIBLE DE PERDRE LE
CONTRÔLE DE NOS EMOTIONS**



*Produced by Ballarat Health Services,
Psychiatric Services*

© *Optimal Treatment Project 1998*

Introduction

La plupart d'entre nous ont du mal à faire face à des sentiments désagréables et intenses. Dès l'enfance nous sommes encouragés à exprimer nos sentiments de colère, de frustration ou de peur en discutant de la situation qui a déclenché ces sentiments et à résoudre le problème de manière calme, sans crier, maudire, menacer ou faire preuve de violence envers les personnes ou les choses. Cependant, très peu d'entre nous parviennent à vivre ou à travailler avec d'autres personnes sans perdre occasionnellement le contrôle de leurs émotions et se comporter de manière désagréable.

QUELLES SONT LES CHOSES QUE NOUS AVONS FAITES LORSQUE NOUS AVONS PERDU LE CONTRÔLE DE NOS ÉMOTIONS ?

Certains d'entre nous ont des difficultés à contrôler leurs émotions fortes au quotidien. Cela peut compliquer la tâche de notre famille et de nos amis et les amener à nous apporter moins d'aide et de soutien. D'autres personnes contrôlent leurs sentiments la plupart du temps, mais ont parfois des accès de colère. Apprendre à exprimer nos émotions intenses de manière à obtenir le soutien des autres et à nous aider à résoudre nos problèmes est une compétence importante. Si nous ne parvenons pas à gérer nos sentiments de colère, de déception et de frustration de cette manière, nous risquons d'avoir de plus en plus d'ennuis et de souffrir de plus en plus de stress dans notre vie de tous les jours.

Quelles sont les causes des comportements agressifs et violents ?

Il existe un certain nombre de facteurs qui augmentent la probabilité qu'une personne perde le contrôle et agisse de manière agressive ou violente. Il peut s'agir

(i) L'alcool ou les drogues : Les actes agressifs et violents sont beaucoup plus susceptibles de se produire lorsqu'une personne a consommé de l'alcool ou des drogues.

(ii) Le genre et les hormones : Les hommes sont plus susceptibles d'être physiquement violents que les femmes. La testostérone et d'autres hormones stéroïdiennes peuvent être à l'origine de certains de ces problèmes, mais la façon dont les garçons sont encouragés à se comporter de manière agressive peut également jouer un rôle. Les femmes peuvent avoir plus de difficultés à contrôler leurs sentiments négatifs dans les quelques jours qui précèdent leurs menstruations, lorsque leurs hormones féminines sont à leur niveau le plus bas.

(iii) Les lésions cérébrales : Une lésion cérébrale peut nous empêcher de contrôler nos émotions et nos réactions. Les lésions cérébrales peuvent survenir à la suite d'une chute ou d'un accident. Elles peuvent également survenir lorsqu'une personne a une très forte fièvre ou des convulsions. Certaines personnes ayant eu une naissance difficile peuvent présenter des lésions qui les rendent moins capables de contrôler leurs émotions et leur comportement. Si les lésions cérébrales sont plus graves, elles peuvent également avoir des difficultés d'apprentissage à l'école. Il existe d'autres troubles médicaux du cerveau, tels que les infections et les tumeurs, qui entraînent des problèmes similaires.

Souvent, ces troubles peuvent être traités, Il est donc très important de se faire examiner régulièrement par son médecin.

(iv) Un mauvais apprentissage : Nous apprenons à faire face à nos fortes émotions négatives grâce à nos expériences de notre enfance. Si nos parents, nos amis et nos professeurs nous montrent comment y faire face avec succès, nous aurons moins de problèmes que s'ils ne nous aident pas, voire nous encourageant à nous comporter de manière agressive ou sans tenir compte des autres. S'ils agissent de manière agressive envers nous, soit en nous blessant physiquement ou sexuellement, nous pouvons avoir de grandes difficultés à apprendre les meilleures façons de réagir face à d'autres personnes lorsque nous ressentons de forts sentiments de colère, de frustration ou des pulsions sexuelles.

(v) Le stress : Des niveaux élevés de stress ont tendance à nous rendre moins aptes à faire face à de fortes émotions désagréables. Nous pouvons devenir irritables, moins tolérants envers les autres et plus rapidement frustrés lorsque les choses ne se passent pas bien. Si nous vivons une relation personnelle stressante ou si nous sommes sous pression dans notre travail, nous pouvons être amenés à faire des crises émotionnelles qui aggravent encore notre stress. Un stress élevé entraîne souvent des problèmes de sommeil qui nous rendent moins aptes à faire face aux problèmes quotidiens.

(vi) Troubles mentaux : Les troubles mentaux nous amènent souvent à éprouver de forts sentiments négatifs à l'égard de certaines personnes et situations. Certaines personnes sont convaincues que d'autres complotent pour leur nuire, parfois même en essayant de les tuer. D'autres entendent des commentaires désagréables à leur sujet ou des voix qui les menacent ou leur disent qu'elles doivent se faire du mal ou en faire à d'autres personnes. Ces expériences sont très difficiles à vivre. Parfois, une personne présentant ces symptômes perd le contrôle et devient agressive ou violente. Cela est d'autant plus probable que la personne ne prend pas de médicaments ou ne participe pas à un programme de traitement complet. Si elle a consommé de l'alcool ou des drogues de rue, le risque de perdre le contrôle et de devenir agressif ou violent est extrêmement élevé.

Les personnes au moral très élevé peuvent penser qu'elles sont capables de faire tout ce qui leur plaît, sans conséquences désagréables. Parfois, elles se comportent de manière agressive, surtout si quelqu'un essaie de se mettre en travers de leur chemin, ou encore se comporter de manière sexuellement agressive.

Les personnes très déprimées pensent souvent que la meilleure solution à leurs problèmes est de se suicider. Très occasionnellement, elles peuvent décider qu'il est préférable de tuer également les personnes qu'elles aiment.

Cependant, la plupart des personnes souffrant de troubles mentaux graves font très bien face à leurs émotions désagréables. Elles sont capables de comprendre que la violence ou les agressions sexuelles sont répréhensibles, même lorsqu'elles sont provoquées, ou ne voient pas d'autres solutions.

Elles sont capables de comprendre que la violence ou les agressions sexuelles sont condamnables, même lorsqu'elles sont provoquées, ou qu'elles ne voient pas d'autres solutions à leurs dilemmes. Bien entendu, ils ne s'en sortiront bien que s'ils ont appris quels types de réactions sont considérés comme bons ou mauvais.

