

Séminaire de formation
La Réhabilitation Psychiatrique en 9 leçons
Année académique 2020-2021

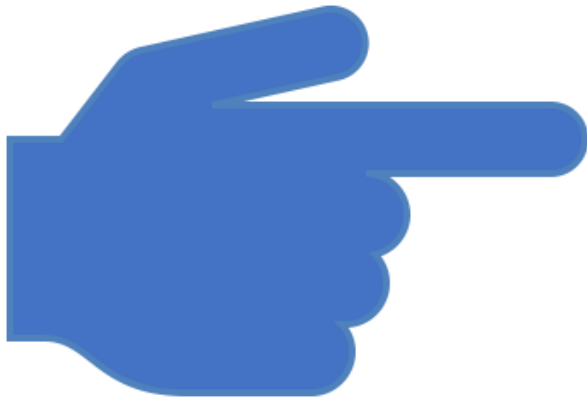


6ème leçon
Le processus de réhabilitation
Phase Développer

Guy M. Deleu, Socrate-Réhabilitation
Charleroi, 2 mars 2021

Plan

- Rappel
 - Mission de la Réhabilitation
 - Le processus de réhabilitation
 - Le concept d'habileté
- Développer les habiletés (augmenter la performance)
 - Modifier le comportement
 - Enseignement Direct de l'habileté
 - Programmation de l'utilisation de l'habileté
 - Pratique dirigée
- Entraînement des Habiletés Sociales®
- Conclusion



1ÈRE PARTIE

Qu'est-ce qu'une habileté ?

Développer habiletés, soutiens et adaptations

Identifier les besoins de changement de comportement ou d'habileté

La mission de la Réhabilitation Psychiatrique (Anthony, 2002)

Il s'agit d'aider la personne avec une incapacité psychiatrique sévère à développer les habiletés et d'aménager les soutiens nécessaires pour lui permettre de vivre, d'apprendre, de travailler et de se socialiser, avec succès et satisfaction dans les environnements de son choix avec le moins possible d'aide professionnelle continue.

Phases et activités du processus de réhabilitation

Phase 1 Orienter	Phase 2 Préparer	Phase 3 Evaluer	Phase 4 Placer	Phase 5 Développer
Identifier les besoins en réhabilitation	Faciliter la Disponibilité à la réhabilitation	Personnaliser l' évaluation	Accéder à l'environnement préféré	Développer habiletés, soutiens et adaptations essentiels
Présenter les services	Evaluer la disponibilité à la réhabilitation	Développer un plan d' évaluation	Localiser les environnements qui conviennent le mieux	Améliorer les performances
Explorer les attentes et intérêts initiaux	Développer la disponibilité à la réhabilitation	Conduire une évaluation	Vendre les forces	Accéder aux soutiens
Sélectionner une direction au service	Choisir un objectif préliminaire	Valider l' objectif	Faire réseau avec les ressources potentielles	Convenir des adaptations

Qu'est-ce qu'une habileté ?

- Monter un mur en briques
- Repasser une chemise
- Planter un arbre
- Faire une multiplication
- Mettre des résultats chiffrés en graphique
- Prendre note d'un message téléphonique
- Exprimer sa colère
- Réagir à une critique
- Refuser une demande
- Initier une conversation
- Négocier un compromis

Habiletés physiques

Habiletés intellectuelles

Habiletés émotionnelles

Habiletés sociales

Qu'est-ce qu'une habileté ?

Activité ou Compétence	Habiletés	Comportements
------------------------------	-----------	---------------

Exemples:

La conversation est une compétence constituée d'un ensemble d'habiletés. Chaque habileté peut être décomposée en comportements.

Le repassage est une activité qui peut être décomposée en un ensemble d'habiletés. Chaque habileté peut être décomposée en comportements.

Le jardinage est une activité ... habiletés... comportements

Qu'est-ce qu'une habileté ?

- Une habileté est un trait de performance
- Définition: Une habileté est quelque chose qu'une personne *fait*. Une habileté est attestée par l'exécution avec maîtrise d'un ensemble de comportements observables, suivant des standards, dans un but précis, dans des circonstances appropriées et dans la durée. Les habiletés, une fois maîtrisées, durent.

Qu'est-ce qu'une habileté ?

- Le nom d'une habileté
- Les six caractéristiques d'une habileté
 - Comportementale
 - Intentionnelle
 - Généralisable
 - Composée
 - Standardisée
 - Stable

Qu'est-ce qu'une habileté ?

- Certaines habiletés émotionnelles et intellectuelles ne sont pas observables quand elles sont exécutées parce qu'elles se font « dans votre tête ». Cependant, elles peuvent être rendues observables si les étapes mentales sont écrites ou dites.
- Certaines personnes pensent aux habiletés comme à des choses « enseignables ». Cela signifie qu'une habileté est suffisamment compliquée pour que son apprentissage nécessite quelques instructions et quelques exercices. Si vous pouvez juste dire « fais-le », et quelqu'un peut le faire (comme sourire ou s'asseoir), alors ce n'est probablement pas une habileté.

Qu'est-ce qu'une habileté ? suite

- Une habileté n' est ni trop grande ni trop petite. Si cela semble trop « grand » à enseigner en une ou deux leçons, cela pourrait être une activité, composée de plusieurs habiletés. Si cela semble trop « petit » à enseigner, c' est probablement un comportement.



Sondage 1



Exercice de discrimination des habiletés

Nom de l'habileté	Activité ?	Habileté ?	Comportement ?	Nom revu de l'habileté
Maintenir une hygiène personnelle				
Laver les cheveux				
Dire non				
Réchauffer la nourriture				
Contrôler sa colère				
Prendre un message téléphonique				
Maintenir un endroit propre				
Exprimer ses opinions				
Gérer son temps				
Promener le chien				
Tailler les rosiers				
Se tenir debout				
Rire				
Faire un compromis				



Approche de l'Université de Boston

DÉVELOPPER HABILETÉS, SOUTIENS ET ADAPTATIONS ESSENTIELS

Phases et activités du processus de réhabilitation

Phase 1 Orienter	Phase 2 Préparer	Phase 3 Evaluer	Phase 4 Placer	Phase 5 Développer
Identifier les besoins en réhabilitation	Faciliter la Disponibilité à la réhabilitation	Personnaliser l' évaluation	Accéder à l'environnement préféré	Développer habiletés, soutiens et adaptations essentiels
Présenter les services	Evaluer la disponibilité à la réhabilitation	Développer un plan d' évaluation	Localiser les environnements qui conviennent le mieux	Améliorer les performances
Explorer les attentes et intérêts initiaux	Développer la disponibilité à la réhabilitation	Conduire une évaluation	Vendre les forces	Accéder aux soutiens
Sélectionner une direction au service	Choisir un objectif préliminaire	Valider l' objectif	Faire réseau avec les ressources potentielles	Convenir des adaptations

Développer habiletés, soutiens et adaptations essentiels

Exemple de Libby, guide pages 3-5



Développer Habiletés, Soutiens et Adaptations essentiels

- Définition: Développer les habiletés, soutiens et adaptations essentiels consiste à mettre en place les moyens d'augmenter les atouts afin d'obtenir et/ou de garder le rôle/environnement ciblés.
- Avantages: Si le conseiller en réhabilitation développe les habiletés, soutiens et adaptations essentiels, alors il sera capable d'offrir l(es) intervention(s) nécessaire(s) pour faciliter le succès et la satisfaction dans le rôle/environnement ciblés.

