

# ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (Améliorer l'évaluation des facteurs thérapeutiques communs, ENACT)

## Compétences fondamentales en matière d'aide pour les adultes

### 1. COMMUNICATION NON VERBALE ET ÉCOUTE ACTIVE

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> S'adonne à d'autres activités (par exemple, utilise son téléphone portable, remplit des papiers) <input type="checkbox"/> Se moque du ou de la bénéficiaire <input type="checkbox"/> Utilise des expressions du visage inappropriées <input type="checkbox"/> Contact physique inapproprié	<input type="checkbox"/> Intègre des temps de silence <input type="checkbox"/> Entretient un contact visuel approprié <input type="checkbox"/> Adopte une posture ouverte (corps tourné vers le ou la bénéficiaire) <input type="checkbox"/> Utilise continuellement un langage corporel (hochements de tête) et de brèves indications verbales (« hmm ») d'encouragement <input type="checkbox"/> Aucune des propositions ci-dessus	<input type="checkbox"/> Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide <input type="checkbox"/> Varie son langage corporel pendant la séance en fonction des propos et des expressions du ou de la bénéficiaire
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales <input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> ou quelques-unes seulement <input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide et une ou plusieurs		
Remarques :		

### 2. COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION VERBALE

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Interrompt le ou la bénéficiaire <input type="checkbox"/> Pose de nombreuses questions suggestives ou des questions orientées et fermées (par exemple : « Vous ne vouliez pas vraiment faire ça, n'est-ce pas ? ») <input type="checkbox"/> Corrige le ou la bénéficiaire (« Ce que vous vouliez vraiment dire... ») ou tient des propos accusateurs (« Vous n'auriez pas dû dire cela à votre mari ») <input type="checkbox"/> Utilise un langage et des termes inadaptés à la culture et à l'âge du ou de la bénéficiaire	<input type="checkbox"/> Questions ouvertes <input type="checkbox"/> Résume ou paraphrase des déclarations <input type="checkbox"/> Laisse le ou la bénéficiaire terminer ses propos avant de répondre <input type="checkbox"/> Aucune des propositions ci-dessus	<input type="checkbox"/> Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide <input type="checkbox"/> Encourage le ou la bénéficiaire à poursuivre ses explications (« Dites m'en plus sur... ») <input type="checkbox"/> Énonce des précisions à la première personne (« Je vous ai entendu(e) dire » ; « J'ai compris que... ») <input type="checkbox"/> S'adapte au rythme du ou de la bénéficiaire, en marquant des temps de pause plus ou moins longs en fonction de chaque bénéficiaire
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales <input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> ou quelques-unes seulement <input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide et une ou plusieurs		
Remarques :		

### 3. EXPLICATION ET PROMOTION DE LA NOTION DE CONFIDENTIALITÉ

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Oblige le ou la bénéficiaire à faire des révélations à l'aidant(e) ou à d'autres personnes <input type="checkbox"/> Décrit la confidentialité de manière inexacte (par exemple : « Je ne le dirai qu'à votre famille ») <input type="checkbox"/> Promet que toutes les informations resteront confidentielles, sans exception <input type="checkbox"/> Minimise les préoccupations du ou de la bénéficiaire en matière de confidentialité (par exemple : « Ce n'est pas grave si quelqu'un d'autre nous entend »)	<input type="checkbox"/> Explique le concept de confidentialité <input type="checkbox"/> Énumère les exceptions qui entraînent une rupture de la confidentialité en cas de comportements autodestructeurs ou de préjudices causés à autrui <input type="checkbox"/> Explique pourquoi il peut être important de rompre la confidentialité <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Détaille le processus d'orientation relatif à la confidentialité et aux exceptions <input type="checkbox"/> Pose des questions au ou à la bénéficiaire pour évaluer sa compréhension de la confidentialité <input type="checkbox"/> Les sujets de discussion sont adaptés à la confidentialité de l'environnement
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i>
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>et une ou plusieurs</i>		
Remarques :		

### 4. CRÉATION DE LIENS ET AUTO-DIVULGATION

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Domine la séance en décrivant une expérience personnelle <input type="checkbox"/> Minimise les problèmes du ou de la bénéficiaire en décrivant comment l'aidant(e) a fait face à ces problèmes <input type="checkbox"/> Pose des questions personnelles inutiles et gênantes <input type="checkbox"/> Révèle des informations confidentielles d'autres bénéficiaires	<input type="checkbox"/> Se présente et explique son rôle <input type="checkbox"/> Engage une conversation informelle et décontractée <input type="checkbox"/> Demande au ou à la bénéficiaire de se présenter, par exemple, comment il ou elle préfère qu'on l'appelle <input type="checkbox"/> Fait part de son expérience générale pour établir un lien avec le ou la bénéficiaire (par exemple, sur sa communauté/région) <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Demande au ou à la bénéficiaire de réfléchir aux informations partagées avec l'aidant(e) <input type="checkbox"/> Vérifie que le ou la bénéficiaire se sent à l'aise (par exemple, lui propose de s'asseoir ou lui demande dans quelle langue il ou elle préfère communiquer)
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i>
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>et une ou plusieurs</i>		
Remarques :		

## 5. EXPLORATION ET NORMALISATION DES ÉMOTIONS

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Déclare que la réaction du ou de la bénéficiaire est inhabituelle ou atypique par rapport à d'autres personnes dans des situations similaires (par exemple : « Habituellement, les gens ne réagissent pas de cette façon ») <input type="checkbox"/> Minimise ou ignore les sentiments et les émotions du ou de la bénéficiaire <input type="checkbox"/> Oblige le ou la bénéficiaire à décrire ses émotions	<input type="checkbox"/> Encourage le ou la bénéficiaire à faire part de ses émotions de manière appropriée <input type="checkbox"/> Explique que d'autres personnes ayant vécu des expériences similaires peuvent présenter des symptômes, réactions et sujets de préoccupation similaires <input type="checkbox"/> Demande au ou à la bénéficiaire de réfléchir à la façon dont il ou elle a vécu le fait de partager ses émotions <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Explore les possibles raisons pour lesquelles le ou la bénéficiaire hésite à faire part de ses émotions <input type="checkbox"/> Commente avec tact l'expression du visage du ou de la bénéficiaire pour l'encourager à exprimer ses émotions <input type="checkbox"/> Valide les réponses émotionnelles tout en recadrant les réactions émotionnelles potentiellement préjudiciables
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs</i> <i>toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>pas de compétences fondamentales,</i> <i>toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <i>ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales,</i> <i>toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <i>et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

## 6. APPROCHE FONDÉE SUR L'EMPATHIE, LA BIENVEILLANCE ET LA SINCÉRITÉ

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Critique les sujets qui préoccupent le ou la bénéficiaire <input type="checkbox"/> Ignore les sujets qui préoccupent le ou la bénéficiaire <input type="checkbox"/> La réaction émotionnelle de l'aidant(e) semble inappropriée, artificielle ou surjouée	<input type="checkbox"/> Se montre chaleureux/se, amical(e) et sincère tout au long de la séance <input type="checkbox"/> Montre continuellement qu'il ou elle se préoccupe ou se soucie du ou de la bénéficiaire (par exemple : « Vous avez l'air triste, pouvez-vous m'en dire plus ? ») <input type="checkbox"/> Pose une question pour identifier les émotions ressenties par le ou la bénéficiaire (par exemple : « Je me demande si vous vous êtes senti(e) triste ou en colère lorsque cela s'est produit ») <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Demande au ou à la bénéficiaire de réfléchir aux déclarations empathiques de l'aidant(e) (par exemple : « Qu'avez-vous pensé lorsque j'ai dit que vous aviez l'air triste ? »)
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs</i> <i>toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>pas de compétences fondamentales,</i> <i>toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <i>ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales,</i> <i>toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <i>et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

## 7. ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS AUTODESTRUCTEURS, OU DES PRÉJUDICES CAUSÉS À AUTRUI OU PAR AUTRUI ET ÉLABORATION D'UN PLAN D'INTERVENTION COLLABORATIF