Les personnes souffrant de troubles mentaux sont souvent confondues avec toutes les personnes qui se comportent mal. Certaines personnes sont agressives et violentes sans raison apparente. Elles ne souffrent d'aucune maladie mentale, même si leur comportement semble avoir peu de sens. Ce trouble est parfois appelé "personnalité psychopathique". En général, les personnes souffrant de

troubles mentaux graves sont moins susceptibles d'être violentes que les autres membres de la communauté, en particulier lorsqu'elles bénéficient d'un bon traitement qui réduit les symptômes qui provoquent des réactions agressives.

(vii) Médicaments : Nous avons mentionné que la prise de médicaments selon le plan que nous avons établi avec notre médecin est l'un des meilleurs moyens de nous aider à faire face à nos problèmes. Cela est vrai même si les médicaments ne font pas disparaître complètement les expériences désagréables. Les médicaments nous aident à nous sentir moins bouleversés et nous permettent d'envisager des stratégies qui pourraient nous aider à faire face à nos problèmes persistants.

Cependant, certains des effets secondaires des médicaments nous rendent nerveux, incapables de nous détendre, malades, provoquent des troubles de la vision (vision floue) ou nous font nous sentir fatigués et somnolents. Ces problèmes peuvent nous amener à mal réagir à des situations bouleversantes. Il est très important que nous travaillions avec notre médecin pour trouver des moyens de nous débarrasser des effets désagréables de nos médicaments.

Certains médicaments rendent les gens excités et plus susceptibles de perdre le contrôle. Certains de ces médicaments peuvent être pris pour des troubles médicaux, tels que l'asthme ou l'arthrite, tandis que d'autres peuvent être pris pour la dépression ou l'anxiété. Une fois de plus, il est très important que nous travaillions en étroite collaboration avec tous nos médecins afin de trouver les meilleurs médicaments et les meilleures doses.

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS QUI NOUS EMPÊCHENT DE FAIRE FACE À NOS FORTES ÉMOTIONS NÉGATIVES ?

Quels sont les avantages des comportements agressifs et violents ?

Jusqu'à présent, nous avons parlé des comportements agressifs comme d'une mauvaise façon de faire face à nos problèmes. Mais de nombreuses personnes ont constaté que l'agressivité (crier et proférer des menaces) ou la violence présentaient des avantages et des inconvénients. Voici quelques-uns de ces avantages :

AVANTAGES DE L'AGRESSION ET DE LA VIOLENCE

- obtenir ce que l'on veut, quand on le veut
- affirmer ses droits
- se sentir fort et meilleur que les autres
- vaincre la timidité ou le sentiment d'être incapable
- faire partie d'un gang
- faire quelque chose d'excitant
- plus facile que de travailler à la résolution de problèmes

PARMI CES AVANTAGES, QUELS SONT CEUX QUE NOUS AVONS REMARQUÉS ?

Le recours à l'agressivité et à la violence pour résoudre nos problèmes présente également des inconvénients. Ces inconvénients sont les suivants :

- | |
|---|
| <p>LES INCONVÉNIENTS DE L'AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE</p> <ul style="list-style-type: none">- problèmes avec la justice- perte du respect et du soutien de la famille et des amis<ul style="list-style-type: none">- les victimes se vengent- la perte d'emploi- problèmes sexuels et relationnels- difficulté à changer notre façon de faire face aux problèmes |
|---|

QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS LIÉS À L'AGRESSIVITÉ OU À LA VIOLENCE ?

Analyse des problèmes (Animateur)

Afin de se faire une idée plus précise des éléments qui améliorent ces problèmes, notre animateur peut avoir besoin de poser à _____ (personne ayant le problème) des questions sur les problèmes à l'aide de la fiche d'analyse des problèmes. Cela prendra environ 10 à 15 minutes.

Retour d'information (feedback) à tous les membres du groupe

Nous avons eu une bonne discussion sur les problèmes. Voici quelques-uns des points qui, selon nous, pourraient être utiles pour trouver de meilleures façons de résoudre ce problème :

Y a-t-il d'autres points que quelqu'un voudrait ajouter à cette liste ?

Résolution de problèmes

Nous allons maintenant utiliser la feuille de travail sur la résolution de problèmes et la réalisation d'objectifs pour résoudre le problème _____.

Pour nous aider à résoudre ce problème le plus rapidement possible, notre animateur peut se joindre à notre discussion. Notre animateur ne suggérera que les solutions qui se sont avérées très utiles pour résoudre des problèmes similaires, en particulier lorsque ces idées ont été étayées par de bons projets de recherche.

Fixer des limites (voir PARTIE IV)

Avant d'entamer la discussion sur la résolution des problèmes, nous devons clarifier un point. Bien qu'il puisse y avoir des raisons pour lesquelles certains d'entre nous sont moins capables que d'autres de contrôler leurs émotions fortes, il n'y a **jamais** une situation où une réaction violente peut être acceptable. Il existe toujours de meilleures alternatives. Une agression violente est un crime ou un délit. Nous devons tous signaler les crimes et délits aux autorités policières. Il est important de réfléchir à ces points lors de notre discussion sur la résolution des problèmes.

LA VIOLENCE EST UN DÉLIT -- ELLE N'EST JAMAIS ACCEPTABLE

Conserver une trace de la manière dont nous faisons face à de fortes émotions désagréables.

Une stratégie qui peut nous aider à voir les progrès que nous faisons pour apprendre à faire face à des situations où nous sommes agressifs ou violents est de tenir un registre de la façon dont nous faisons face à ces situations où nous sommes agressifs ou violents est de tenir un **Fiche des progrès quotidiens**. Cette fiche nous aidera à mieux comprendre ce que nous faisons déjà pour faire face à ce problème, afin de trouver de meilleurs moyens de le résoudre.

Chaque jour de la semaine prochaine, nous noterons chaque fois qu'il se produit quelque chose qui nous donne envie d'être agressif. Regardons tous le registre des progrès quotidien ci-dessous et suivons les instructions.

1. Dans la première colonne, notez le moment (jour, heure) pendant lequel vous ressentez l'envie d'être agressif.
2. Dans la deuxième colonne, notez brièvement où vous vous trouvez, ce que vous faites et ce qui se passe à ce moment-là.
3. Dans la troisième colonne, notez ce que vous ressentez. Etes-vous en colère, tristes, inquiets, avez-vous peur, vous sentez-vous rabaisés ou avez-vous l'impression d'être maltraités par quelqu'un ?
4. La colonne suivante sert à écrire ce que nous pensons faire pour faire face au problème. Vous pourriez penser que vous devez crier sur une personne qui vous a ennuyé. Plusieurs idées peuvent nous traverser l'esprit, comme "J'aimerais qu'il tombe raide mort" ou "Ce n'est qu'un idiot de plus ou "Je devrais m'en aller, cela ne vaut pas la peine de discuter avec une personne aussi têtue". Notez-les toutes.