Développer Habiletés, Soutiens et Adaptations essentiels

- Les activités:
 1. Augmenter la performance
 2. Accéder aux soutiens
 3. Convenir des adaptations
- Condition: Développer les habiletés, soutiens et adaptations essentiels se fait dès lors que l'évaluation fonctionnelle a mis en lumière des lacunes entre les atouts du bénéficiaire du service et les exigences et/ou attentes du rôle/environnement ciblés.

Développer Habiletés, Soutiens et Adaptations essentiels

- Trois types d'objectifs de développement
 - Augmenter la performance : cela consiste à améliorer la capacité de la personne à adopter les comportements et les habiletés nécessaires pour fonctionner avec succès et satisfaction dans le rôle/environnement ciblés.
 - Accéder aux soutiens : cela consiste à obtenir toutes les aides spécifiques nécessaires pour le succès et la satisfaction dans le rôle/environnement ciblés.
 - Convenir des adaptations : cela consiste à obtenir un accord pour des changements spécifiques de certains aspects du rôle/environnement et des soutiens fournis par l'environnement afin de compenser les limitations fonctionnelles de la personne.

Développer Habiletés, Soutiens et Adaptations essentiels

- Préalable au développement
 - *Identifier l'environnement ciblé* (rôle/environnement préliminaire, préféré, ou réel)
 - *Procéder à l'évaluation* (besoin en habiletés, soutiens, et/ou adaptations)
 - *Déterminer la préférence de la personne* (pour l'intervention et le prestataire du service)
 - *Choisir l'intervention prioritaire* (pour développer les habiletés, soutiens et adaptations)

Développer Habiletés, Soutiens et Adaptations essentiels

- Définir les priorités (Guide page 7)
 - Urgence
 - Motivation
 - Facilité de réalisation
 - Niveau d'encouragement
- *Une intervention qui est urgente, facilement accessible, et qui aura probablement un effet immédiat et positif serait considérée comme l'intervention prioritaire, c'est-à-dire, celle à fournir en tout premier lieu.*

AUGMENTER LA PERFORMANCE :

- IDENTIFIER LES BESOINS DE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT OU D'HABILITÉ
- MODIFIER LES COMPORTEMENTS
- DÉVELOPPER LES HABILITÉS

Phase Développer



1^{ère} activité de la phase 5

Augmenter la performance

- Définition: Augmenter la performance consiste à améliorer la capacité de la personne à adopter les comportements et les habiletés nécessaires pour fonctionner avec succès et satisfaction dans le rôle/environnement ciblés.
- Les étapes:
 - a) Identifier les besoins de changement de comportement ou d'habileté
 - b) Modifier le comportement
 - c) Développer l'habileté

Phase Développer

IDENTIFIER LES BESOINS DE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT OU D'HABILETÉ

Augmenter la performance

- 1^{ère} étape: Identifier les besoins de changement de comportement ou d'habileté (phase 3)
 - Identifier les exigences critiques à partir
 - Attentes personnelles
 - Attentes de l'environnement (explicites et implicites)
 - De vague à précis, en termes comportementaux
 - Traduire en termes d'habiletés et de comportements

Attentes générales	Attentes comportementales	Habiletés sous-jacentes	Habiletés critiques

Augmenter la performance

- 1^{ère} étape: Identifier les besoins de changement de comportement ou d'habileté
 - Une fois placé dans le rôle et l' environnement ciblés, la personne peut aussi connaître des situations ou manifester des comportements problématiques qui n' avaient pas été anticipés.
 - Il sera utile de redéfinir ces domaines problématiques comme des déficits en habiletés. En d' autres mots le fait de posséder telle habileté permettrait de résoudre tel domaine (situation ou comportement) problématique. En voici quelques exemples.

Augmenter la performance

- 1^{ère} étape: Identifier les besoins de changement de comportement ou d'habileté
 - Exemples de domaines (situation ou comportement) problématique et d'habileté pouvant y remédier:

Gérer les symptômes d'anxiété	Choisir des techniques de relaxation
Arriver au travail à l'heure	Négocier l'horaire de travail Estimer le temps de trajet
Pauvre endurance	Gérer le niveau de fatigue
S'organiser	Préparer un programme quotidien

Augmenter la performance

Rappel: Habileté et comportement

- Une habileté est quelque chose qu'une personne fait. C'est l'exécution avec maîtrise d'un ensemble de comportements, selon des normes, dans un but donné et dans des circonstances spécifiques.
- Les comportements sont des actions simples. Si vous pouvez juste dire à quelqu'un de faire quelque chose, et qu'il peut le faire, comme « souris », par exemple, alors c'est un comportement.

Augmenter la performance



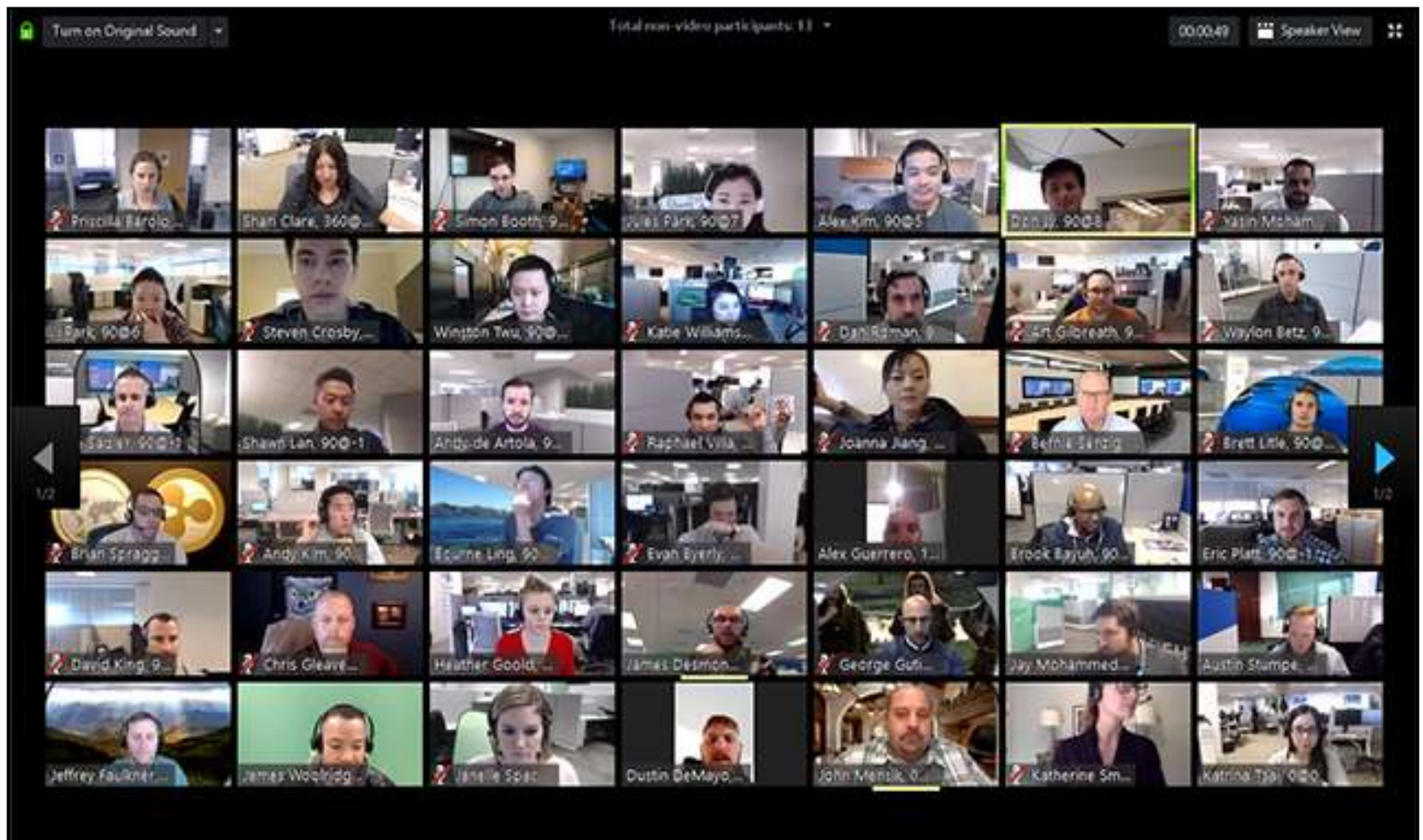
- Exercice en petit groupe:
- Pour augmenter la performance:
 - Situation de Dereck (pages 30-31)