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Ne pose pas de questions au ou à la bénéficiaire sur les comportements autodestructeurs <input type="checkbox"/> Sermonne le ou la bénéficiaire en invoquant des raisons religieuses ou juridiques contre les comportements autodestructeurs (par exemple : « C'est un péché » ou « C'est contraire à la loi ») <input type="checkbox"/> Exprime son incrédulité (par exemple, accuse le ou la bénéficiaire de parler de comportement autodestructeur pour attirer l'attention ; affirme que les autres ne feraient pas réellement de mal au ou à la bénéficiaire ou à ses enfants) <input type="checkbox"/> Encourage le ou la bénéficiaire à ne pas parler des comportements autodestructeurs ni des préjudices causés à autrui	<input type="checkbox"/> Pose des questions sur les comportements autodestructeurs ou les préjudices causés à autrui, ou explore le sujet si le ou la bénéficiaire en parle <input type="checkbox"/> Pose des questions sur les intentions actuelles, les moyens, ou les tentatives antérieures <input type="checkbox"/> Pose des questions sur les facteurs de risque ou de protection <input type="checkbox"/> Aucune des propositions ci-dessus	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Si le risque actuel est élevé ou faible, aide le ou la bénéficiaire à concevoir un plan de sécurité (par exemple, des stratégies d'adaptation et le recours à une aide)
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>ou quelques-unes seulement</i>		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide et une ou plusieurs</i>		
Remarques :		

## 8. LIEN AVEC LE FONCTIONNEMENT SOCIAL ET IMPACT SUR LA VIE

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Critique le ou la bénéficiaire quant au fait que ses symptômes ont un impact sur son fonctionnement (par exemple : « Vous êtes faible, vous n'avez aucune volonté ») <input type="checkbox"/> Dit au ou à la bénéficiaire qu'il n'y a pas de lien entre les problèmes de santé mentale et le fonctionnement quotidien ou ne lui demande pas comment sa santé mentale affecte son fonctionnement quotidien <input type="checkbox"/> Critique le ou la bénéficiaire quant au fait que ses problèmes ont un impact sur ses enfants, son ou sa conjoint(e) ou les membres de sa famille <input type="checkbox"/> Culpabilise le ou la bénéficiaire concernant l'impact sur ses enfants, sa famille et les autres	<input type="checkbox"/> Pose des questions sur le fonctionnement quotidien <input type="checkbox"/> Discute du lien (de la relation) entre le fonctionnement quotidien et la santé mentale <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Précise ou soutient les liens établis par le ou la bénéficiaire entre le fonctionnement et la santé mentale, ou propose un recadrage si nécessaire <input type="checkbox"/> Explore la relation dans les deux sens (influence de la vie quotidienne sur les symptômes ; influence des symptômes sur la vie quotidienne) <input type="checkbox"/> Pose des questions sur le fonctionnement quotidien passé par rapport au contexte social actuel (par exemple : la Covid-19 ; « Depuis combien de temps cela dure-t-il ? »)
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

## 9. EXAMEN DE L'EXPLICATION DU PROBLÈME PAR LE OU LA BÉNÉFICIAIRE ET LE RÉSEAU DE SOUTIEN SOCIAL (MODÈLE CAUSAL ET MODÈLE EXPLICATIF)

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Qualifie le point de vue du ou de la bénéficiaire sur le problème d'ignorant ou de superstitieux, etc. <input type="checkbox"/> Cautionne les croyances néfastes du ou de la bénéficiaire ou du réseau social	<input type="checkbox"/> Demande l'avis du ou de la bénéficiaire sur la cause du problème <input type="checkbox"/> Demande l'avis de la famille ou du réseau de soutien social sur la cause du problème (par exemple : « D'après votre famille, qu'est-ce qui a causé cette situation ? ») <input type="checkbox"/> Aucune des propositions ci-dessus	<input type="checkbox"/> Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide <input type="checkbox"/> Intègre le point de vue du ou de la bénéficiaire sur la cause du problème dans le programme de prise en charge de manière non préjudiciable <input type="checkbox"/> Évoque une autre explication que celle qui est préjudiciable (par exemple : « Vous avez dit que cela était dû au fait que vous avez déçu votre famille, mais n'y aurait-il pas une autre façon d'envisager la situation ? ») <input type="checkbox"/> Examine les différences entre l'avis du ou de la bénéficiaire et celui des autres sur la cause du problème
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>ou quelques-unes seulement toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

## 10. PARTICIPATION PERTINENTE DES MEMBRES DE LA FAMILLE ET D'AUTRES PROCHES

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Dit au ou à la bénéficiaire de n'impliquer aucun proche dans le processus de traitement ou de convalescence <input type="checkbox"/> Oblige le ou la bénéficiaire à impliquer des proches dans le processus de traitement <input type="checkbox"/> Demande à s'entretenir avec les proches du ou de la bénéficiaire sans son autorisation <input type="checkbox"/> Permet à un accompagnateur proche de déresponsabiliser le ou la bénéficiaire	<input type="checkbox"/> Pose des questions sur les proches du ou de la bénéficiaire (par exemple, les membres de son foyer, sa famille ou autres) <input type="checkbox"/> Demande au ou à la bénéficiaire comment il ou elle aimerait impliquer un ou plusieurs proches dans la prise en charge <input type="checkbox"/> Demande au ou à la bénéficiaire avec qui il ou elle vit <input type="checkbox"/> Aucune des propositions ci-dessus	<input type="checkbox"/> Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide <input type="checkbox"/> Explore les choix ou les raisons du ou de la bénéficiaire s'agissant d'impliquer ou non des proches <input type="checkbox"/> A recours à des jeux de rôle ou discute de possibles interactions concluantes avec un proche (par exemple, l'aidant(e) joue le rôle d'un membre de la famille)
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>ou quelques-unes seulement toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

## 11. DÉFINITION COLLABORATIVE D'OBJECTIFS ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DU OU DE LA BÉNÉFICIAIRE

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Dit au ou à la bénéficiaire que ses objectifs (attentes) ne peuvent pas être atteints, mais sans en donner la raison <input type="checkbox"/> Donne des informations inexactes, trompeuses ou irréalistes sur les objectifs du traitement <input type="checkbox"/> Dicte un objectif au ou à la bénéficiaire (lui impose un objectif)	<input type="checkbox"/> Demande au ou à la bénéficiaire quels sont ses objectifs (attentes) <input type="checkbox"/> Explique clairement comment les objectifs et les attentes du ou de la bénéficiaire s'inscrivent dans le plan de traitement <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Établit des priorités et modifie le plan de traitement en fonction des objectifs (attentes) du ou de la bénéficiaire <input type="checkbox"/> Aide le ou la bénéficiaire à recadrer ses objectifs dans le cadre du plan de traitement (par exemple : « Votre objectif est de trouver un emploi. Pourrions-nous travailler ensemble sur un objectif qui vous aiderait à y parvenir ? »)
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

## 12. PROMOTION D'UN ESPOIR RÉALISTE DE CHANGEMENT

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Émet des déclarations négatives sur les doutes du ou de la bénéficiaire (« Comment voulez-vous aller mieux si vous n'avez aucun espoir... ») <input type="checkbox"/> Suscite des attentes irréalistes (« tout sera réglé ou résolu... ») <input type="checkbox"/> Ne donne aucun espoir de changement (« Ce problème ne peut pas être résolu... »)	<input type="checkbox"/> Explique au ou à la bénéficiaire qu'il ou elle peut être optimiste quant à la possibilité de changement <input type="checkbox"/> Félicite le ou la bénéficiaire pour avoir demandé de l'aide <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Questionne le ou la bénéficiaire sur ses doutes concernant le traitement et les explore <input type="checkbox"/> L'aidant(e) indique les raisons d'espérer en s'appuyant sur son expérience antérieure ou sur les comportements du ou de la bénéficiaire <input type="checkbox"/> Rappelle les raisons d'espérer lorsque le ou la bénéficiaire exprime des doutes ou des insatisfactions
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

### 13. INTÉGRATION DES MÉCANISMES D'ADAPTATION ET DES SOLUTIONS PASSÉES

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Émet des déclarations négatives sur les mécanismes d'adaptation du ou de la bénéficiaire (« Cela ne marchera jamais... ») <input type="checkbox"/> Encourage ou cautionne des mécanismes d'adaptation préjudiciables	<input type="checkbox"/> Interroge le ou la bénéficiaire sur ses mécanismes d'adaptation actuels ou passés (comment il ou elle fait pour continuer après la survenue du problème...) <input type="checkbox"/> Félicite le ou la bénéficiaire pour avoir trouvé des solutions constructives ou sûres, aujourd'hui ou dans le passé <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Encourage l'utilisation continue de mécanismes d'adaptation constructifs <input type="checkbox"/> Revient sur les stratégies malsaines employées dans le passé et réfléchit à des solutions plus constructives
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs</i> <i>toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>pas de compétences fondamentales</i> <i>ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <i>et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