5. La colonne suivante consiste à noter ce que vous avez réellement fait ou dit pour faire face à la situation. Peut-être n'avez-vous rien fait du tout. Peut-être avez-vous suivi le plan sur lequel nous avons travaillé cette session.

6. Dans la dernière colonne, nous notons comment les choses se sont passées. Nous sommes-nous sentis mieux ou moins bien ? Ce que nous avons fait a-t-il été utile ?

REPLISSONS MAINTENANT L'UN DE CES EXEMPLES POUR NOUS ENTRAÎNER.

SOUVENEZ-VOUS D'UN MOMENT RÉCENT OÙ VOUS ÉTIEZ DANS UNE SITUATION ET OÙ VOUS AVEZ COMMENCÉ À PENSER QUE VOUS POURRIEZ DEVENIR AGRESSIFS ?

FICHE DES PROGRÈS QUOTIDIENS

Nom : _____

Date : _____

PROBLÈME/OBJECTIF : _____

JOUR/ HEURE	SITUATION Où étais-je ? Que se passait-il ?	SENTIMENTS Quelles sortes de sentiments ai-je ressenti ?	PENSÉES Qu'est-ce que j'ai pensé pour faire face à la situation ?	ACTIONS Qu'est-ce que j'ai réellement fait ou dit ?	RÉSULTAT Comment les choses se sont- elles déroulées ?

Y A-T-IL DES QUESTIONS CONCERNANT L'ENREGISTREMENT DE CES PROBLÈMES AU COURS DE LA SEMAINE PROCHAINE ?

FAIRE FACE À LA LA COLÈRE ET LA FRUSTRATION :

**II : CE QUE NOUS POUVONS FAIRE POUR
GARDER NOS ÉMOTIONS FORTES SOUS CONTRÔLE**



*Produced by Ballarat Health Services,
Psychiatric Services*

© *Optimal Treatment Project 1998*

Stratégies de réduction du risque de réactions agressives ou violentes

Examen des fiches des progrès quotidiens

Commençons par examiner les notes que nous avons prises au sujet de nos problèmes sur les fiches de progrès quotidiens

. Au cours de cette séance, nous examinerons ces notes pour voir si elles peuvent nous aider à trouver de meilleurs moyens de faire face à nos mauvais sentiments.

Jetons un coup d'œil au **registre de progrès quotidien** que nous avons rempli.

Q : POUVONS-NOUS VOIR UN SCENARIO DANS LES MOMENTS OU LES LIEUX OÙ LE PROBLÈME COMMENCE SOUVENT ?

Q : POUVONS-NOUS PENSER À DES MOYENS DE CHANGER CE SCENARIO QUI POURRAIT PERMETTRE DE MIEUX FAIRE FACE À LA SITUATION ?

Q : POUVONS-NOUS VOIR DANS CES SITUATIONS DES ÉLÉMENTS QUI POURRAIENT NOUS EMPÊCHER DE CONTRÔLER NOS EMOTIONS ?

Q : QUELQU'UN PEUT-IL SUGGÉRER DES MOYENS DE MODIFIER CES SITUATIONS À HAUT RISQUE QUI POURRAIENT NOUS AIDER À CONTRÔLER NOS EMOTIONS NEGATIVES ?

Avant de remplir une **feuille de travail sur la résolution de problèmes**, discutons de quelques éléments qui aident certaines personnes à contrôler leurs émotions négatives.

Moyens de contrôler nos réactions face à des émotions désagréables et fortes

Réduction de la consommation d'alcool et de drogues : Nous avons vu que l'une des situations dans lesquelles nous sommes le plus susceptibles de perdre le contrôle et d'agir de manière agressive ou violente est celle où nous avons consommé de l'alcool et des drogues. Certaines personnes sont très

sensibles à de petites quantités d'alcool ou de drogues et peuvent perdre le contrôle bien avant d'être intoxiquées. Pour beaucoup d'entre nous, même quelques tasses de thé ou de café peuvent nous rendre très irritables. Si cela nous arrive, une façon d'améliorer nos méthodes d'adaptation est de réduire notre consommation d'alcool ou de drogues (voir COMMENT TROUVER DE MEILLEURES ALTERNATIVES AUX DROGUES ET À L'ALCOOL POUR RÉSOUDRE NOS PROBLÈMES ?).

Prendre les médicaments prescrits par nos médecins de la meilleure façon possible : Nous avons constaté que les médicaments qui nous sont prescrits pour nos problèmes de santé peuvent nous aider à contrôler nos émotions désagréables si nous les prenons de la meilleure façon possible. Si nous sentons qu'ils peuvent nous rendre plus irritables ou moins capables de contrôler nos actions, nous devrions en discuter avec notre médecin avant d'en prendre moins que ce qu'il nous a recommandé (voir COMMENT OBTENIR LES MEILLEURS RÉSULTATS AVEC LES MÉDICAMENTS).

Examens médicaux : La difficulté à contrôler notre comportement agressif est très occasionnellement causée par des problèmes médicaux. Beaucoup de ces problèmes peuvent être traités, il est donc important de passer un examen médical, surtout si quelqu'un a remarqué un changement dans notre façon habituelle de faire face à nos fortes émotions négatives ou si nous avons eu des crises d'agressivité sans raison apparente.

Éviter les lieux et les situations qui nous mettent mal à l'aise : La plupart d'entre nous se sentent mal dans les endroits chauds, bondés, bruyants, malodorants et sales. Si les personnes qui s'y trouvent sont ivres ou droguées, le risque est grand que quelqu'un nous contrarie. Certains d'entre nous trouveront que d'autres lieux ou personnes les feront se sentir anxieux ou déprimés. Parfois, nous n'arrivons pas à comprendre pourquoi il en est ainsi. Peut-être nous rappellent-ils des expériences désagréables du passé. Si nous pouvons éviter d'aller dans ces endroits, nous pouvons réduire certains des mauvais sentiments que nous éprouvons. Même si nous ne pouvons pas les éviter complètement, nous pourrions peut-être choisir un meilleur moment pour y aller.

Par exemple, Jim a été très ennuyé lorsqu'il a dû faire la queue pendant une heure pour obtenir le paiement de ses allocations. Il a découvert que s'il s'y rendait au milieu de l'après-midi, un mardi ou un mercredi, la file d'attente était moins longue et, parfois, il n'avait pas besoin d'attendre du tout. Il a également remarqué que le personnel semblait plus détendu et répondait à ses questions de manière utile.