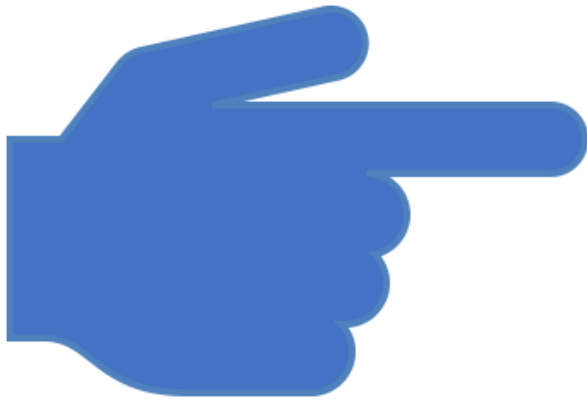
Travail en petit groupe

- La situation de Dereck, Guide pratique, pages 28-29
- Durée : 20 minutes



C'est le moment pour poser une question !





2ÈME PARTIE

Augmenter la performance

Modifier le comportement

Augmenter la performance

- Améliorer la performance dans une activité implique de décomposer l'activité dans ses constituants en termes d'habiletés et de comportements. Le développement d'une habileté implique d'intégrer plusieurs approches de changement du comportement. Changer des comportements simples peut se produire au travers d'une variété de stratégies de modification de comportement.

Les grands principes de l'apprentissage
humain

Augmenter la performance

- Les étapes:
 - 1) Identifier les besoins de changement de comportement ou d'habileté
 - 2) Modifier le comportement
 - 3) Développer l'habileté

Phase Développer

MODIFIER LE COMPORTEMENT

Augmenter la performance

- 2^{ème} étape: Modifier le comportement
 - Changer le comportement signifie que les actions d'une personne sont modifiées pour améliorer son succès et sa satisfaction dans son rôle/environnement.
 - Il y a quatre types de méthodes pour modifier le comportement
 1. Le façonnement (shaping) basé sur le conditionnement opérant de Skinner;
 2. L'apprentissage par imitation de modèle (modeling);
 3. L'enseignement personnalisé (coaching);
 4. L'apprentissage sans erreur (errorless learning).
 - Ces méthodes peuvent être employées séparément ou en combinaison.

Modifier le comportement

SHAPING (*FAÇONNEMENT*)

SHAPING (*façonnement*)

- Le processus de façonnement pour modifier un comportement s'appuie sur les principes du conditionnement opérant de Skinner
- On parle de contingence comportementale
 - Les conséquences du comportement, renforcements ou punitions, vont rendre plus ou moins probable la reproduction d'un comportement donné

[Antécédent – comportement – conséquence]

Shaping, contingence comportementale

- Une contingence comportementale est une relation de dépendance entre le comportement et ses conséquences :
- Les conséquences [punitions ou récompenses/renforcements] ne doivent être contingentes qu'au comportement donné ou perçues comme telles. Les conséquences doivent aussi avoir lieu régulièrement après ce comportement, mais pas après des comportements différents. Il doit y avoir une relation de spécificité entre les deux.
- La nature des conséquences détermine la probabilité que ce même comportement se reproduise dans des conditions similaires. Il y a une sélection par les conséquences : en agissant, un individu entraîne des conséquences dans son environnement immédiat et celles-ci renforcent ou non son comportement.

Shaping, contingence comportementale

Renforcement positif	Lorsqu'un comportement est suivi par la libération d'un stimulus appétant	Le comportement aura une plus forte probabilité de réapparaître dans le futur sous les mêmes conditions.
Renforcement négatif	Lorsqu'un comportement est suivi par le retrait d'un stimulus aversif	
Punition positive	Lorsqu'un comportement est suivi de la libération d'un stimulus aversif	Le comportement aura une plus faible probabilité de réapparaître dans le futur sous les mêmes conditions
Punition négative	Lorsqu'un comportement est suivi par le retrait d'un stimulus appétant	

Exemple dans l'enseignement

- *Dans un contexte scolaire, l'intérêt du conditionnement opérant est qu'un agent extérieur [enseignant, parent, entraîneur ou coach] peut organiser, chez un individu, des contingences de comportement [récompenses et punitions]. Elles permettent d'accroître la probabilité d'apparition de réponses opérantes devant un ou plusieurs stimuli.*
- <https://par-temps-clair.blogspot.com/2019/04/principes-generaux-du-conditionnement.html>

Renforcement positif

- *Afin de susciter l'engagement de ses élèves, de les récompenser pour leur participation et leur attitude, un enseignant leur promet une activité exceptionnelle (par exemple une sortie ou un jeu). Il doit à ce moment-là explicitement mentionner pourquoi il agit de la sorte de façon à ce que les élèves associent la conséquence à leurs comportements.*
- *L'enseignant félicite un élève en classe brièvement après qu'il ait répondu correctement à une question sur un point de matière nouveau, montrant ainsi sa compréhension. L'élève sourit et son sentiment d'auto-efficacité s'en trouve renforcé ce qui l'incite à rester engagé et à participer encore par la suite.*

Renforcement négatif

- *Un enseignant donne de manière régulière des préparations et devoirs à réaliser. Il vérifie régulièrement avant une correction commune leur réalisation. Les élèves sont incités à les réaliser pour éviter des remarques négatives de celui-ci. Sans cette vérification, certains élèves n'exécuteraient pas le travail demandé.*
- *Lors d'une séance de pratique autonome, un élève ne travaille pas. L'enseignant s'approche de lui ce qui représente un renforcement négatif. L'élève se met alors au travail et l'enseignant s'éloigne. Se mettre au travail permet à l'élève d'échapper au stimulus négatif.*

Punitions

- *Le cas de la punition positive est le plus courant, nous donnons une tâche supplémentaire à l'élève coupable d'une infraction ce qui l'amène à réfléchir sur la problématique visée ou qui fait figure de réparation. Cela peut prendre également la forme d'heures supplémentaires à prester dans l'école.*
- *Le cas de la punition négative correspond au retrait d'un avantage. L'élève qui était libre de se placer dans une classe peut se retrouver avec une place fixe durant une période donnée. Nous pouvons également par exemple lui retirer un avantage comme celui de pouvoir sortir de l'établissement scolaire sur le temps de midi.*

SHAPING (*façonnement*)

- **Concepts clés :**

- **signaux (stimuli)** : incite quelqu'un à faire quelque chose
- **récompenses** : fournit un renforcement positif pour un comportement
- **estompage** : enlève graduellement le(s) signal (aux) externe(s)
- **approximations successives** : augmente lentement les normes pour la récompense de sorte que l'exécution réelle se rapproche de plus en plus du comportement désiré

SHAPING (*façonnement*)

- Les signaux indiquent à une personne quand effectuer un comportement particulier, et sont également connu sous le nom de « (stimuli) antécédents ». Au tout début dans la modification d'un comportement, le signal (stimulus) est souvent fourni de façon externe.
- Les récompenses, ou renforçateurs, sont délivrés juste après que le comportement désiré ait été effectué, et entraînent une augmentation de l'émission du comportement. Le renforçateur (récompense) est la conséquence du comportement.
- L'estompage signifie que vous enlevez progressivement le signal, et l'approximation successive signifie que vous récompensez des comportements « approximatifs » qui se rapprochent de plus en plus du comportement désiré (façonnement) et que vous augmentez graduellement votre norme pour délivrer la récompense.