### 14. PSYCHOÉDUCATION ET UTILISATION DE LA TERMINOLOGIE LOCALE

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Utilise des termes techniques sans s'assurer que le ou la bénéficiaire les comprend <input type="checkbox"/> Utilise des termes stigmatisants en matière de santé mentale	<input type="checkbox"/> Dispense une psychoéducation précise en utilisant des termes simples <input type="checkbox"/> Inclut la terminologie et les concepts utilisés localement dans la psychoéducation <input type="checkbox"/> <i>Aucune des propositions ci-dessus</i>	<input type="checkbox"/> <i>Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <input type="checkbox"/> Intègre la description du problème établie par le ou la bénéficiaire <input type="checkbox"/> Vérifie que le ou la bénéficiaire comprend le processus de psychoéducation
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs</i> <i>toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>pas de compétences fondamentales</i> <i>ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>toutes les compétences fondamentales en matière d'aide</i> <i>et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

## 15. OBTENTION DE RETOURS D'INFORMATIONS SUR LES CONSEILS, LES SUGGESTIONS ET LES RECOMMANDATIONS FOURNIS

Cochez les comportements observés dans chaque catégorie.		
Comportements peu constructifs ou potentiellement préjudiciables	Compétences fondamentales en matière d'aide	Compétences avancées en matière d'aide
<input type="checkbox"/> Dit au ou à la bénéficiaire ce qu'il ou elle doit faire sans lui demander son avis <input type="checkbox"/> Fait des suggestions négatives ou préjudiciables	<input type="checkbox"/> Demande un retour d'informations au ou à la bénéficiaire pour savoir si les suggestions fournies sont utiles <input type="checkbox"/> Apporte des précisions, propose un recadrage ou d'autres suggestions en fonction du retour d'informations <input type="checkbox"/> Aucune des propositions ci-dessus	<input type="checkbox"/> Maîtrise toutes les compétences fondamentales en matière d'aide <input type="checkbox"/> Résume les retours fournis par le ou la bénéficiaire et vérifie qu'ils ont été correctement interprétés
Cochez le niveau qui convient le mieux (un seul niveau)		
<input type="checkbox"/> <b>Niveau 1</b> <i>un ou plusieurs comportements peu constructifs toutes les compétences fondamentales</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 2</b> <i>ou quelques-unes seulement</i>	<input type="checkbox"/> <b>Niveau 3</b> <i>pas de compétences fondamentales, toutes les compétences fondamentales en matière d'aide et une ou plusieurs</i>
Remarques :		

**Remerciements.** Cette échelle a été adaptée avec la permission de l'échelle ENACT originale, qui a été publiée sous licence CC BY-NC-ND par Kohrt *et al.* dans : Kohrt BA, Jordans MJD, Rai S, Shrestha P, Luitel NP, Ramaiya M, Singla D, Patel V. « Therapist Competence in Global Mental Health: Development of the Enhancing Assessment of Common Therapeutic Factors (ENACT) Rating Scale. » *Behaviour Research and Therapy*. 2015;69:11-21. Disponible à l'adresse suivante : <http://dx.doi.org/10.1016/j.brat.2015.03.009>.

Ces compétences s'appuient sur les recherches décrites dans : Pedersen, G. A., Lakshmin, P., Schafer, A., Watts, S., Carswell, K., Willhoite, A., Ottman, K., van 't Hof, E., & Kohrt, B. A. (2020). « Common factors in psychological treatments delivered by non-specialists in low- and middle-income countries: Manual review of competencies. » *Journal of behavioral and cognitive therapy*, 30(3), 165–186. Disponible à l'adresse suivante : <https://doi.org/10.1016/j.jbct.2020.06.001>

Pour consulter l'intégralité des remerciements et les informations relatives aux droits d'auteur, consultez le site <https://equipcompetency.org/>

## Instructions abrégées concernant les jeux de rôle standard

En cas d'utilisation de jeux de rôle standard, les répliques suivantes peuvent être utilisées pour faire appel à différentes compétences. Pour en savoir plus sur l'utilisation de jeux de rôle standard, consultez la page <https://equipcompetency.org/>.

### 1. COMMUNICATION NON VERBALE ET ÉCOUTE ACTIVE

Instructions pour les acteurs : *aux moments opportuns durant l'entretien, utilisez un langage corporel culturellement approprié pour exprimer un sentiment de tristesse ou d'inquiétude.*

### 2. COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION VERBALE

Instructions pour les acteurs : *si l'aidant(e) utilise des questions fermées comme « Est-ce que vous, avez-vous, pouvez-vous... ? », donnez des réponses courtes de type oui/non. Si l'aidant(e) utilise des questions ouvertes comme « Parlez-moi de, dites-moi, comment cela..., etc. », donnez des réponses plus détaillées.*

### 3. EXPLICATION ET PROMOTION DE LA NOTION DE CONFIDENTIALITÉ

Instructions pour les acteurs : *pendant le jeu de rôle, dites à l'aidant(e) : « Est-ce que vous allez répéter tout ce que je dis à quelqu'un ? » ou « J'ai peur que vous répétiez ce que je vous ai confié à quelqu'un. »*

### 4. CRÉATION DE LIENS ET AUTO-DIVULGATION

Instructions pour les acteurs : *Ne donnez pas votre nom ou des informations personnelles, sauf si l'aidant(e) vous le demande.*

### 5. EXPLORATION ET NORMALISATION DES ÉMOTIONS

Instructions pour les acteurs : *ne parlez pas de vos sentiments ou de vos émotions à moins que l'aidant(e) ne vous le demande, par exemple : « Comment vous sentez-vous ? Parlez-moi de tout ce qui vous soucie ou vous inquiète ces derniers temps. J'ai remarqué que vous aviez l'air triste en entrant. Dites-moi ce qui ne va pas. »*

### 6. APPROCHE FONDÉE SUR L'EMPATHIE, LA BIENVEILLANCE ET LA SINCÉRITÉ

Instructions pour les acteurs : *aux moments opportuns durant l'entretien, utilisez un langage corporel culturellement approprié pour exprimer un sentiment de tristesse ou d'inquiétude (même instruction pour 1.1), et lorsqu'on vous interroge sur vos émotions, décrivez de la tristesse pour voir comment l'aidant(e) réagit (même instruction pour 2.2).*

### 7. ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS AUTODESTRUCTEURS, OU DES PRÉJUDICES CAUSÉS À AUTRUI OU PAR AUTRUI ET ÉLABORATION D'UN PLAN D'INTERVENTION COLLABORATIF

Instructions pour les acteurs : *pendant le jeu de rôle, dites : « Parfois, quand je vais me coucher, j'aimerais ne pas me réveiller le lendemain matin ». Si on vous demande si vous pourriez vous faire du mal ou vous suicider, donnez l'explication suivante : « Je pense parfois à la mort, mais je ne me ferais pas de mal volontairement. » Si on vous demande les raisons de votre départ, répondez : « Je veux rester en vie pour prendre soin de ma famille. Si je mourais, qui s'en occuperait ? » Si on vous demande si vous avez déjà tenté de vous suicider, répondez : « Non, je n'ai jamais fait de tentative de suicide. »*

### 8. LIEN AVEC LE FONCTIONNEMENT SOCIAL ET IMPACT SUR LA VIE

Instructions pour les acteurs : *si l'aidant(e) vous interroge sur vos activités quotidiennes, dites-lui que votre inquiétude ou votre tristesse vous empêche parfois de vous concentrer pleinement sur certaines activités, comme prendre soin de vous, prendre soin de vos enfants, de votre conjoint(e) ou d'autres membres de votre famille.*

### 9. EXAMEN DE L'EXPLICATION DU PROBLÈME PAR LE OU LA BÉNÉFICIAIRE ET LE RÉSEAU DE SOUTIEN SOCIAL (MODÈLE CAUSAL ET MODÈLE EXPLICATIF)

Instructions pour les acteurs : *si on vous interroge sur la cause perçue des problèmes, donnez différents types de réponses pour voir comment l'aidant(e) réagit. Par exemple : « Je ne sais pas si ces problèmes sont dus au fait que je j'ai perdu mon travail et que je vis avec une angoisse permanente. Ou alors, c'est peut-être juste une malédiction. » Si on vous interroge sur le point de vue de votre famille, donnez une autre cause perçue. Par exemple : « Ma famille pense que ces problèmes sont dus à ma faiblesse et à ma paresse. »*

## 10. PARTICIPATION PERTINENTE DES MEMBRES DE LA FAMILLE ET D'AUTRES PROCHES

Instructions pour les acteurs : *si on vous interroge sur vos proches, parlez des membres de votre famille immédiate. Cependant, si on vous demande quelles personnes vous souhaiteriez impliquer dans la prise en charge, évoquez quelqu'un d'autre, comme une tante, un oncle, un voisin, etc.*

## 11. DÉFINITION COLLABORATIVE D'OBJECTIFS ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DU OU DE LA BÉNÉFICIAIRE

Instructions pour les acteurs : *si on vous demande quels sont vos objectifs, évoquez d'abord un objectif tel que « trouver un emploi ». Ensuite, si l'aidant(e) vous y invite, indiquez un objectif plus psychosocial, par exemple : « J'aimerais moins m'inquiéter pour pouvoir élaborer un plan de recherche d'emploi... »*