Résolution de problèmes

Nous pouvons maintenant remplir une feuille de travail sur la résolution de problèmes afin d'élaborer un plan pratique pour tenter de trouver des moyens de réduire le risque de perdre le contrôle de nos forts sentiments négatifs. Nous organiserons la discussion de la manière habituelle et notre animateur n'interviendra que s'il ou elle a des idées particulières basées sur des recherches sérieuses.

Pratique en situation réelle et enregistrement des progrès

Il est utile de noter la façon dont nous appliquons le plan que nous avons élaboré au cours de la semaine suivante. Utilisez la fiche **des progrès quotidiens** pour noter les moments et les situations où vous éprouvez des émotions difficiles à contrôler.

Nous serons particulièrement intéressés de voir si le plan permet de réduire les pulsions d'agressivité ou de violence.

Nous noterons tout particulièrement les choses qui semblent déclencher nos pulsions agressives. Ce sont les choses qui se produisent juste avant que nous commencions à nous sentir vraiment mal. Nous discuterons de ces déclencheurs lors de la prochaine séance.

FAIRE FACE À LA LA COLÈRE ET LA FRUSTRATION :

**III : TROUVER DES ALTERNATIVES À L'AGRESSION OU À LA
VIOLENCE LORSQUE QUELQUE CHOSE DÉCLENCHE NOS
EMOTIONS DÉSAGRÉABLES**



*Produced by Ballarat Health Services,
Psychiatric Services*

© *Optimal Treatment Project 1998*

Stratégies pour réduire les déclencheurs de réactions agressives ou violentes

Examen de l'application du plan ; récompenses pour les efforts ; révision du plan si nécessaire

Nous avons pris des notes sur nos problèmes dans les **Fiches des progrès quotidiens**. Voyons maintenant comment notre plan visant à réduire le risque de réactions agressives et violentes a fonctionné. Tout d'abord, nous pouvons examiner les efforts qui ont été faits pour réaliser les choses prévues.

QU'AVONS-NOUS LE PLUS APPRÉCIÉ DANS LA FAÇON DONT NOUS AVONS APPLIQUÉ LES ÉTAPES DU PLAN ?

COMMENT LE PLAN POURRAIT-IL FONCTIONNER ENCORE MIEUX À L'AVENIR ?

Trouver les éléments déclencheurs

Au cours de cette séance, nous essaierons de trouver les éléments particuliers qui semblent déclencher nos émotions négatives, puis nous verrons ce que nous pouvons faire pour y faire face.

La plupart de nos émotions négatives et de nos crises d'agressivité sont déclenchés par des événements qui nous empêchent de garder le contrôle. Voici quelques-uns de ces déclencheurs :

LES DÉCLENCHEURS D'AGRESSION ET DE VIOLENCE

- Se faire traiter de tous les noms
- Les personnes qui menacent de nous faire du mal
 - Se sentir stupide ou inférieur
 - Ne pas obtenir ce que l'on demande
 - Commentaires ou gestes grossiers
- Un regard désagréable ou inhabituel de la part de quelqu'un
 - Sarcasme
 - Haussement de voix
 - Être bousculé dans une foule
- Quelqu'un qui envahit notre espace personnel
 - Quelqu'un nous met au défi de nous battre
- Quelqu'un nous demande de s'en prendre à quelqu'un
 - Se sentir rejeté

Regardons notre **Fiche de progrès quotidien** que nous avons remplies pour voir si nous pouvons trouver des choses particulières qui semblent déclencher nos émotions négatives et nos envies d'être agressifs ou violents.

POUVONS-NOUS OBSERVER DES PHÉNOMÈNES PARTICULIERS QUI SE PRODUISENT JUSTE AVANT QUE NOUS N'AYONS ENVIE D'ÊTRE AGRESSIF OU VIOLENT ?

POUVONS-NOUS PENSER À DES CHOSES QUE NOUS POURRIONS FAIRE QUI NOUS AIDERAIENT À FAIRE FACE À CES SITUATIONS ?

Faire face aux déclencheurs

Lorsque quelque chose déclenche nos pulsions agressives, il est important que nous ayons une stratégie qui nous aide à nous débarrasser rapidement des émotions négatives et, si possible, à résoudre les problèmes importants. Voici quelques suggestions :

(i) Éviter les déclencheurs : Lorsque nous sommes capables de reconnaître clairement les situations qui déclenchent nos pulsions agressives, nous pouvons alors éviter ces situations, au moins une partie du temps. Il peut s'agir de personnes ou de lieux particuliers.

(ii) S'échapper et se calmer : La plupart d'entre nous ont appris qu'il est bon de défendre ses droits. Lorsque quelque chose déclenche notre colère ou notre frustration, nous pouvons essayer de régler le problème immédiatement. Nous avons peut-être appris que nous avons le droit d'être agressifs et de nous venger si quelqu'un nous fait du tort. Les recherches montrent que l'agressivité résout rarement les problèmes, même si cela peut nous aider à nous sentir mieux pendant quelques instants.

La plupart d'entre nous ont découvert que la meilleure façon de réagir à quelque chose qui déclenche de forts sentiments négatifs est de quitter la situation dès que possible. C'est particulièrement vrai si nous avons bu ou pris de la drogue. Une fois que nous nous sommes échappés, nous pouvons utiliser des stratégies pour nous calmer avant de planifier la meilleure façon de faire face au problème. Il peut nous sembler qu'on se rabaisse en s'éloignant d'une personne qui nous insulte, nous critique injustement, ou lorsque nous n'obtenons pas ce que nous avons demandé. Mais cela nous donne l'occasion de réfléchir plus clairement aux meilleures stratégies.

Une fois que nous avons quitté la situation bouleversante, nous nous sentons généralement plus calmes, mais nous pouvons aussi constater que notre corps est tendu et qu'il peut être utile de faire un peu de respiration lente et contrôlée ou de relaxation musculaire (voir DÉVELOPPER DES STRATÉGIES POUR FAIRE FACE À L'ANXIÉTÉ I : RÉDUIRE LA SENSIBILITÉ DE VOTRE SYSTÈME NERVEUX). Certaines personnes trouvent que l'exercice physique est une bonne stratégie d'apaisement.