Modifier le comportement

**MODELING (*APPRENTISSAGE PAR IMITATION
DE MODÈLE*)**

MODELING (*apprentissage par imitation de modèle*)

- Albert Bandura a proposé une théorie générale, en 1976. Selon lui, la vie sociale serait impossible si les gens apprenaient uniquement par essais et erreurs. En effet, l'observation constitue également un moyen rapide et efficace pour acquérir les savoirs et savoir-faire qui guideront l'action. Cela ne signifie pas que, une fois l'action effectuée, l'individu n'utilise pas ses conséquences à des fins correctives, mais, face à une situation qui requiert une conduite nouvelle, l'individu fait appel à son expérience sociale. Aussi, on appelle *modèle* celle ou celui dont le comportement est imité, et *modelage*, l'ensemble du processus qui aboutit à l'imitation.

MODELING (*apprentissage par imitation de modèle*)

- Selon Bandura, il ne suffit pas d'observer ce que font les autres, mais également de voir quelles récompenses ou quelles conséquences les autres obtiennent pour ce comportement donné.
- Le *modeling* repose sur trois processus (Bandura, 2002) : l'observation (processus vicariant) et donc l'attention et la mémorisation; l'extraction des règles du comportement observé (processus symbolique) ; la mise en action du sujet et l'observation des conséquences de ses propres actions (processus autorégulateur).

MODELING (*apprentissage par imitation de modèle*)

- Cette approche est établie selon les principes de la théorie de l'apprentissage social (Bandura) encore appelé « apprentissage vicariant ».
- L'apprentissage par imitation de modèle consiste à montrer à quelqu'un ce qu'il faut faire, et à s'attendre à ce que la personne répète le comportement. La démonstration, l'orientation (descriptions et informations verbales), et l'entraînement (reproduction comportementale) sont les composantes clés de cette approche, avec la reproduction comportementale qui s'organise d'après une sorte de modèle d'« apprentissage ». Cette approche utilise également des messages de sollicitation verbaux et/ou physiques (incitations), guidant la personne tout au long d'une série de comportements.

MODELING (*apprentissage par imitation de modèle*)

- L'anticipation d'un renforcement semblable à celui qui est reçu par le modèle détermine fortement la probabilité d'exécution du comportement appris. Lorsqu'une telle attente existe, on dit que le renforcement adressé au modèle a *valeur de renforcement vicariant* pour l'observateur. On comprend aisément qu'un comportement observé récompensé sera plus facilement reproduit qu'un comportement puni.
- Mais il fait aussi que la performance du modèle soit accessible et réalisable dans l'esprit de l'observateur (sentiment d'auto-efficacité). Observer la réussite ou l'échec d'autres personnes dans une tâche peut jouer sur le sentiment d'efficacité d'un individu par rapport à cette tâche, surtout si ces personnes partagent avec lui un certain degré de similitude qui favorise le processus d'identification.

MODELING (*apprentissage par imitation de modèle*)

- **Concepts clés :**
 - **démonstration** : montre à quelqu'un comment faire quelque chose
 - **orientation** : explique les attentes (description et informations verbales)
 - **formation** : fournit une exposition à plus long terme à un modèle par l' « apprentissage » et inclut souvent des messages de sollicitation

Modifier le comportement

**COACHING (*APPRENTISSAGE PAR SOUTIEN
DIRECT ET PERSONNALISÉ*)**

COACHING (*apprentissage par soutien direct et personnalisé*)

- L'enseignement personnalisé (coaching) implique de donner aide, encouragement, et feedback. Cet aspect interpersonnel de façonnement du comportement utilise explications et conseils, en fournissant des informations sur les faits, en donnant du feedback par des observations spécifiques de la performance, et en expliquant les raisons et/ou les conséquences de certains comportements.

COACHING (*apprentissage par soutien direct et personnalisé*)

- **Concepts clés :**

- **assistance** : soutenir quelqu'un dans ses efforts initiaux pour exécuter le comportement désiré
- **encouragement** : offrir réassurance, renforçateur social, et inspiration pour réussir
- **feedback** : donner des descriptions spécifiques de ce qui a été bien fait et de ce qui a besoin d'amélioration

Modifier le comportement

**ERRORLESS LEARNING (*APPRENTISSAGE
SANS ERREUR*)**

ERRORLESS LEARNING (*apprentissage sans erreur*)

- Consiste à éviter la production d'erreurs lors d'apprentissage. A la place de deviner la réponse, la réponse correcte est donnée de manière répétitive. L'apprentissage sans erreur est indiqué lorsque la mémoire épisodique est déficitaire. Meilleures performances qu'avec l'apprentissage essai-erreur. Les tâches complexes sont segmentées. On organise la pratique d'une tâche jusqu'à la perfection avec prévention des erreurs.

ERRORLESS LEARNING (*apprentissage sans erreur*)

- L'apprentissage sans erreur procède de l'observation que les patients schizophrènes sont particulièrement affectés dans leur apprentissage par la survenue d'erreurs dont ils ne parviennent pas à « tirer les leçons ». Le principe de cette méthode est donc d'éviter la survenue d'erreurs, en décomposant la tâche en sous-tâches élémentaires et simples qui sont d'abord apprises jusqu'à une parfaite automatisation puis intégrées dans une séquence plus complexe et ainsi de suite.

ERRORLESS LEARNING (*apprentissage sans erreur*)

- Premièrement, l'apprentissage sans erreur est un type d'intervention dont la tâche est manipulée pour éliminer/réduire les erreurs.
- Deuxièmement, les tâches augmentent souvent graduellement en difficulté. Cette augmentation progressive de la difficulté est motivée par le souhait de se rapprocher graduellement des conditions de la vie réelle et par le désir de maintenir l'effort/l'attention.

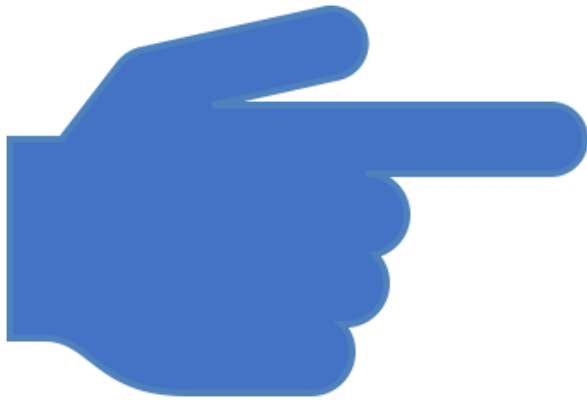
ERRORLESS LEARNING (*apprentissage sans erreur*)

- Concepts clés :
 - Récupération espacée : récupération de l'information après des intervalles de rétention de plus en plus longs.
 - Estompage : Estompage progressif des indices fournis au patient pour la récupération de l'information.
 - L'indiciage progressif : On procure de + en + d'indices à la personne de manière à ce qu'elle récupère une info.