## 12. PROMOTION D'UN ESPOIR RÉALISTE DE CHANGEMENT

Instructions pour les acteurs : *pendant le jeu de rôle, posez à l'aidant(e) des questions telles que : « Est-ce que le fait de vous consulter résoudra tous mes problèmes ? Est-ce que le fait de vous consulter m'aidera à trouver un emploi ? » Mentionnez également un élément qui vous donne de l'espoir (par exemple : « Je l'ai déjà fait avant, donc je peux le refaire ») et un élément qui vous fait perdre espoir (par exemple : « Rien de ce que j'essaie ne fonctionne »)*

## 13. INTÉGRATION DES MÉCANISMES D'ADAPTATION ET DES SOLUTIONS PASSÉES

Instructions pour les acteurs : *pendant le jeu de rôle, donnez des exemples d'adaptation positive (par exemple, faire du jardinage) et d'adaptation négative (crier sur les autres pour qu'ils s'en aillent, consommer de l'alcool).*

## 14. PSYCHOÉDUCATION ET UTILISATION DE LA TERMINOLOGIE LOCALE

Instructions pour les acteurs : *si l'aidant(e) utilise des termes techniques, demandez « Qu'est-ce que ça veut dire ? » pour voir si l'aidant(e) peut reformuler ses propos en langage courant.*

## 15. OBTENTION DE RETOURS D'INFORMATIONS SUR LES CONSEILS, LES SUGGESTIONS ET LES RECOMMANDATIONS FOURNIS

Instructions pour les acteurs : *si l'aidant(e) vous demande votre avis concernant les suggestions fournies, répondez que certains des conseils sont utiles, mais que d'autres seraient difficiles à appliquer dans votre situation, puis demandez s'il existe d'autres options ou activités.*

## Descriptions des compétences ENACT

### 1.COMMUNICATION NON VERBALE ET ÉCOUTE ACTIVE

L'aidant(e) utilise une communication non verbale adaptée sur le plan culturel et des compétences d'écoute active pour communiquer avec le ou la bénéficiaire afin de montrer qu'il ou elle est attentif/ve et à l'écoute du ou de la bénéficiaire. Par exemple, l'aidant(e) doit s'asseoir à une distance confortable du ou de la bénéficiaire, en disposant les sièges de manière à ne pas l'intimider (par exemple, s'asseoir à sa perpendiculaire et non directement en face de lui ou elle ou derrière un bureau), diriger son regard vers le ou la bénéficiaire et adopter une posture ouverte (par exemple, les épaules en arrière, les bras non croisés). L'aidant(e) doit montrer son intérêt au moyen de son langage corporel (par exemple, en se penchant), de brèves indications verbales telles que « hmm », « je vois », ou d'autres énoncés non lexicaux adaptés sur le plan culturel, et respecter les silences du ou de la bénéficiaire lorsqu'il ou elle évoque des émotions ou des informations. L'aidant(e) ne doit pas perturber ou interrompre le ou la bénéficiaire lorsqu'il ou elle parle (par exemple, en parlant en même temps que lui ou elle ou en finissant ses phrases), sauf si cela est nécessaire, auquel cas l'aidant(e) doit lui demander la permission de l'interrompre.

### JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire dans cette première séance avec vous. Votre rôle consiste à m'écouter activement. Prêtez attention à mes pensées et à mes sentiments lorsque je vous communique certaines des raisons pour lesquelles je suis ici aujourd'hui. Nous allons faire comme si vous m'aviez déjà accueilli(e), et je vais commencer par vous expliquer pourquoi je suis ici. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle**, le ou la « bénéficiaire » décrit les raisons pour lesquelles il ou elle a besoin d'aide (par exemple, « Je me sens tout le temps épuisé(e), je m'énerve facilement et je me dispute avec ma sœur alors qu'elle est si gentille avec moi »).

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### À ne pas faire

- Se moquer du ou de la bénéficiaire
- S'adonner à d'autres activités/ignorer le ou la bénéficiaire
- Interrompre le ou la bénéficiaire sans lui demander la permission
- Exprimer un jugement/utiliser des expressions du visage négatives

#### À faire

- Maintenir un contact visuel culturellement approprié
- Utiliser la communication non verbale tout au long de l'entretien (par exemple, hocher la tête)
- S'asseoir à un angle approprié par rapport au ou à la bénéficiaire
- Utiliser la gestuelle (par exemple, se pencher) et des indications verbales (comme « hmm ») pour montrer son intérêt

## 2. COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION VERBALE

L'aidant(e) utilise des techniques de communication verbale, y compris des questions ouvertes, des résumés et des demandes de précisions, pour dialoguer avec le ou la bénéficiaire et faire preuve d'une écoute et d'une compréhension positives. L'aidant(e) privilégie les questions ouvertes qui invitent à fournir des détails et des précisions (par exemple : « *Pouvez-vous m'en dire plus ?* » ; « *Que s'est-il passé ?* »), n'utilise des questions fermées (oui/non) (par exemple : « *Êtes-vous prêt(e) à commencer les séances de conseil ?* ») que lorsque cela est pertinent, et essaie d'éviter les questions qui commencent par « Pourquoi », car elles peuvent susciter une attitude défensive (par exemple : « *Pourquoi vous sentez-vous comme ça ?* »). L'aidant(e) doit laisser au ou à la bénéficiaire le temps et l'espace nécessaires (par exemple, des temps de silence et de réflexion) pour exprimer ses pensées et émettre des déclarations réfléchies (reprenant les émotions verbalisées par le ou la bénéficiaire)<sup>7</sup>, en résumant sans jugement pour montrer qu'il ou elle a compris ce que le ou la bénéficiaire a dit.

### JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire dans le cadre d'une séance ordinaire. Votre rôle consiste à examiner certaines des raisons pour lesquelles je suis ici aujourd'hui en utilisant les compétences en matière de communication verbale que nous avons passées en revue lors de la formation. N'oubliez pas de me montrer que vous êtes intéressé(e), en me posant des questions et en montrant que vous comprenez ce que je dis. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** le ou la « bénéficiaire » décrit les raisons pour lesquelles il ou elle a besoin d'aide (par exemple, « Je me sens tout le temps épuisé(e), je m'énerve facilement et je me dispute avec ma sœur alors qu'elle est si gentille avec moi »).

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### À ne pas faire

- Poser uniquement des questions qui commencent par « Pourquoi ? »
- Interrompre le ou la bénéficiaire
- Donner des conseils ou des solutions au ou à la bénéficiaire

#### À faire

- Utiliser des questions ouvertes
- Laisser au ou à la bénéficiaire le temps et l'espace nécessaires pour exprimer ses pensées
- Émettre des déclarations réfléchies et dénuées de jugement, afin de démontrer sa compréhension

## 3. EXPLICATION ET PROMOTION DE LA NOTION DE CONFIDENTIALITÉ

L'aidant(e) aborde la question de la confidentialité, en garantissant un espace d'échange privé et confortable pour le ou la bénéficiaire pendant les séances et en lui expliquant les raisons (y compris les différents moments/sujets) pour lesquelles la confidentialité peut être rompue (par exemple, les comportements autodestructeurs, les préjudices causés à autrui ou par autrui). L'aidant(e) explique clairement au ou à la bénéficiaire que les échanges sont confidentiels/privés et ne seront pas divulgués à la famille, aux amis ou aux employeurs sans sa permission.

L'aidant(e) explique dans quelles circonstances la confidentialité peut être rompue (par exemple, si la sécurité du ou de la bénéficiaire est en jeu, notamment en cas de comportements autodestructeurs, de préjudices causés à autrui ou par autrui) et explique la chaîne de communication à cet égard (par exemple, à quel moment il ou elle doit faire un signalement à son supérieur hiérarchique et à quel moment il ou elle doit faire un signalement aux autorités).

L'aidant(e) veille à ce que le ou la bénéficiaire comprenne la logique qui sous-tout la confidentialité et adapte les sujets de conversation en fonction du caractère privé ou non du lieu.

### JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. La séance commence. Votre rôle consiste à m'expliquer la notion de confidentialité et à la promouvoir, en vous assurant que j'en comprends bien la logique. Nous allons faire comme si vous m'aviez déjà accueilli(e), et vous pouvez commencer le jeu de rôle en m'expliquant la notion de confidentialité. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** l'aidant(e) explique la notion de confidentialité au ou à la « bénéficiaire »

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

Outil d'évaluation des compétences ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) (en anglais, en présentiel) (v1.0) : Organisation mondiale de la Santé 2021, CC BY-NC-SA, <https://equipcompetency.org/en-gb>

**À ne pas faire**

- Omettre d'expliquer la notion de confidentialité
- Trahir la confiance ou la confidentialité du ou de la bénéficiaire
- Mener la séance dans un lieu ouvert, non privé

**À faire**

- Expliquer clairement la notion de confidentialité au ou à la bénéficiaire en utilisant des termes ou des métaphores adaptés sur le plan culturel
- Expliquer à quels moments la confidentialité peut être rompue et quelle est la chaîne de communication pour faire des signalements
- Adapter les sujets de conversation en fonction du caractère privé ou non du lieu, et rechercher un environnement plus confidentiel

#### 4. CRÉATION DE LIENS ET AUTO-DIVULGATION

L'aidant(e) utilise différentes stratégies pour créer des liens avec le ou la bénéficiaire et améliorer la qualité de la relation thérapeutique. L'aidant(e) doit d'abord accueillir le ou la bénéficiaire et se présenter, en indiquant son nom et son rôle. L'aidant(e) s'efforce de mettre le ou la bénéficiaire à l'aise (par exemple, en se levant pour le ou la saluer et en lui offrant un siège confortable ; en s'asseyant au même niveau que lui ou elle et non derrière un bureau ; en lui demandant son nom et la langue dans laquelle il ou elle se sent à l'aise ; en s'assurant que l'environnement n'est pas intimidant de par des décorations somptueuses ou des parfums intenses<sup>5</sup>). L'échange doit prendre la forme d'une conversation et non d'une leçon, et l'aidant(e) doit essayer d'établir des liens avec le ou la bénéficiaire. Par exemple, l'aidant(e) peut s'identifier au ou à la bénéficiaire en indiquant avoir le même plat/aliment préféré ou le même passe-temps que le ou la bénéficiaire, comme les promenades, mais il ou elle doit veiller à ne pas en dire trop ou assez, et à maintenir des limites personnelles avec le ou la bénéficiaire, en restant concentré(e) sur les besoins de celui-ci ou celle-ci.

#### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) : « Aujourd'hui, je vais jouer le rôle de bénéficiaire. Je vous rencontre pour la première fois, dans le cadre d'une première séance. Votre rôle consiste à créer des liens avec moi et à renforcer notre collaboration. Pour commencer la séance, vous pouvez m'accueillir. » La formatrice ou le formateur doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu*

##### **À ne pas faire**

- Sermonner le ou la bénéficiaire
- Dominer la séance en décrivant des expériences personnelles
- Ne pas tenir compte des limites personnelles du ou de la bénéficiaire (par exemple, en s'asseyant trop près, en ignorant les signes de malaise, en lui demandant où il ou elle va prier ou faire ses courses)
- Faire pression sur le ou la bénéficiaire ou l'obliger à divulguer des informations

##### **À faire**

- Accueillir le ou la bénéficiaire et se présenter
- Mettre le ou la bénéficiaire à l'aise (par exemple, en lui proposant de s'asseoir, en lui demandant son nom et la langue dans laquelle il ou elle préfère communiquer)
- Faire la conversation en établissant des liens avec le ou la bénéficiaire
- Être calme et adopter une communication ouverte et chaleureuse

*de rôle.*

**Ce jeu de rôle « commence »** par l'accueil du ou de la bénéficiaire par l'aidant(e) au début de la séance.

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### 5. EXPLORATION ET NORMALISATION DES ÉMOTIONS

L'aidant(e) explore les émotions et les messages du ou de la bénéficiaire pendant les séances. L'aidant(e) légitime le ou la bénéficiaire en lui montrant qu'il ou elle comprend ses émotions, et il ou elle normalise/légitime les sujets de préoccupation et les problèmes décrits. L'aidant(e) normalise les symptômes, les réactions et les émotions du ou de la bénéficiaire, en lui rappelant que d'autres personnes vivent des situations similaires (par exemple : « Beaucoup d'autres personnes ont également peur de sortir de chez elles après avoir vu quelqu'un se faire frapper »).

L'aidant(e) utilise des déclarations de légitimation lorsque le ou la bénéficiaire fait part de sentiments complexes, et lui explique qu'il est normal d'éprouver de telles émotions dans cette situation (par exemple : « Cela a été difficile pour vous. Il n'est pas surprenant que vous vous sentiez triste ou en colère plusieurs jours après »).

#### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire et commencer à vous parler des sentiments ou émotions complexes que je ressens. Votre rôle consiste à explorer davantage mes émotions, en normalisant et en légitimant mes émotions et les sujets qui me préoccupent par rapport à la situation que je vis ou que je vous décris. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** le ou la « bénéficiaire » décrit des émotions complexes issues d'une expérience passée (par exemple : « J'ai peur de sortir seul(e), que se passera-t-il si je me fais frapper par un inconnu ? »).

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

**À ne pas faire**

- Juger, critiquer ou ignorer les émotions et les sentiments du ou de la bénéficiaire
- S'attarder sur les réactions ou les sujets de préoccupation du ou de la bénéficiaire, ou les ignorer
- Minimiser les problèmes du ou de la bénéficiaire

**À faire**

- Normaliser et légitimer les symptômes, les réactions ou les sujets de préoccupation décrits par le ou la bénéficiaire
- Normaliser les symptômes ou les réactions du ou de la bénéficiaire, en lui rappelant que d'autres personnes vivent des situations similaires
- Utiliser des déclarations de légitimation et exprimer sa compréhension

## 6. APPROCHE FONDÉE SUR L'EMPATHIE, LA BIENVEILLANCE ET LA SINCÉRITÉ

L'aidant(e) montre qu'il ou elle comprend le vécu du ou de la bénéficiaire de manière authentique et sincère. L'aidant(e) respecte le point de vue du ou de la bénéficiaire et essaie de comprendre la situation dans laquelle il ou elle se trouve, y compris les émotions qu'il ou elle ressent, sans porter de jugement. L'aidant(e) se montre bienveillant(e) d'une manière culturellement appropriée, en mettant de côté ses propres croyances, attitudes et jugements pour « voir le monde à travers les yeux du ou de la bénéficiaire ».

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire et vous raconter certains de mes problèmes et certaines de mes émotions. Votre rôle consiste à faire preuve d'empathie et à communiquer votre intérêt de manière bienveillante et sincère à mon égard pendant que nous explorons mes émotions et mes problèmes. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** le ou la « bénéficiaire » décrit ses émotions et ses problèmes (par exemple : « Je me sens tout le temps épuisé(e), je m'énerve facilement et je me dispute avec ma sœur alors qu'elle est si gentille avec moi »).

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### **À ne pas faire**

- Juger ou ignorer les sujets qui préoccupent le ou la bénéficiaire
- Imposer ses propres croyances et attitudes personnelles au ou à la bénéficiaire

#### **À faire**

- Faire preuve de compréhension de manière sincère
- Respecter les points de vue et les émotions du ou de la bénéficiaire
- Se montrer bienveillant(e) tout en mettant de côté ses propres croyances, attitudes et jugements

## 7. ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS AUTODESTRUCTEURS, DES PRÉJUDICES CAUSÉS À AUTRUI OU PAR AUTRUI ET ÉLABORATION D'UN PLAN D'INTERVENTION COLLABORATIF

L'aidant(e) évalue si le ou la bénéficiaire peut avoir des comportements autodestructeurs, causer des préjudices à autrui ou en subir et, si nécessaire, l'aide à élaborer un plan d'action collaboratif afin d'assurer sa sécurité. L'aidant(e) pose des questions claires et directes sur le risque de préjudice et, s'il ou elle l'a en sa possession, suit de près la fiche d'évaluation correspondante. L'aidant(e) obtient un retour d'informations de manière appropriée et claire, par exemple en posant des questions complémentaires pour mieux comprendre et détailler les intentions du ou de la bénéficiaire (ou celles des autres), et les facteurs de risque et de protection (par exemple, identifier les soutiens sociaux, comme la famille, la communauté, la société). L'aidant(e) élabore un plan d'action avec le ou la bénéficiaire pour assurer sa sécurité, en déterminant le niveau de risque et les moyens appropriés pour gérer et réduire le risque. Si le ou la bénéficiaire fait état de pensées ou de projets sérieux pour se faire du mal, l'aidant(e) ne doit pas le ou la laisser seul(e) et doit l'aider à identifier des raisons de rester en vie. **Si le risque est élevé,** l'aidant(e) doit s'assurer que le ou la bénéficiaire dispose d'un accès immédiat à une prise en charge appropriée, 24 heures sur 24. L'aidant(e) doit demander la permission du ou de la bénéficiaire si/quand il ou elle a besoin de consulter son supérieur hiérarchique ou toute autre autorité, mais doit consulter/faire un signalement quoiqu'il en soit.