Si nous ne sommes pas en mesure de nous éloigner de la situation, le fait de nous arrêter et d'essayer de nous détendre peut nous permettre de maîtriser nos émotions pendant quelques instants et éviter un débordement incontrôlé. La vieille idée de compter jusqu'à 10 avant de faire ou de dire quoi que ce soit est une autre stratégie pour se calmer pendant un certain temps.

QUE POUVONS-NOUS FAIRE POUR NOUS CALMER ?

(iii) Exprimer ses sentiments désagréables avec assurance :

Une fois que nous nous sommes suffisamment calmés pour pouvoir penser clairement, nous pouvons décider de la prochaine étape. Une stratégie utile peut consister à exprimer nos émotions désagréables de la manière constructive que nous avons apprise (DIRE AUX GENS EXACTEMENT CE QUE L'ON RESSENT : voir ci-dessous). Tout d'abord, nous devons décider exactement quel est le problème que nous essayons de résoudre et si cela vaut la peine de faire des efforts pour essayer de le résoudre. Nous pouvons considérer que même nos meilleurs efforts ne changeront pas un étranger impoli, désagréable et raciste dans un bar, et que notre meilleur plan est d'essayer d'éviter de telles personnes à l'avenir. Mais dans d'autres occasions, cela peut nous aider d'exprimer nos sentiments désagréables au patron qui semble nous critiquer injustement, aux personnes qui nous poussent devant nous au guichet ou au supermarché, ou à l'ami qui est toujours en retard. Il est important de se rappeler que la raison pour laquelle nous exprimons nos émotions désagréables n'est pas pour leur rendre la pareille, mais pour essayer de résoudre le problème qui déclenche nos émotions négatives.

DEMANDER À UNE PERSONNE DE VOUS AIDER À RÉSOUDRE UN PROBLÈME STRESSANT
<ol style="list-style-type: none">1. Regardez la personne. Parler et regarder d'une manière sérieuse qui correspond à ce que nous ressentons.2. Dire exactement ce qui s'est passé pour déclencher notre sentiment désagréable.3. Dire à la personne ce que nous avons senti.4. Faire une suggestion sur la façon dont ce problème pourrait être résolu. En faisant une demande positive ou en organisant d'autres discussions sur la résolution des problèmes.

(iii) Clarifier ce que la personne est en train de nous communiquer :

Beaucoup de choses qui déclenchent nos crises d'agressivité sont des signaux tacites que les gens nous envoient. La signification d'un geste obscène peut être évidente pour tout le monde. Cependant, les signaux sont souvent moins clairs. Nous percevons des messages indiquant que les gens sont contre nous ou qu'ils nous rabaisent dans la façon dont ils nous regardent, la façon dont ils se lèvent et partent lorsque nous entrons dans la pièce, la façon dont ils détournent le regard lorsque nous leur demandons quelque chose, du ton de leur voix lorsqu'ils nous parlent, ou de la façon dont ils hochent la tête et nous regardent lorsqu'ils parlent avec une autre personne.

Il est vrai que ce genre de choses peut traduire un manque d'intérêt à notre égard, mais il n'est pas toujours évident de savoir ce que la personne essaie de nous communiquer avec son langage corporel. Parfois, il s'agit simplement d'une habitude ou d'un signe de sa propre mauvaise communication. La seule façon de le savoir est de leur demander de clarifier le message qu'ils essaient de nous transmettre. Il est très difficile de le faire et il faut pour cela faire preuve d'une grande habileté **d'Écoute active** (DÉCIDER EXACTEMENT QUEL EST LE PROBLÈME OU L'OBJECTIF GRÂCE À L'ÉCOUTE ACTIVE).

En voici un exemple :

Jerry et Cathy étaient au restaurant. La serveuse leur a donné des menus et leur a dit qu'elle reviendrait bientôt. Ils ont attendu un certain temps et ont vu qu'elle servait d'autres personnes, mais qu'elle semblait les ignorer. Jerry essaya d'attirer son attention, mais elle se détournait toujours lorsqu'elle le voyait. Il se mit alors en colère et dit à Cathy qu'il voulait quitter le restaurant. Il lui a dit qu'il était sûr que la serveuse fait partie du gang qui lui envoie des messages spéciaux. Cathy lui a rappelé de ne pas tirer de conclusions hâtives et d'envisager d'autres explications possibles à ses actes. Lorsque la serveuse vint enfin prendre leur commande, Jerry lui dit qu'il était fâché qu'elle les ait fait attendre, et lui a demandé de s'expliquer. Elle s'est excusée et a dit qu'elle pensait avoir déjà pris leurs commandes. Elle a promis de leur apporter leur repas dès qu'elle le pourrait. Jerry est satisfait de cette réponse amicale et savoure son repas.

Autre exemple

Susan faisait ses courses, lorsque la vendeuse a semblé murmurer en soufflant : "Oh non !" "Oh, non !". Elle était convaincue que cela signifiait que la vendeuse pensait qu'elle avait ses courses en bazar. Elle a demandé à la vendeuse ce qu'elle voulait dire en disant « oh non », la vendeuse a ri et lui dit qu'elle s'est rendu compte qu'elle avait oublié de dire à une amie qu'elle travaillait tard ce soir.

Résolution de problèmes : comment faire face aux déclencheurs ?

Nous pouvons maintenant remplir une fiche de travail sur la résolution de problèmes afin d'élaborer un plan pratique pour faire face aux éléments particuliers qui semblent déclencher nos pulsions agressives. Nous organiserons la discussion comme d'habitude, et notre animateur n'interviendra que s'il des idées particulières fondées sur des recherches sérieuses.

Mise en pratique des stratégies de gestion des déclencheurs par le biais de jeux de rôle

Il peut être utile de mettre en pratique notre plan d'action pour faire face aux éléments particuliers qui déclenchent nos pulsions agressives. Mettons en place une situation aussi proche que possible de la vie réelle. Nous essaierons de suivre les étapes que nous avons jugées les plus efficaces dans notre résolution de problèmes.

Révision de la pratique :

QUELS SONT LES POINTS PARTICULIERS QUE NOUS AVONS APPRÉCIÉS DANS LA FAÇON DONT(PERSONNE) A FAIT FACE À CETTE SITUATION ?

POUVONS-NOUS SUGGÉRER DES MOYENS PAR LESQUELS(PERSONNE) AURAIT PU MIEUX FAIRE FACE À CETTE SITUATION ?

Pratique en situation réelle et enregistrement des progrès

Au cours de la semaine prochaine, nous continuerons à noter la manière dont nous appliquons le plan dans des situations de la vie réelle. Nous utiliserons la fiche des progrès quotidien pour noter les moments et les situations

Nous utiliserons à nouveau la fiche de progrès quotidien pour noter les moments et les situations où nous avons des sentiments difficiles à contrôler. Nous serons particulièrement intéressés de voir si le plan permet de réduire les envies d'agressivité ou de violence.