C'est le moment pour poser une question !





3ÈME PARTIE

Augmenter la performance
Développer l'habiletés

Phase Développer

DÉVELOPPER L'HABILETÉ

Enseignement Direct d'une habileté, exemple

- Manifester de la compréhension
- *C'est une habileté de partenariat, nécessaire dans la relation d'aide.*



Habiletés de partenariat

- Objectifs de la relation d'aide
 - Impliquer l'aidé dans la démarche
 - Créer une relation de travail basée sur la confiance et la collaboration
 - Amener l'aidé à faire ses propres choix
 - Le soutenir dans ses efforts pour prendre la responsabilité de ses choix
- Habiletés facilitant la relation d'aide
 - Créer un climat d'écoute et de disponibilité
 - Orienter la personne dans l'activité en cours (but de l'activité, rôles de chacun et bénéfices)
 - **Manifester de la compréhension**
 - Demander des informations
 - Résumer (contenu, processus, thèmes)

Manifester de la compréhension

- Une courte définition pourrait être:

« Manifester de la compréhension consiste à dire à l'autre, avec vos propres mots, ce que vous avez compris du message et du sentiment qu'il veut vous communiquer ».

Manifester de la compréhension

- Manifester de l'empathie
 - *L'empathie témoigne une compréhension émotionnelle de l'autre et ne se limite pas à une compréhension des faits*
- Réagir verbalement (reformulation)
 - Au message (paraphraser) « Vous dites que_____ » ou « En d'autres mots_____ »
 - Au sentiment (refléter le sentiment) « Vous vous sentez_____ »
 - Au sentiment et au message (saisir la signification) « Vous vous sentez_____ parce que_____ »

Manifester de la compréhension

- Les avantages
 - En manifestant verbalement votre compréhension vous reconnaissez toute l'importance du point de vue de l'autre. Par la reformulation, vous êtes capable de montrer par des mots votre compréhension, et vous permettez à l'autre de clarifier tout malentendu.



Manifester de la compréhension, exemple

« Les choses ne vont pas tellement bien pour moi, ni dans mes études, ni avec mon amie. J'ai l'impression de tourner en rond. J'ai l'air sûr de moi, mais dans mon for intérieur je me sens déprimé parce que je ne sais ni ce que je veux faire ni vers où je veux me diriger. »

Vous vous sentez découragé parce que dans deux domaines importants de la vie, vous ne savez pas ce que vous voulez.

Manifester de la compréhension

- Les étapes
 1. Observer les comportements non-verbaux de la personne;
 2. Ecoutez attentivement les paroles et identifiez le message et les expressions de sentiments;
 3. Posez-vous la question: « Si j'étais à sa place et si je me disais les mêmes choses, comment me sentirais-je? » et choisissez un mot ou une expression traduisant la nature et l'intensité du sentiment qu'éprouve l'autre;
 4. Formulez une réponse reprenant le sentiment et les raisons du sentiment: « Vous vous sentez [nom du sentiment] parce que [le message-la signification personnelle] ».

Manifester de la compréhension

- 1^{ère} étape
 - Observer les comportements non-verbaux de la personne;





Manifester de la compréhension

- 2^{ème} étape
 - Ecoutez attentivement les paroles et identifiez le message et les expressions de sentiments;
 - S'entraîner à écouter et à entendre
 - Déterminer si la personne est en train de parler essentiellement d'une idée, d'une expérience ou d'une conviction
 - Laisser ses opinions et jugements personnels de côté



Manifester de la compréhension

- 3^{ème} étape
 - Posez-vous la question: « Si j'étais à sa place et si je me disais les mêmes choses, comment me sentirais-je? » et choisissez un mot ou une expression traduisant la nature et l'intensité du sentiment qu'éprouve l'autre;
 - Enrichir son répertoire de mots et d'expression désignant les sentiments
 - Commencer par des réponses simples reflétant le sentiment: « Vous vous sentez_____ »

Catégories de sentiments

Degrés d'intensité	Heureux	Triste	Fâché	Effrayé
Fort	Surexcité Comblé Ravi	Désespéré Affligé Déprimé	Furieux Bouillonnant Enragé	Terrifié Panique Affolé
Moyen	Joyeux Encouragé Bien	Bouleversé Angoissé Découragé	Contrarié Frustré Troublé	Menacé Méfiant Apeuré
Faible	Gai Content Satisfait	Désolé Perdu Mal	Ennuyé Vexé Gêné	Timide Craintif Etonné

Quel sentiment éprouverais-je?

- « Si j'étais à sa place et si je me disais les mêmes choses, comment me sentirais-je? »





Manifester de la compréhension

- 4^{ème} étape
 - Formulez une réponse reprenant le sentiment et les raisons du sentiment: « Vous vous sentez [nom du sentiment] parce que [le message-la signification personnelle] ».
 - S'exercer à partir d'exemples

Manifester de la compréhension, exercice



« Vous vous sentez [nom du sentiment] parce que [le message-la signification personnelle] ».

Manifester de la compréhension, exercice



« Vous vous sentez [nom du sentiment] parce que [le message-la signification personnelle] ».

Manifester de la compréhension, exercice



« Vous vous sentez [nom du sentiment] parce que [le message-la signification personnelle] ».

Manifester de la compréhension

- Mise en pratique:
 - Tout au long de la formation les formateurs servent de modèle
 - Au cours de chaque session de formation:
 - Des exercices sur l'une ou l'autre étape de l'habileté
 - Des exercices interactifs par paires dans lesquels les participants sont à tour de rôle « client » et « conseiller », le « conseiller » pouvant mettre en pratique l'habileté et recevoir un feedback sur sa performance
 - Des travaux en dehors des sessions: le professionnel en formation réalise un enregistrement audio d'un entretien avec un vrai client (autour d'un thème défini). Il écoute la bande et évalue lui-même sa prestation au moyen d'une fiche. Il retranscrit quelques transactions dans lesquelles il a utilisé l'habileté de Manifester de la compréhension. Il propose ensuite par écrit deux alternatives à la formulation initiale. Il envoie la bande et sa transcription écrite au formateur pour supervision.