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire et vous expliquer que je me sens triste et que j'ai parfois l'impression que la vie ne vaut pas la peine d'être vécue. Votre rôle consiste à évaluer les risques de comportements autodestructeurs, les préjudices que je peux causer à autrui et ceux que je peux subir de la part d'autrui. Posez des questions claires et directes. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** le ou la « bénéficiaire » indique qu'il ou elle se sent insignifiant(e) (par exemple : « Je me sens triste tout le temps et, la plupart du temps, j'ai l'impression que la vie ne vaut peut-être pas la peine d'être vécue »).

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### **À ne pas faire**

#### **À faire**

- Ignorer les signes de danger
  - Ne pas poser de questions sur les comportements autodestructeurs, les préjudices causés aux autres ou par autrui
  - Laisser l'utilisateur seul(e) après qu'il ou elle a révélé une quelconque intention de (se) faire du mal
  - Discuter du préjudice dans un environnement ouvert, non privé
- Poser des questions claires et directes sur le risque de préjudice
  - Poser des questions complémentaires pour comprendre les intentions réelles du ou de la bénéficiaire, y compris les moyens à sa disposition
  - Si le ou la bénéficiaire prévoit de se faire du mal, rester avec lui ou elle et identifier des raisons de rester en vie
  - Consulter son supérieur hiérarchique ou toute autre autorité

## 8. LIEN AVEC LE FONCTIONNEMENT SOCIAL ET IMPACT SUR LA VIE

L'aidant(e) explore la relation entre les préoccupations du ou de la bénéficiaire concernant ses symptômes psychosociaux ou sa santé mentale et leur impact sur son fonctionnement et sa vie quotidienne. L'aidant(e) interroge le ou la bénéficiaire sur ses symptômes (maux de tête, impossibilité de sortir du lit, etc.) et sur la façon dont ils affectent son fonctionnement quotidien (par exemple, sa capacité à accomplir les tâches ménagères, à aller au travail) ou des aspects importants de sa vie, comme le fait de ne pas être là pour un membre de la famille ou un ami quand il ou elle le souhaite. Par exemple : « Comment dormez-vous la nuit ? Vous voulez voir votre mère plus souvent, est-ce que vos maux de tête vous en empêchent ? » L'aidant(e) doit également explorer la relation dans l'autre sens, en comprenant comment les relations sociales et le fonctionnement quotidien (par exemple, un travail stressant, de longs trajets, etc.) ont un impact sur les préoccupations et les symptômes du ou de la bénéficiaire sur le plan psychosocial et celui de la santé mentale (par exemple : « Comment était votre sommeil avant de commencer à faire plus d'heures au travail ? Pourriez-vous passer plus de temps avec vos enfants si vous pouviez rentrer du travail plus tôt ? »)

### JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. Je viens de commencer ma prise en charge avec vous et je vais vous décrire certains de mes symptômes. Votre rôle consiste à explorer la relation entre mes symptômes ou les sujets qui me préoccupent et leur impact sur mon fonctionnement et ma vie quotidienne. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** le ou la « bénéficiaire » décrit ses inquiétudes concernant sa santé mentale (par exemple : « J'ai beaucoup de maux de tête et j'ai de plus en plus de mal de sortir du lit chaque jour »).

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### À ne pas faire

- Juger ou critiquer le ou la bénéficiaire par rapport aux impacts sur le fonctionnement ou aux préoccupations concernant sa santé mentale et ses symptômes qu'il ou elle a exprimés (par exemple : « Les gens travaillent tout le temps avec des maux de tête »)

#### À faire

- Poser des questions sur les préoccupations et les symptômes décrits par le ou la bénéficiaire concernant sa santé mentale et sur la façon dont ils affectent son fonctionnement quotidien
- Examiner l'impact possible des relations sociales et du fonctionnement quotidien sur les symptômes et les préoccupations décrits par le ou la bénéficiaire
- Explorer le fonctionnement du ou de la bénéficiaire avant l'apparition de ses symptômes

## 9. EXAMEN DE L'EXPLICATION DU PROBLÈME PAR LE OU LA BÉNÉFICIAIRE ET LE RÉSEAU DE SOUTIEN SOCIAL (MODÈLE CAUSAL ET MODÈLE EXPLICATIF)

L'aidant(e) aide le ou la bénéficiaire à comprendre son explication des problèmes (modèle explicatif). Sans porter de jugement, l'aidant(e) explore la compréhension du ou de la bénéficiaire concernant la cause de ses problèmes (par exemple : « Qu'est-ce qui, selon vous, a causé ces problèmes ? »), les symptômes ressentis et les croyances relatives aux conséquences de ces problèmes. L'aidant(e) demande également si la famille ou le réseau de soutien social du ou de la bénéficiaire a des explications similaires ou différentes (par exemple : « Votre mère est-elle d'accord avec la raison X ? » ; « Qu'en pense votre femme ? »). Le ou la bénéficiaire doit se sentir soutenu(e) quand il ou elle explique son point de vue (par exemple : « Personne ne connaît votre vie et votre problème particulier mieux que vous »), en intégrant ses croyances et sa compréhension des problèmes tout au long du traitement. Si le modèle explicatif du ou de la bénéficiaire est potentiellement préjudiciable ou échappe à son contrôle (par exemple : « Ces mauvaises choses arrivent parce que je suis une mauvaise personne », ou « C'est la volonté de Dieu que je souffre et que je ne guérisses pas », etc.), l'aidant(e) doit aider le ou la bénéficiaire à recadrer ce modèle pour pouvoir faire face de façon positive.

### JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire et vous expliquer certains de mes problèmes. Votre rôle consiste à m'aider à expliquer mon point de vue sur ce que je crois être la cause ou la source de mon ou mes problèmes, et la façon dont il est lié à mes symptômes. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** le ou la « bénéficiaire » explique certains problèmes (par exemple : « J'ai beaucoup de maux de tête et mes enfants m'irritent constamment »).

Outil d'évaluation des compétences ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) (en anglais, en présentiel) (v1.0) : Organisation mondiale de la Santé 2021, CC BY-NC-SA, <https://equipcompetency.org/en-gb>

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### À ne pas faire

- Critiquer ou juger le ou la bénéficiaire par rapport à l'explication de ses problèmes
- Ignorer/ne pas demander l'avis du ou de la bénéficiaire concernant la cause de ses problèmes

#### À faire

- Sans porter de jugement, explorer la compréhension qu'a le ou la bénéficiaire de la cause de ses problèmes et respecter ses convictions
- Demander si la famille ou le réseau de soutien social du ou de la bénéficiaire a des explications similaires ou différentes
- Intégrer de manière appropriée la compréhension qu'a le ou la bénéficiaire de ses problèmes tout au long de la prise en charge/du traitement
- Recadrer les modèles explicatifs potentiellement préjudiciables pour permettre au ou à la bénéficiaire de faire face de façon positive

## 10. PARTICIPATION PERTINENTE DES MEMBRES DE LA FAMILLE ET D'AUTRES PROCHES

L'aidant(e) fait participer de manière appropriée (et avec la permission du ou de la bénéficiaire) des membres de la famille du ou de la bénéficiaire ou d'autres personnes proches tout au long de la prise en charge. En présence d'un membre de la famille ou d'une autre personne concernée, l'aidant(e) facilite la participation positive de ce proche et encourage son interaction avec le ou la bénéficiaire. En l'absence du membre de la famille ou de l'autre personne, l'aidant(e) examine les modalités d'échange ou d'interaction avec ces proches que le ou la bénéficiaire préfère. Si le ou la bénéficiaire est d'accord, l'aidant(e) explique en quoi la participation d'un membre de la famille ou d'une autre personne peut l'aider (par exemple, en lui rappelant les exercices à faire à la maison, en lui apportant un soutien émotionnel, en le soutenant dans d'autres activités) et soutient l'évolution positive de l'interaction par des jeux de rôle ou un accompagnement. Si un membre de la famille ou une autre personne fait preuve d'une attitude négative ou peu constructive pendant la séance, ou si le ou la bénéficiaire s'oppose à sa participation, l'aidant(e) doit s'assurer que les besoins et les pensées du ou de la bénéficiaire sont entendus et, si nécessaire, doit demander poliment au proche d'attendre dehors jusqu'à la fin de la séance.

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. J'ai parlé de mes difficultés à faire les exercices à la maison et de mon espoir de nouer davantage de liens avec ma sœur. Votre rôle consiste à examiner davantage mes liens/interactions avec ma sœur et à favoriser sa participation au travail que je fais avec vous. Vous pouvez commencer par me demander de vous parler de ma sœur. »

*La formatrice ou le formateur ou un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire pour ce jeu de rôle (si possible, ajoutez une troisième personne pour représenter un membre de la famille, coopératif ou non)*

**Dans ce jeu de rôle,** l'aidant(e) pose des questions sur la sœur du ou de la bénéficiaire (ou un autre membre de la famille).