FAIRE FACE À LA LA COLÈRE ET LA FRUSTRATION :

IV : STRATÉGIES POUR LES AMIS ET LES FAMILLES POUR FAIRE FACE À LA COLÈRE ET À LA FRUSTRATION

NOTE : En cas de violence actuelle, cette séance doit être complétée au début de programme



*Produced by Ballarat Health Services,
Psychiatric Services*

© *Optimal Treatment Project 1998*

Stratégies pour les proches pour faire face aux réactions agressives ou violentes

Examen de l'application du plan ; récompenses pour les efforts ; révision du plan si nécessaire

Examinons les notes que nous avons prises dans les **fiches des progrès quotidiens**. Nous pouvons voir comment notre plan visant à réduire le risque de réactions agressives et violentes a fonctionné. Tout d'abord, regardons quels efforts ont été faits pour réaliser les choses prévues.

QU'EST-CE QUI NOUS PLAÎT LE PLUS DANS LA FAÇON DONT NOUS AVONS APPLIQUÉ LES ÉTAPES DU PLAN ?

POUVONS-NOUS SUGGÉRER DES CHANGEMENTS AU PLAN QUI, SELON NOUS, POURRAIENT NOUS AIDER À MIEUX FAIRE FACE À L'AVENIR ?

Dans cette séance, nous nous concentrerons sur la résolution de problèmes pour aider les personnes qui s'occupent de personnes qui ont des crises d'agressivité ou de violence. La recherche nous apprend que les personnes qui font partie de nos groupes de ressources sont les cibles les plus courantes de ces comportements, qui mettent souvent leur vie en danger.

Fixer des limites

Notre société considère que tous les actes d'agression physique sont inacceptables. La violence envers les personnes (bousculades, gifles, coups de poing, utilisation d'armes), ou les dommages aux biens (briser délibérément des objets), ou le fait d'obliger des personnes à s'engager dans un acte sexuel qu'elle ne veut pas faire à ce moment-là (attouchements, étreintes, baisers, caresses ou rapports sexuels) sont autant de délits pour lesquels nous pouvons aller en prison. Cependant, beaucoup d'entre nous trouvent des excuses à ce comportement, en particulier lorsqu'il s'agit d'un ami ou d'un membre de la famille qui nous fait subir ce genre de choses.

Il est important d'expliquer clairement à tous les membres de notre groupe de ressource ce que nous considérons comme un comportement inacceptable et ce que nous devons faire et ce que nous ferons chaque fois qu'un acte inacceptable se produira.

ÉNUMÉRER TOUTES LES CHOSES QUE NOUS CONSIDÉRONS COMME UN COMPORTEMENT INACCEPTABLE POUR TOUT MEMBRE DE NOTRE GROUPE DE RESSOURCES

Plus tard dans cette séance, nous planifierons les actions exactes que nous prendrons lorsqu'une personne fera l'une de ces choses.

Reconnaître les signes avant-coureurs d'actes agressifs ou violents

La plupart des gens n'ont pas d'accès d'agressivité sans avertissement. Si nous pouvons reconnaître à temps les signaux d'alerte, nous pouvons aider la personne à se calmer et à résoudre son problème de manière plus constructive. Voici quelques-uns des signaux d'alerte que les gens remarquent :

- LES SIGNES D'AGRESSION OU DE VIOLENCE**

 - Être en état d'ébriété ou sous l'influence de drogues
 - Le port d'une arme - bâton, couteau, pistolet, objet lourd
 - Être agité et inquiet
 - Manque de concentration
 - Avoir l'air tendu et malheureux
 - Parler fort et jurer
 - Serrer les poings ou faire des gestes agressifs
 - Nous fixer du regard
 - Ne pas vouloir parler à qui que ce soit

QUELS SONT LES SIGNAUX D'ALARME PARTICULIERS QUE NOUS AVONS REMARQUÉS ?

Lors de la dernière séance, nous avons mis en pratique des stratégies pour faire face aux déclencheurs de pulsions agressives. L'une des méthodes que j'ai suggérées consistait à encourager la personne à quitter la situation et à se calmer avant d'essayer de trouver des moyens de résoudre le problème à l'origine des émotions désagréables. Cependant, nous pouvons avoir d'autres idées sur ce qu'il convient de faire lorsque nous remarquons des signaux d'alerte.

QUE POUVONS-NOUS FAIRE LORSQUE NOUS REMARQUONS LES SIGNAUX D'ALARME D'UNE PERSONNE ?

Temps d'arrêt

Une variante de la stratégie consistant à quitter la situation stressante et à se calmer avant de décider de la marche à suivre est appelée « **temps d'arrêt** ("Time Out"). Dans ce cas, la personne qui ressent les Signes d'alerte ou un ami peut suggérer de prendre un **Temps d'arrêt**. La personne peut alors se rendre seule dans un lieu tranquille et pratiquer les stratégies d'apaisement qu'elle juge les plus utiles jusqu'à ce qu'elle se sente capable d'entamer une discussion sur la résolution du problème. Cela prend généralement 5 à 10 minutes. Parfois, après s'être calmé, on peut décider qu'il est préférable de retarder la discussion sur la résolution du problème et le plan d'action plutôt que d'essayer de résoudre le problème immédiatement.

Toutes les personnes concernées doivent se mettre d'accord sur la manière dont le **temps d'arrêt** sera suggéré à la personne qui montre des signaux d'alerte clairs. Bien sûr, c'est encore mieux si la personne peut reconnaître elle-même les signaux d'avertissement et en prendre l'initiative sans que nous ayons à le suggérer. Il peut être préférable de provoquer un Temps mort en faisant un signe de la main clairement convenu, plutôt qu'en parlant. Cela peut réduire l'embarras en public.