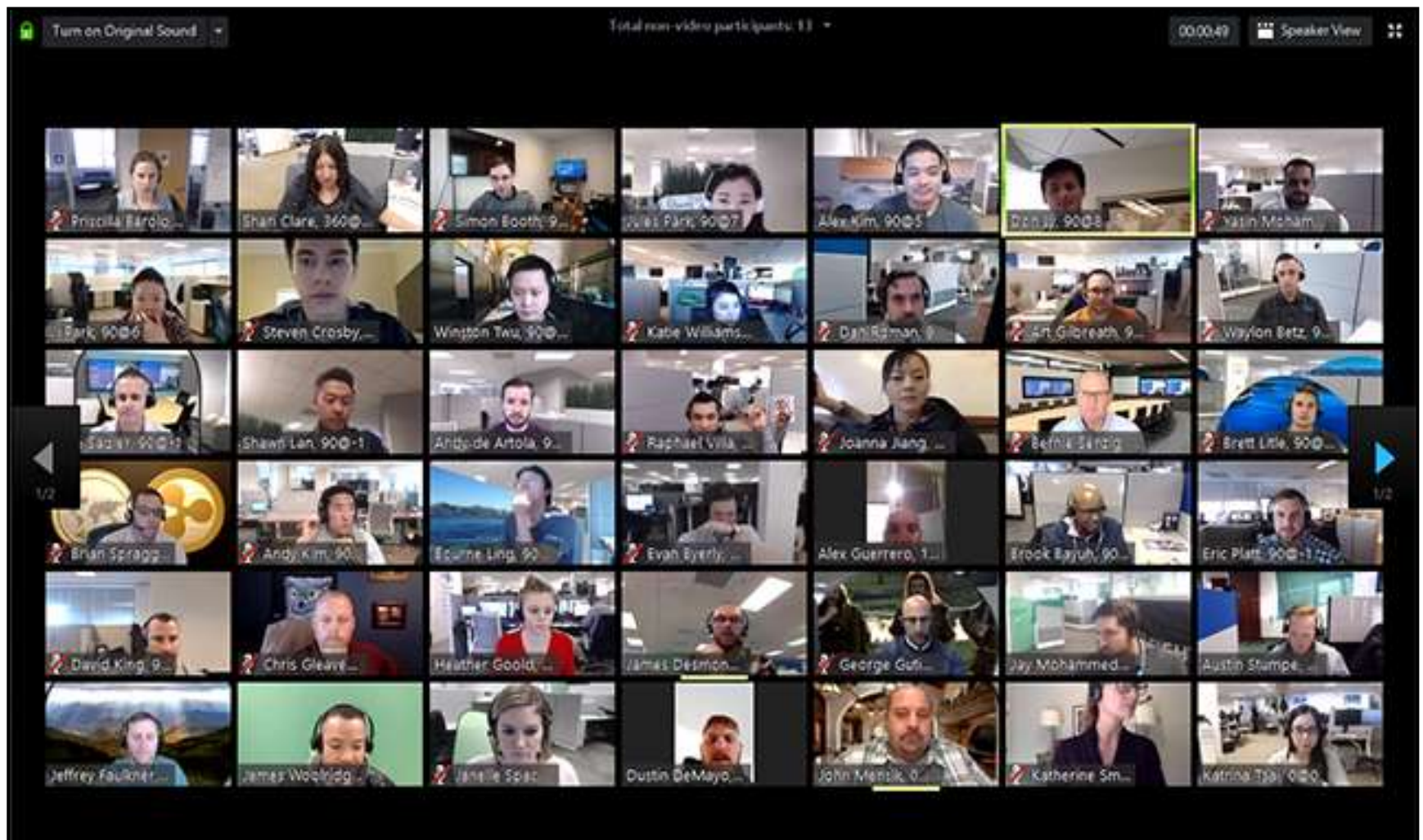
Exemples d'habiletés interpersonnelles et d'organisation

- Initier une conversation impersonnelle
- Refuser des demandes
- Proposer son aide
- Demander de l'aide
- Exprimer son opinion
- Exprimer des sentiments négatifs
- Réagir à une critique
- Réagir à un compliment
- Faire une liste des tâches
- Mettre par ordre de priorité
- Identifier des sous-tâches
- Programmer des pauses
- Planifier son temps d'étude
- Résumer un texte
- Poser des questions
- Transmettre des informations
- Ranger l'espace de travail



Sondage 2





C'est le moment pour poser une question !

Augmenter la performance

- 3^{ème} étape: Développer l'habileté
 - Développer une habileté veut dire améliorer la performance de quelqu'un dans une action complexe et qui est nécessaire pour obtenir succès et satisfaction dans le rôle/environnement ciblé.

Augmenter la performance

- 3^{ème} étape: Développer l'habileté
 - Il y a trois méthodes pour développer une habileté
 1. Enseignement Direct des Habiletés;
 2. Programmation de l' utilisation de l' habileté
 3. Pratique dirigée dans l' environnement
 - Puisque les habiletés sont constituées de divers comportements, chaque intervention de développement d' habileté est susceptible d' utiliser diverses stratégies pour la modification de comportement.

Méthodes de développement des habiletés

- Enseignement Direct des Habiletés
- Programmation de l'utilisation des habiletés
(dans l'environnement ciblé: identifier les obstacles et choisir le type d'action nécessaire)
- Pratique dirigée
(supervision directe de l'exécution des habiletés critiques dans l'environnement ciblé)

Enseignement Direct des Habiletés

- L'Enseignement Direct des Habiletés est une approche planifiée et méthodique d'enseignement d'une habileté conçue pour obtenir des résultats claires de développement de l'habileté
- Les activités
 - Décrire le contenu général de l'habileté
 - Planifier la leçon
 - Accompagner et encourager l'apprenant

Enseignement Direct des Habiletés

- Décrire le contenu général de l'habileté consiste à développer un résumé écrit des informations sur l'habileté à enseigner.
 - **Définissez** l'habileté : préparez une courte phrase qui explique clairement la signification de l'habileté.
 - Suggérez l'**avantage** : indiquez une conséquence positive significative et directe qui résulte de l'utilisation de l'habileté comme décrite.
 - Énumérez les **comportements** qui composent l'habileté: identifiez 2-4 comportements qui sont nécessaires afin d'exécuter l'habileté, et qui doivent être appris.
 - Décrivez la **condition** d'exécution: indiquez le « signal » indiquant quand exécuter l'habileté.

Nom de l'habileté	Initier une Conversation
Définition Ecrivez une courte phrase qui explique clairement la signification de l'habileté.	Initier une conversation signifie que vous faites quelques phrases pour commencer une discussion avec une autre personne.
Avantage Donnez une conséquence positive significative et directe qui résulterait de l'utilisation de l'habileté.	Si vous initiez une conversation, alors vous aurez indiqué à l'autre personne que vous désirez lui parler.
Comportements Identifiez de 2 à 4 comportements qui sont nécessaires pour exécuter l'habileté.	Choisir un sujet
	Énoncer un commentaire préliminaire
	Énoncer des remarques permettant de poursuivre
Condition Précisez le « signal », la circonstance indiquant le moment où l'habileté doit être exécutée.	Quand vous avez choisi quelqu'un avec qui vous souhaitez avoir une discussion.

Nom de l' habileté	Identifier les habiletés exigées
Définition Ecrivez une courte phrase qui explique clairement la signification de l' habileté.	Identifier les habiletés exigées consiste à traduire les attentes et demandes explicites et implicites de l' employeur en termes d' habiletés
Avantage Donnez une conséquence positive significative et directe qui résulterait de l' utilisation de l' habileté.	Connaître les habiletés exigées vous permettra de sélectionner les habiletés essentielles pour le succès et la satisfaction du bénéficiaire dans ce poste de travail
Comportements Identifiez de 2 à 4 comportements qui sont nécessaires pour exécuter l' habileté.	Faites la liste des attentes explicites et implicites de l' employeur
	Identifiez l' action que vous verriez ou entendriez si l' employé satisfait à l' attente ou à la demande
	Formulez l' action en termes observables et comportementaux
	Déduisez l' habileté
Condition Précisez le « signal », la circonstance indiquant le moment où l' habileté doit être exécutée.	Quand vous analysez un environnement de travail pour mettre en évidence les habiletés essentielles pour le succès et la satisfaction.