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### **À ne pas faire**

- Faire participer un proche sans la permission du ou de la bénéficiaire
- Laisser un proche adopter un comportement négatif pendant la séance
- Laisser un proche prendre des décisions pour le ou la bénéficiaire sans son consentement

#### **À faire**

- Examiner la façon dont le ou la bénéficiaire préfère échanger et interagir avec le(s) membre(s) de sa famille ou les autres personnes concernées
- Si le ou la bénéficiaire est d'accord et si approprié, faire appel au soutien d'un proche
- Si le proche est disponible, encourager soigneusement des interactions et un intérêt positifs dans le cadre du traitement du ou de la bénéficiaire

## 11. DÉFINITION COLLABORATIVE D'OBJECTIFS ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DU OU DE LA BÉNÉFICIAIRE

L'aidant(e) interroge le ou la bénéficiaire sur ses objectifs et discute avec lui ou elle de ses attentes en matière de traitement. L'aidant(e) et le ou la bénéficiaire discutent de ce que la prise en charge permet ou non d'obtenir (par exemple, être explicite sur le fait que les consultations peuvent aider à soulager les symptômes du ou de la bénéficiaire, mais qu'il ou elle ne recevra pas d'avantages matériels ou monétaires en échange). L'aidant(e) doit expliquer clairement les objectifs du programme de prise en charge, en s'assurant que le ou la bénéficiaire comprend pourquoi ce programme a été mis en place. L'aidant(e) demande au ou à la bénéficiaire quels sont ses objectifs, fournit des explications/une orientation lorsque ces objectifs ne sont pas réalistes, définit des objectifs en collaboration avec lui ou elle et établit un programme de prise en charge assorti d'objectifs qui sont réalistes, réalisables et acceptables.

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. Après avoir entendu certains de mes problèmes et mes objectifs, vous m'avez dit que [insérer l'intervention/le traitement] pourrait m'aider à gérer ces problèmes. Votre rôle consiste à vous assurer que je comprends comment ce traitement pourrait m'aider et servir mes objectifs, et à m'aider à fixer des objectifs réalistes en matière de prise en charge ainsi qu'à établir un programme de prise en charge. Vous pouvez commencer par m'expliquer [insérer l'intervention/le traitement]. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle**, l'aidant(e) explique les objectifs du traitement X et fixe des objectifs réalistes avec le ou la bénéficiaire.

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### À ne pas faire

- Ignorer les objectifs et les attentes du ou de la bénéficiaire en matière de traitement
- Induire le ou la bénéficiaire en erreur concernant ce que la prise en charge permet d'obtenir

#### À faire

- Discutez avec le ou la bénéficiaire de ce que le traitement permet ou non d'obtenir
- Établir de façon collaborative un plan de traitement assorti d'objectifs réalistes et acceptables, en accord avec les objectifs du ou de la bénéficiaire
- Expliquer clairement les objectifs du programme de prise en charge, en veillant à ce que le ou la bénéficiaire les comprenne et ait des attentes raisonnables

## 12. PROMOTION D'UN ESPOIR RÉALISTE DE CHANGEMENT

L'aidant(e) renforce les attentes du ou de la bénéficiaire en matière de changement, en l'aidant à se sentir plus confiant(e) par rapport à l'avenir et en créant des attentes réalistes quant à ce que le traitement permet d'obtenir. L'aidant(e) encourage le ou la bénéficiaire à émettre des déclarations positives sur ses espoirs de changement, le ou la félicite pour avoir sollicité une prise en charge, et fait le lien entre sa participation et des rôles importants dans sa vie. L'aidant(e) exprime son optimisme à l'égard du traitement, en expliquant comment des changements positifs pourraient survenir pour le ou la bénéficiaire, tout en précisant que le traitement ne fait pas disparaître les problèmes de la vie, mais peut les rendre plus faciles à gérer. L'aidant(e) comprend quand le ou la bénéficiaire veut se retirer et l'encourage à continuer à participer sans le ou la faire culpabiliser ou lui faire sentir qu'il ou elle a tort de partir (par exemple : « Le changement ne vient pas facilement [ou rapidement], même si l'on fait des efforts »). Si le ou la bénéficiaire exprime son insatisfaction, l'aidant(e) réfléchit avec lui ou elle, par exemple en lui demandant s'il ou elle a appris ne serait-ce qu'une chose utile jusque-là (aussi infime soit-elle) ou s'il ou elle a trouvé une nouvelle utilité (par exemple, la métaphore de la transformation de citrons en limonade).

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. Vous venez de m'expliquer ce que [insérer l'intervention/le traitement] permet d'obtenir. Votre rôle consiste à exprimer votre optimisme et à promouvoir mon espoir réaliste de changement, en établissant un lien entre les changements positifs possibles et les rôles importants dans ma vie, sans fixer d'attentes irréalistes. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** l'aidant(e) explique en quoi [insérer le traitement] peut être utile, mais précise qu'il ne résout pas tous les problèmes de la vie.

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### **À ne pas faire**

- Susciter des attentes irréalistes en matière de traitement et de rétablissement
- Faire preuve de négativité concernant la capacité de rétablissement du ou de la bénéficiaire ou l'entraver

#### **À faire**

- Avec des attentes réalistes, encourager le ou la bénéficiaire à envisager l'avenir et son rétablissement de manière positive.
- Faire preuve d'un optimisme réaliste à l'égard du traitement/programme pour favoriser le rétablissement
- Réfléchir avec le ou la bénéficiaire à toute insatisfaction exprimée à l'égard du traitement/programme

## 13. INTÉGRATION DES MÉCANISMES D'ADAPTATION ET DES SOLUTIONS PASSÉES

L'aidant(e) soutient l'autonomie du ou de la bénéficiaire, le contrôle qu'il ou elle exerce et sa capacité à faire des choix pour l'aider à faire face aux problèmes et à les résoudre. Il ou elle s'assure que les solutions sont centrées sur le ou la bénéficiaire tout au long du traitement, en examinant comment le ou la bénéficiaire gère les problèmes, y compris les solutions efficaces utilisées dans le passé (par exemple : « Qu'avez-vous fait par le passé face à un problème similaire ? » ; « Comment avez-vous fait face à la situation ? »), et en lui donnant les moyens de trouver des solutions s'il ou elle a du mal à se souvenir d'une stratégie passée (par exemple : « Que suggèreriez-vous à un ami dans une situation similaire ? »). L'aidant(e) félicite le ou la bénéficiaire pour les solutions utilisées dans le passé et encourage des mécanismes d'adaptation positifs et sûrs. Il ou elle s'appuie sur les capacités d'adaptation existantes du ou de la bénéficiaire et les renforce afin d'améliorer le contrôle exercé par le ou la bénéficiaire et sa capacité à faire face aux problèmes et à les résoudre.

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. Pendant que nous discutons de l'un de mes problèmes, vous cherchez des solutions et des moyens de m'aider à m'en sortir. Votre rôle consiste à comprendre comment j'ai fait dans le passé et quelles solutions j'ai utilisées à l'époque, ou à m'aider à trouver des moyens de résoudre des problèmes similaires touchant mes amis. Pour commencer, vous pouvez me demander quelles solutions j'ai utilisées dans le passé. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** l'aidant(e) pose des questions sur les solutions utilisées dans le passé (par exemple : « Qu'avez-vous fait dans le passé face à un problème similaire ? »).

**Outil d'évaluation des compétences ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) (en anglais, en présentiel) (v1.0) :** Organisation mondiale de la Santé 2021, CC BY-NC-SA, <https://equipcompetency.org/en-gb>

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

**À ne pas faire**

- Ignorer ou cautionner des comportements d'adaptation néfastes
- Juger ou critiquer les techniques de résolution des problèmes du ou de la bénéficiaire

**À faire**

- Garantir des solutions centrées sur le ou la bénéficiaire tout au long du traitement
- Explorer les solutions efficaces utilisées dans le passé et les comportements d'adaptation du ou de la bénéficiaire
- Renforcer le contrôle exercé par le ou la bénéficiaire et sa capacité à faire face aux problèmes et à les résoudre

## 14.PSYCHOÉDUCATION ET UTILISATION DE LA TERMINOLOGIE LOCALE

L'aidant(e) explique clairement au ou à la bénéficiaire toutes les informations relatives à ses problèmes (y compris les antécédents et les conséquences), les plans/stratégies de traitement qui peuvent l'aider ou la façon d'exécuter certaines compétences en lien avec cette stratégie et ce problème. L'aidant(e) dispense une psychoéducation en s'appuyant sur la terminologie et les concepts utilisés localement, ainsi que sur le modèle explicatif du ou de la bénéficiaire (par exemple, comment il ou elle pense que le problème est apparu – voir l'item 4.3). L'aidant(e) peut également utiliser un exemple local d'étude de cas liée aux problèmes du ou de la bénéficiaire pour faciliter les explications. L'aidant(e) s'appuie sur la terminologie et les expressions de la détresse utilisées localement lorsqu'il ou elle décrit la santé mentale et les programmes de traitement, en veillant à utiliser un langage non stigmatisant et en s'assurant que le ou la bénéficiaire a bien compris.