Faire face à une personne qui agit de manière agressive

S'il est clair qu'une personne agit de manière agressive, nous devons essayer de minimiser les dommages causés à nous-mêmes ou aux biens. A ce stade, nous pouvons encore essayer d'aider la personne à reprendre le contrôle, mais il est préférable de trouver des moyens de s'échapper avec succès de la situation et de demander l'aide de professionnels compétents pour faire face à ce type de comportement. Parfois, il se peut que nous ne puissions pas nous échapper immédiatement et en toute sécurité de la situation, alors nous devons utiliser des stratégies qui empêcheront la crise de s'aggraver. Voici quelques suggestions :

STRATÉGIES POUR FAIRE FACE À L'AGRESSION

- rester à bonne distance de la personne
- essayez de paraître calme et amical
- surveiller la personne, ne pas lui tourner le dos
- essayer de trouver un moyen de s'échapper en toute sécurité et partir
 - ne pas défier ou menacer la personne
 - demander à la personne de déposer ses armes
 - laissez la personne parler de ses sentiments
 - demander de l'aide à d'autres personnes

Travailler avec le système judiciaire

La plupart d'entre nous sont anxieux à l'idée de s'impliquer, ou d'impliquer nos amis et notre famille, dans le système judiciaire, la police et les avocats. Cependant, il est très important de trouver des moyens de collaborer avec eux pour faire face à des situations agressives ou violentes. Comme nous l'avons vu précédemment, tous les actes violents sont des délits. Nous avons le devoir de signaler tout délit ou crime à la police et de nous protéger, ainsi que les autres, contre les comportements criminels.

Les personnes atteintes de troubles mentaux peuvent être confrontées à de nombreuses situations susceptibles de déclencher leurs émotions négatives. Cela peut augmenter le risque qu'elles soient

agressives ou violentes. Cependant, le fait d'être atteint de troubles mentaux ne signifie pas que la personne n'a aucune responsabilité pour ses actes délinquants. Dans de très rares cas, une personne souffrant de troubles mentaux graves peut être tellement confuse qu'elle ne se rend plus compte qu'elle fait quelque chose de mal. Il peut être impossible et peut-être préjudiciable pour elle de passer par un procès. Mais même pour ces personnes, il est important que leurs actes criminels soient traités par les autorités judiciaires, qui sont les experts professionnels de la résolution de ces problèmes.

Les juges sont conscients que les longues peines d'emprisonnement ne sont peut-être pas aussi utiles pour traiter les problèmes d'agression et de violence qu'un bon traitement des troubles mentaux d'une personne. Il est toujours préférable de signaler le délit et de laisser aux autorités la responsabilité de décider ce qui est le mieux. En général, elles passeront des contrats pour que la personne participe à un programme de traitement complet. Mais elles peuvent également décider de l'endroit où la personne vivra de manière à réduire le risque de préjudice pour toute personne susceptible d'être la cible d'une future agression. De cette manière les familles et les amis peuvent obtenir la protection de la police de manière planifiée et organisée.

- TOUS LES ACTES VIOLENTS SONT DES DELITS OU DES CRIMES

- TOUS LES DELITS OU LES CRIMES RELÈVENT DE LA RESPONSABILITÉ DU SYSTÈME JUDICIAIRE ET DOIVENT LUI ÊTRE SIGNALÉS DÈS QUE POSSIBLE

- UN TROUBLE MENTAL N'EST PAS UNE EXCUSE POUR UN COMPORTEMENT DELINQUANT OU CRIMINEL

COMMENT NOTRE GROUPE RESSOURCE POURRAIT-IL DÉVELOPPER DES STRATÉGIES DE COLLABORATION AVEC LE SYSTÈME JUDICIAIRE ?

Résolution de problèmes : Moyens de faire face à l'agression et à la violence

Remplissons une fiche de travail sur la résolution de problèmes afin d'élaborer un plan pratique pour faire face aux comportements agressifs et violents. Il peut s'agir de reconnaître les signaux d'alerte, le temps mort, de fixer des limites et de travailler avec le système judiciaire. Nous organiserons la discussion comme d'habitude et notre animateur n'interviendra que s'il ou elle a des idées particulières fondées sur des recherches sérieuses.

Mise en pratique des stratégies de gestion des déclencheurs par le biais de jeux de rôle

Nous pouvons maintenant mettre en pratique les parties de notre plan qui pourraient s'avérer difficiles. Mettons en place les situations pour qu'elles soient aussi proches que possible de la vie réelle.

Révision de l'exercice :

QU'AVONS-NOUS AIMÉ DANS LA FAÇON DONT(PERSONNE) A FAIT FACE À CETTE SITUATION ?

POUVONS-NOUS SUGGÉRER DES MOYENS PAR LESQUELS(PERSONNE) AURAIT PU MIEUX FAIRE FACE À CETTE SITUATION ?

IL SE PEUT QUE NOUS DEVIONS RÉPÉTER CETTE PRATIQUE PLUSIEURS FOIS JUSQU'À CE QUE NOUS SOYONS SATISFAITS D'AVOIR APPRIS UNE BONNE APPROCHE QUI FONCTIONNERA BIEN DANS DES SITUATIONS DE LA VIE RÉELLE.

Mise en pratique dans la vie réelle et enregistrement des progrès

Au cours de la semaine prochaine, nous pourrons noter la manière dont nous appliquons le plan dans des situations réelles. Nous utiliserons la **Fiche de progrès quotidien** pour noter les moments et les situations où nous avons eu des émotions difficiles à contrôler. Nous serons particulièrement intéressés de voir si le plan nous aide à réduire nos pulsions d'agressivité ou de violence.

FAIRE FACE À LA LA COLÈRE ET LA FRUSTRATION :

V : METTRE LES CHOSES AU POINT



*Produced by Ballarat Health Services,
Psychiatric Services*

© *Optimal Treatment Project 1998*

Un plan pour faire face à l'agression ou à la violence

Examen de l'application du plan ; récompenses pour les efforts ; révision du plan si nécessaire

Jetons un coup d'œil à nos **Fiches des progrès quotidiens**. Comment nos plans visant à réduire le risque de réactions agressives et violentes ont-ils fonctionné ? Tout d'abord, voyons quels efforts ont été déployés pour faire les choses qui étaient prévues.

QU'EST-CE QUI NOUS PLAÎT LE PLUS DANS LA FAÇON DONT NOUS AVONS APPLIQUÉ LES ÉTAPES DU PLAN D'ACTION ?

POUVONS-NOUS SUGGÉRER DES CHANGEMENTS AU PLAN QUI POURRAIENT NOUS AIDER À MIEUX FAIRE FACE À LA SITUATION ?

Au cours de cette session, nous travaillerons à l'élaboration d'un plan pour faire face à tous les aspects de la gestion des crises d'agressivité ou de violence. Il s'agit de rassembler tous les plans et toutes les idées que nous avons eues au cours des séances précédentes. Celles-ci comprenaient

DES STRATÉGIES POUR FAIRE FACE À L'AGRESSION ET À LA VIOLENCE

- La réduction des éléments qui augmentent les risques
 - drogues et alcool, respect du traitement, problèmes médicaux

- Faire face aux déclencheurs
 - s'échapper, se calmer, résoudre les problèmes, planifier les actions

- Stratégies pour les soignants
 - signes d'alerte précoce et stratégies de temporisation
 - fixer des limites aux comportements inacceptables
 - travailler avec le système judiciaire

Remplir la feuille de travail PLAN POUR FAIRE FACE À L'AGRESSION ET À LA VIOLENCE

Nous pouvons remplir la feuille de travail de la page suivante avec notre plan complet pour faire face à l'agression et à la violence.