Nom de l' habileté	Manifester de la compréhension
Définition Ecrivez une courte phrase qui explique clairement la signification de l' habileté.	Manifester de la compréhension consiste à dire à l'autre, avec vos propres mots, ce que vous avez compris du message et du sentiment qu'il veut vous communiquer
Avantage Donnez une conséquence positive significative et directe qui résulterait de l'utilisation de l'habileté.	En manifestant verbalement votre compréhension vous reconnaissez toute l' importance du point de vue de l' autre. Par la reformulation, vous êtes capable de montrer par des mots votre compréhension, et vous permettez à l' autre de clarifier tout malentendu.
Comportements Identifiez de 2 à 4 comportements qui sont nécessaires pour exécuter l'habileté.	Observer les comportements non-verbaux de la personne.
	Ecoutez attentivement les paroles et identifiez le message et les expressions de sentiments.
	Posez-vous la question: « Si j'étais à sa place et si je me disais les mêmes choses, comment me sentirais-je? » et choisissez un mot ou une expression traduisant la nature et l'intensité du sentiment qu'éprouve l'autre;
	Formulez une réponse reprenant le sentiment et les raisons du sentiment: « Vous vous sentez [nom du sentiment] parce que [le message-la signification personnelle] ».
Condition Précisez le « signal », la circonstance indiquant le moment où l' habileté doit être exécutée.	Quand vous écoutez quelqu'un exprimer ce qu'il vit.

Enseignement Direct des Habiletés

- Planifier la leçon consiste à développer un scénario détaillé à utiliser lorsque vous enseignerez la définition, l'avantage, les comportements et la condition d'exécution.
 - **Dire** : Développez les points importants de la leçon
 - **Montrer** : Des exemples de l'habileté et des comportements qui la composent
 - **Faire** : Donnez à l'apprenant l'occasion de pratiquer chaque comportement ainsi que l'habileté complète

Enseignement Direct des Habiletés

- Accompagner et encourager l'apprenant
 - Pour certaines habiletés il existe des protocoles tout fait qui ont besoin cependant d'être adapté pour satisfaire les besoins propres de l'apprenant
 - S'adapter au capacité d'apprentissage de l'apprenant
 - Utiliser plusieurs approches de changement du comportement:
 - Façonnement
 - Apprentissage par imitation de modèle
 - Apprentissage par soutien direct (coaching)
 - Apprentissage sans erreur

Les habiletés sociales (Assertivité)

- Les comportements passifs, agressifs et affirmés
- Les habiletés élémentaires à la conversation
- Les habiletés de base:
 - Ecouter de façon active
 - Faire un compliment
 - Faire une demande
 - Faire une critique
 - faire une demande positive de changement (ou critique)
 - exprimer des sentiments négatifs
 - Répondre à un compliment
 - Enoncer un refus (dire non), donner son accord, négocier
 - Répondre à une critique (globale ou spécifique)

ENTRAÎNEMENT DES HABILETÉS SOCIALES ET SCHIZOPHRÉNIE

Jérôme Favrod, infirmier spécialisé en santé mentale, est professeur ordinaire HES à l'Institut et Haute Ecole de la Santé, La Source à Lausanne.

Il a une formation en thérapie familiale systémique et en thérapie cognitive et comportementale. Il a mené de nombreuses études, écrit de nombreuses publications et créé des jeux pédagogiques pour les patients comme le Jeu Compétence et le Michaël Game.

<https://www.seretablir.net/jf/>



Les habiletés sociales

- Définition: Les habiletés sociales sont des comportements réels utilisés dans les relations sociales réussies, ce qui inclut une perception sociale correcte (capacités de perception), une sélection convenable des réponses pour réaliser l'objectif de l'interaction (capacités d'élaboration) et les comportements verbaux, non verbaux et paralinguistiques mis en œuvre lors de l'échange (capacités d'émission).

Habiletés Sociales et maladie mentale sévère

- En raison de l'isolement social et émotionnel que connaissent souvent les patients avec une incapacité psychiatrique persistante, en raison de leurs symptômes négatifs, de leur manque de pratique, de l'existence de déficits de l'attention, de la mémoire, de la perception sociale, des fonctions exécutives... il n'est pas possible pour ces personnes d'apprendre ou réapprendre les habiletés sociales par une méthode conventionnelle de « groupe de parole »... ou simplement par la socialisation dans des activités en groupe.

Liberman, 2008

Entraînement des Habiletés Sociales ®

- Affirmation de Soi pour développer un état d' esprit et des comportements «affirmés».
- Stratégies cognitives pour dépasser les déficits d'attention et de perception (perception sociale) ainsi que ceux liés à la mémoire.
- Techniques de résolution de problèmes pour dépasser les déficits en traitement de l'information (mentalisation des opérations).
- Principes de l'apprentissage humain (apprentissage par modèle, par approximation successive, par coaching, apprentissage sans erreur...)

Entraînement des Habiletés Sociales



Elsevier Masson, 2015, pages
125-137

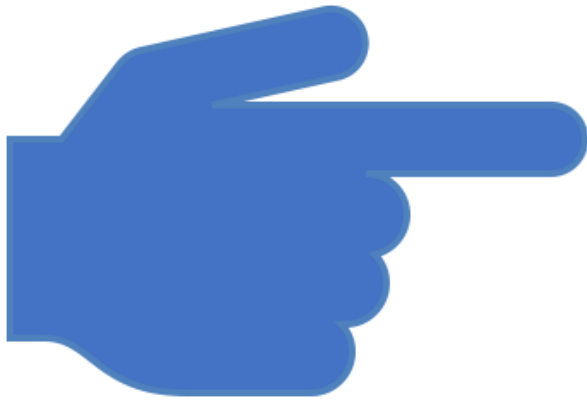
<https://www.seretablir.net/jf/>

<https://youtu.be/Jf2z5l10fUw>



C'est le moment pour poser une question !





4ÈME PARTIE

Entraînement des Habiletés
Sociales

Phase Développer

PROGRAMMATION DE L'UTILISATION DE L'HABILETÉ

Programmation de l'utilisation des habiletés

- Programmer l'utilisation de l'habileté consiste à développer, mettre en application, et surveiller une série d'actions que réalisera la personne et qui aura comme conséquence l'utilisation de l'habileté dans l'environnement ciblé.
- Les activités
 - Identifier les obstacles à l'utilisation de l'habileté
 - choisir le type d'actions nécessaires pour utiliser l'habileté dans l'environnement ciblé
 - Accompagner et encourager l'apprenant

Programmation de l'utilisation des habiletés

- Première activité: Identifier les obstacles à l'utilisation de l'habileté
 - Description du problème
 - Description de(s) l'obstacle(s)
 - Types d'obstacle
 - Manque de connaissance
 - Manque de soutien
 - Manque de préparation
 - Manque de confiance

Programmation de l'utilisation des habiletés

- Deuxième activité: choisir le type d'actions nécessaires pour utiliser l'habileté dans l'environnement ciblé
 - En fonction du types d'obstacle, choisir...
 - Types d'étapes nécessaires
 - Recherche
 - Acquisition de soutien
 - Planification
 - Répétition
 - Approximation successive

Programmation de l'utilisation des habiletés

- Troisième activité: Accompagner et encourager l'apprenant

Programmation de l'utilisation des habiletés

- Vous devriez choisir Programmer comme type intervention si la personne est dans la capacité d'exécuter l'habileté, mais pas au niveau exigé, et/ou pas de façon adéquate dans les circonstances requises.