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. Après une évaluation et une discussion, vous comprenez que je suis probablement en proie à une forme de dépression. Votre rôle consiste à m'expliquer ce que cela signifie dans des termes locaux, que je peux comprendre. Assurez-vous de mettre mes symptômes en relation avec mon modèle explicatif, ainsi qu'avec les stratégies qui peuvent aider à soulager mes symptômes. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** l'aidant(e) explique la dépression en utilisant la terminologie et les concepts psychologiques locaux.

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### **À ne pas faire**

- Utiliser un langage stigmatisant
- Utiliser des termes techniques que le ou la bénéficiaire ne comprend pas

#### **À faire**

- Expliquer clairement les informations relatives aux problèmes du ou de la bénéficiaire et les stratégies qui peuvent l'aider
- S'appuyer sur la terminologie, les expressions idiomatiques et les concepts utilisés localement, ainsi que sur le modèle explicatif du ou de la bénéficiaire
- Utiliser une étude de cas relative aux problèmes du ou de la bénéficiaire et aux stratégies employées

## 15.OBTENTION DE RETOURS D'INFORMATIONS SUR LES CONSEILS, LES SUGGESTIONS ET LES RECOMMANDATIONS FOURNIS

L'aidant(e) demande au ou à la bénéficiaire un retour d'informations sur les conseils, les suggestions et les recommandations fournis. Si le ou la bénéficiaire demande à l'aidant(e) de lui faire des suggestions, l'aidant(e) peut proposer quelques suggestions en rapport avec le problème du ou de la bénéficiaire, puis lui demander ce qu'il ou elle en pense (par exemple : « Ce conseil a-t-il été utile ? » ; « Y a-t-il quelque chose que vous pourriez faire différemment ? »). L'aidant(e) peut ensuite apporter des précisions et une réflexion sur les suggestions et les recommandations fournies.

### **JEU DE RÔLE SUR UNE COMPÉTENCE UNIQUE**

**La formatrice ou le formateur donne la réplique à l'aidant(e) :** « Je vais jouer le rôle de bénéficiaire. J'ai du mal à résoudre un problème et j'aimerais que vous m'aidiez à trouver des idées. Votre rôle consiste à me faire des suggestions et à me demander ce que j'en pense. Pour commencer, je vais vous demander de m'aider. »

*La formatrice ou le formateur ou bien un(e) autre intervenant(e) formé(e) doit jouer le rôle de bénéficiaire dans ce jeu de rôle.*

**Dans ce jeu de rôle,** le ou la « bénéficiaire » demande à l'aidant(e) de lui faire des suggestions pour résoudre un problème.

**Le jeu de rôle doit « s'arrêter »** une fois que la compétence a été évaluée en sélectionnant l'un des items ci-dessous OU que 5 minutes se sont écoulées.

#### **À ne pas faire**

- Dire à l'utilisateur ce qu'il ou elle doit faire

#### **À faire**

- Obtenir un retour d'informations sur les conseils, les suggestions et les recommandations fournis
- Apporter des précisions et une réflexion sur les suggestions et les recommandations fournies

- Faire des suggestions (potentiellement préjudiciables) sans donner d'explications

### Les documents suivants ont permis d'élaborer la description des compétences :

- Kohrt BA, Jordans MJD, Rai S, Shrestha P, Luitel NP, Ramaiya M, Singla D, Patel V. Therapist Competence in Global Mental Health: Development of the Enhancing Assessment of Common Therapeutic Factors (ENACT) Rating Scale. *Behaviour Research and Therapy*. 2015;69:11-21. <http://dx.doi.org/10.1016/j.brat.2015.03.009>
- Barth RP, Lee BR, Lindsey MA, et al. Evidence-Based Practice at a Crossroads: The Timely Emergence of Common Elements and Common Factors. *Research on Social Work Practice* 2012; 22(1): 108-19.
- World Health Organization: Problem Management Plus (PM+): Individual psychological help for adults impaired by distress in communities exposed to adversity. Generic field-trial version 1.0. Geneva, 2016. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-MSD-MER-16.2>
- Chowdhary N, Dabholkar H, Velleman R, Dimidjian S, Fairburn C, Patel V: PREMIUM Counselling Relationship Manual. Sangath, London School of Hygiene and Tropical Medicine, 2013. <http://www.sangath.in/premium-manual/>
- MUST: Parenting Program: Plan Uganda Manual. McGill 2013. <https://plan-international.org/publications/parentingimpact-study-lira-uganda7>.
- Kumpfer K: The Happy Families Program, Children's Group Leader's manual. Adapted by International Rescue Committee (Thailand), 2011. <https://www.rescue.org/report/building-happyfamilies-irc-research-brief>.
- Murray L, Dorsey S, Skavenski S, Metz K: Common Elements Treatment Approach (CETA) Counselor Manual (Adult): Lebanon. 2017. <https://www.jhsph.edu/research/centers-andinstitutes/global-mental-health/our-projects/by-intervention/>
- Chorpita BF, Daleiden EL, Weisz JR. Identifying and Selecting the Common Elements of Evidence Based Interventions: A Distillation and Matching Model. *Ment Health Serv Res* 2005; 7(1): 5-20.
- Chorpita BF, Daleiden EL, Weisz JR: Psychosocial and combined treatments coding manual. PracticeWise LLC, 2008.
- World Health Organization: Group Interpersonal Therapy (IPT) for Depression Geneva, Columbia University; World Health Organization, 2016. [https://www.who.int/mental\\_health/mhgap/interpersonal\\_therapy/en/](https://www.who.int/mental_health/mhgap/interpersonal_therapy/en/)
- Benish SG, Quintana S, Wampold BE. Culturally adapted psychotherapy and the legitimacy of myth: a direct-comparison meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology* 2011; 58(3): 279-89.
- World Health Organization: Caregiver skills training for the management of developmental disorders: evidence base. Geneva, Switzerland, World Health Organization, , 2017. [https://www.who.int/mental\\_health/mhgap/evidence/resource/child\\_q6.pdf?ua=1](https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/resource/child_q6.pdf?ua=1).
- Anand A, Chowdhary N, Dimidjian S, Patel V: Healthy Activity Program. Sangath, London School of Hygiene & Tropical Medicine, 2013. <http://www.sangath.in/premium-manual/>
- Dabholkar H, Nadkarni A, Velleman R, Patel V: Counselling for Alcohol Problems (CAP). Sangath; London School of Hygiene and Tropical Medicine, 2013. <http://www.sangath.in/premium-manual/>
- World Health Organization: Thinking Healthy: A Manual for Psychosocial Management of Perinatal Depression. Geneva, World Health Organization, 2015. [https://www.who.int/mental\\_health/maternal-child/thinking\\_healthy/en/](https://www.who.int/mental_health/maternal-child/thinking_healthy/en/)
- World Health Organization: Self-Help Plus (SH+). Facilitator manual Geneva, World Health Organization, 2021. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240035119>
- Singla DR, Kohrt BA, Murray LK, Anand A, Chorpita BF, Patel V. Psychological treatments for the world: Lessons from low- and middle-income countries. *Annual Review of Clinical Psychology* 2017; 13(April): 5.1-5.33.
- Singla DR, Kohrt BA, Murray LK, Anand A, Chorpita BF, Patel V. Supplementary Material: Psychological treatments for the world: Lessons from low- and middle-income countries. *Annual Review of Clinical Psychology* 2017; 13(April): 5.1-5.33.
- Kohrt BA, Maharjan SM, Timsina D, Griffith JL. Applying Nepali Ethnopsychology to Psychotherapy for the Treatment of Mental Illness and Prevention of Suicide Among Bhutanese Refugees. *Annals of Anthropological Practice* 2012; 36(1): 88-112.
- Kaiser BN, Haroz EE, Kohrt BA, Bolton PA, Bass JK, Hinton DE. "Thinking too much": A systematic review of a common idiom of distress. *Social Science & Medicine* 2015; 147: 170-83.

- Kohrt BA, Harper I. Navigating diagnoses: understanding mind-body relations, mental health, and stigma in Nepal. *Culture, Medicine & Psychiatry* 2008; 32(4): 462-91.