PLAN POUR FAIRE FACE À L'AGRESSION ET À LA VIOLENCE

PROBLÈME/

OBJECTIF _____

STRATÉGIES POUR RÉDUIRE LE RISQUE D'AGRESSION

STRATÉGIES POUR FAIRE FACE AUX DÉCLENCHEURS

SIGNAUX D'ALARME

QUE FAIRE LORS DE L'APPARITION DES SIGNAUX D'ALERTE (Temps mort, etc.)

QUE FAIRE SI UNE PERSONNE DEVIENT AGRESSIVE ?

Contacts dans le système judiciaire _____

**LES MEMBRES DE NOTRE GROUPE DE RESSOURCES NE SONT JAMAIS AUTORISÉS
À FAIRE CES CHOSES :**

Pratique en séance

Il peut être utile de s'exercer à toute partie du plan qui pourrait s'avérer difficile. Mettons en place la situation de façon à ce qu'elle soit aussi proche que possible de la vie réelle.

Passez en revue l'exercice :

**QUELS SONT LES POINTS PARTICULIERS QUE NOUS AVONS APPRÉCIÉS DANS LA FAÇON
DONT(PERSONNE) A FAIT FACE À CETTE SITUATION ?**

**POUVONS-NOUS SUGGÉRER DES MOYENS PAR LESQUELS(PERSONNE) AURAIT
PU MIEUX FAIRE FACE À CETTE SITUATION ?**

Pratique en situation réelle et enregistrement des progrès

La semaine prochaine, nous pourrons noter la manière dont nous appliquons le plan dans des situations de la vie réelle. Nous utiliserons la Fiche des progrès quotidiens pour noter les moments et les situations les émotions ont été difficiles à contrôler. Nous serons particulièrement intéressés de voir si le plan permet de réduire les envies d'agressivité ou de violence.

ANALYSE DU PROBLÈME

PROBLÈME : Quel est le problème ? A quelle fréquence se produit-il ? Combien de temps dure-t-il ? Quel est le degré de détresse ?

BREF RESUME DE LA SITUATION :

ANTECEDENTS : Qu'est-ce qui se passe dans les moments justes avant que le problème ne survienne ? Vous retrouvez-vous dans certains lieux, situations, ou avec certains types de personnes ? Avez-vous des pensées ou des sentiments particuliers ? Qu'est-ce que vous faites à ce moment-là ?

CONSEQUENCES : Que se passe-t-il immédiatement après le début du problème ? Quelles sont vos pensées et vos sentiments ? Quelles sont les choses que vous faites ? Que font les autres ? Comment réagissent les autres ?

FACTEURS DE MODIFICATION :

a) Qu'est-ce qui semble améliorer le problème ? Qu'est-ce qui le rend moins susceptible de se produire ? (Tout lister sans discussion)

1 _____	2 _____
3 _____	4 _____
5 _____	6 _____

b) Qu'est-ce qui semble aggraver le problème ? Qu'est-ce qui le rend plus susceptible de se produire ?

1 _____	2 _____
3 _____	4 _____
5 _____	6 _____

AVANTAGES ET DIFFICULTÉS LORSQUE CE PROBLÈME EST RÉSOLU :

a) Quels sont les avantages que vous obtiendrez lorsque ce problème sera résolu ?

b) Quels sont les inconvénients possibles pour vous une fois le problème résolu ? e.g. perte d'attention, pression pour se rendre à travail ou de devenir plus actif, et d'être attendu à faire immédiatement toutes les choses que vous aviez l'habitude de faire ?

STRATÉGIES ACTUELLES DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES :

Lister tous les efforts pour résoudre le problème, qu'ils soient efficaces ou inefficaces, y compris soi-même, ses amis, un traitement professionnel, etc.

PERSONNES SOUTENANTES : Qui pourrait vous aider à travailler sur ce problème ?

RESOLUTION DE PROBLEME ET ATTEINTE DES OBJECTIFS

Étape 1 : Quel est exactement le problème ou l'objectif ?

Parlez du problème ou de l'objectif jusqu'à ce que nous puissions décrire exactement ce qu'il est. Posez des questions pour clarifier le problème.

Diviser un grand problème ou un objectif en plusieurs parties.

Étape 2 : dresser la liste de toutes les solutions possibles -- brain storming

Faites une liste de toutes les idées, même les suggestions "mauvaises" ou "stupides". Demandez à tout le monde de suggérer quelque chose. Ne DISCUTEZ PAS de savoir si les idées sont bonnes ou mauvaises à ce stade.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Étape 3 : Mettre en évidence les principaux avantages et inconvénients.

Demandez à notre groupe de dire rapidement ce que nous pensons être les principaux avantages et inconvénients de chaque suggestion. **Ne comparez pas** les solutions possibles à ce stade.

Étape 4 : Choisir la suggestion la plus pratique

Choisir la solution qui peut être réalisée le plus facilement avec les ressources (temps, compétences, matériel, argent) que nous avons à l'heure actuelle.

Étape 5 : Planifier exactement comment mettre en œuvre la solution.

Organiser les ressources dont nous avons besoin. Considérez comment faire face aux difficultés probables. Pratiquer toutes les étapes difficiles – répétition ou jeu de rôle.

Date et heure de l'examen de l'état d'avancement avec plan _____

Étape 6 : Examen des progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan.

Louer tous les efforts que nous avons faits. Examiner les progrès réalisés à chaque étape. Modifier le plan. Essayer une autre solution. Continuer une résolution de problème jusqu'à ce que le problème soit résolu ou l'objectif atteint.

FICHE DES PROGRÈS QUOTIDIENS : FAIRE FACE AUX SENTIMENTS INTENSES ET DÉSAGRÉABLES

HEURE	SITUATION Où étais-je ? Que se passait-il ?	SENTIMENTS Quelles sortes de sentiments/émotions ai- je éprouvé ?	PENSÉES Qu'est-ce que j'ai pensé faire pour faire face à la situation ?	ACTIONS Qu'est-ce que j'ai fait ou dit ?	RÉSULTAT Comment les choses se sont-elles déroulées ?