Programmation de l'utilisation des habiletés

- Exemple de Libby, Guide Pratique pages 19-21



Phase Développer

PRATIQUE DIRIGÉE

Pratique dirigée

- La pratique dirigée, troisième méthode d'intervention de développement d'habileté, fournit un feedback spécifique sur l'exécution de l'habileté dans l'environnement ciblé.
- Vous devriez choisir la pratique dirigée si la personne est capable d'exprimer l'habileté dans les circonstances requises, mais a besoin d'une « petite mise au point bien précise » concernant la fréquence d'exécution de l'habileté, le moment précis où le faire, ou encore le signal (stimulus discriminatif) pour l'exécuter.



Travail en petit groupe

- Augmenter la performance, exercice interactif
- Guide Pratique pages 39-40
- Durée : 20 minutes



C'est le moment pour poser une question !

RÉSUMÉ

Augmenter la performance

- Modifier le comportement
- Développer les habiletés
 - Enseignement Direct de l'habileté
 - Programmation de l'utilisation de l'habileté
 - Pratique dirigée

Phases et activités du processus de réhabilitation

Phase 1 Orienter	Phase 2 Préparer	Phase 3 Evaluer	Phase 4 Placer	Phase 5 Développer
Identifier les besoins en réhabilitation	Faciliter la Disponibilité à la réhabilitation	Personnaliser l' évaluation	Accéder à l'environnement préféré	Développer habiletés, soutiens et adaptations essentiels
Présenter les services	Evaluer la disponibilité à la réhabilitation	Développer un plan d' évaluation	Localiser les environnements qui conviennent le mieux	Améliorer les performances
Explorer les attentes et intérêts initiaux	Développer la disponibilité à la réhabilitation	Conduire une évaluation	Vendre les forces	Accéder aux soutiens
Sélectionner une direction au service	Choisir un objectif préliminaire	Valider l' objectif	Faire réseau avec les ressources potentielles	Convenir des adaptations

Processus de réhabilitation, résumé

Le processus n'est pas linéaire. Souvent des phases ou activités vont devoir être recyclées

Un canevas, pour le conseiller et le bénéficiaire

Les compétences du conseiller pour guider le bénéficiaire dans chaque phase et activité

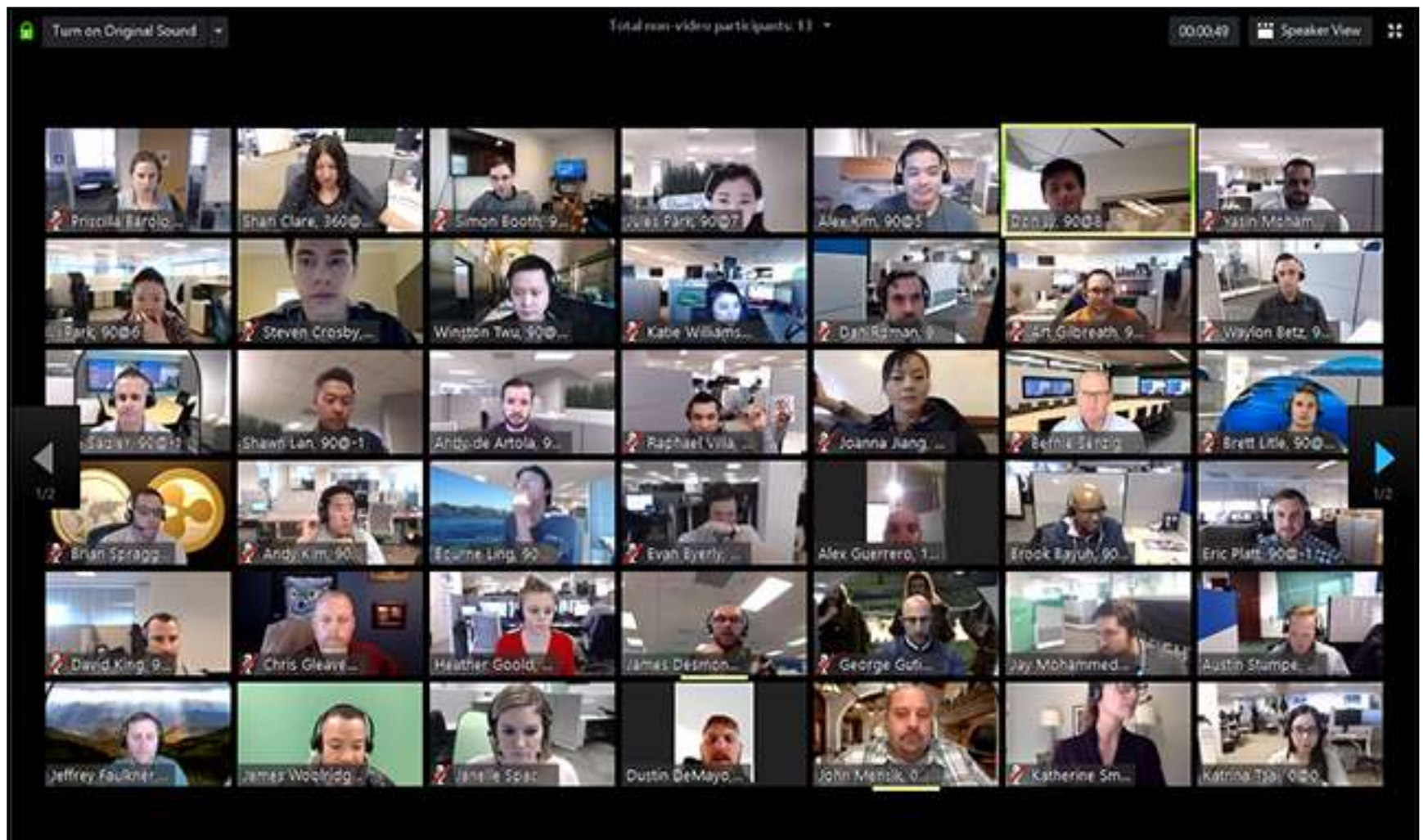
Des compétences aussi pour actualiser les valeurs de la réhabilitation tout au long du processus

Une boîte à outils



L'approche du Processus (Choisir-Obtenir-Garder)

- Abécédaire du processus de Réhabilitation Psychiatrique
- Guide pratique phase 1 : Orienter
- Guide pratique phase 2 : Préparer
- Guide pratique phase 3 : Evaluer
- Guide pratique phase 4 : Placer
- Guide pratique phase 5 : Développer



C'est le moment pour poser une question !

Bibliographie

- FAVROD J. et al., Se rétablir de la schizophrénie, guide pratique pour les professionnels, 2^{ème} édition, pages 125-137, Elsevier Masson SAS, 2015
- FAVROD J., NERFIN F., ALHADEFF D., Jeu Compétence, objectif: réinsertion sociale. Educateur, 1993, 9 : 23-25
- KOPELOWICZ A., LIBERMAN R. P., Recent Advances in Social Skills Training for Schizophrenia, Schizophrenia Bulletin, vol. 32 no. S1 pp. S12-S23, 2006
- LIBERMAN R. P. et al., *Entraînement aux habiletés sociales pour les patients psychiatriques*, Paris, RETZ, 2005.
- LIBERMAN R.P., *Recovery from Disability, Manual of Psychiatric Rehabilitation*, American Psychiatric Publishing, Inc., 2008