

REPÈRES POUR L'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE

Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP)
23 mars 2020

Table des matières

PARTICULARITÉS, EFFICACITÉ ET DÉFIS DE L'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE.....	3
Les particularités de l'intervention téléphonique psychosociale	3
Force et efficacité de l'intervention téléphonique psychosociale.....	3
Les défis de l'intervention téléphonique psychosociale	3
LA VOIX ET SES COMPOSANTES.....	4
PRINCIPES D'INTERVENTION PRIVILÉGIÉS	4
LES TECHNIQUES D'INTERVENTION	5
LES PIÈGES À ÉVITER.....	6
LA VULGARISATION DE L'INTERVENANT.....	8
RÔLE DE L'INTERVENANT	8
PROCESSUS D'INTERVENTION.....	8

Ces repères s'adressent aux intervenants psychosociaux du réseau de la Santé et des Services sociaux. Ils sont tirés de la formation sur l'intervention téléphonique psychosociale ponctuelle à Info-social. Toutefois, ils peuvent être utiles à l'intervention psychosociale téléphonique de suivi. Il revient à l'intervenant d'adapter les éléments proposés aux contextes qui le concernent à l'aide de son jugement professionnel.

PARTICULARITÉS, EFFICACITÉ ET DÉFIS DE L'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE

Les particularités de l'intervention téléphonique psychosociale

- L'intervention est réalisée entièrement à distance.
- L'intervention téléphonique exige une grande capacité d'adaptation puisqu'elle demande à l'intervenant de s'ajuster à un registre varié de contextes.

Force et efficacité de l'intervention téléphonique psychosociale

- Confidentialité et anonymat.
- Accessibilité à tous.
- Accessibilité au moment opportun. C'est-à-dire que les personnes contactent le service au moment jugé opportun pour elles.

Les défis de l'intervention téléphonique psychosociale

- Absence de repères visuels :
 - Être à l'écoute des éléments non verbaux perceptibles au téléphone (variations dans le ton de la voix, les soupirs, les silences, les bruits environnants, et autres).
 - Ne pas hésiter à poser des questions de clarification.
- Le savoir-dire :
 - Nommer et expliquer, au fur et à mesure, le déroulement de l'intervention ainsi que les étapes à venir.
 - Valider constamment certaines impressions afin de ne rien présumer.

- La gestion du stress et la prise de décision rapide :
 - Bien connaître les outils d'intervention utiles et nécessaires pour la situation.
 - Avoir suffisamment de connaissances générales (intervention multiproblématique et multicientèle) ainsi que sur les problématiques rencontrées dans son secteur d'intervention, le cas échéant.
 - Avoir à la portée de la main l'ensemble des outils développés pour soutenir son intervention.
 - Bien connaître son processus d'intervention afin d'avoir en tête les étapes à réaliser lors de chaque intervention (vous référer à votre processus d'intervention habituel).
 - Vous référer à vos outils d'intervention que vous jugez pertinent à utiliser dans le contexte actuel. Utilisez également vos approches d'intervention habituelles.

LA VOIX ET SES COMPOSANTES

Les composantes de la voix	
Rythme/débit	Enchaînement des mots ni trop lent ni trop rapide
Articulation	Clarté dans la prononciation des mots
Volume	Intensité de la voix modérée
Intonation	Variation dans le ton de la voix, dynamisme
Vocabulaire	Langage clair et accessible, ajusté à la personne

L'importance de l'intonation et du timbre de la voix :

- Voix réceptive et chaleureuse.
- Attitude calme et détendue.
- Débit verbal posé, mais présentant un certain dynamisme.
- Signes verbaux d'écoute (oui, d'accord, continue...).

Attention portée aux signes non verbaux pouvant nuire à la relation :

- Signes pouvant être interprétés comme du désintéressement (soupirs, hum-hum distrait).
- Bruits environnants (clavier d'ordinateur, discussions à proximité, etc.).

PRINCIPES D'INTERVENTION PRIVILÉGIÉS

Un principe d'intervention oriente l'intervenant sur la façon de se positionner en intervention et le soutient dans le choix des stratégies et des techniques d'intervention.

LES PRINCIPES D'INTERVENTION

Le changement s'amorce par le plus petit pas possible	<ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes complexes ne nécessitent pas toujours de grandes solutions. • Un petit pas peut engendrer un changement considérable et satisfaisant pour la personne. • Tout en demeurant réaliste, il importe de croire que l'intervention peut faire la différence en misant sur les facteurs d'influence du changement (alliance, client, méthode adaptée, attentes).
Le problème, c'est la perception du problème	<ul style="list-style-type: none"> • Le travail de l'intervenant n'est pas de changer la personne, mais bien de l'aider à voir autrement sa situation, de reconstruire avec elle sa perception du problème. • Il importe donc d'accueillir le problème tel qu'il se présente dans l'ici et maintenant et de ne pas s'attarder à ses causes sous-jacentes.
La solution provient du client	<ul style="list-style-type: none"> • La personne est la mieux placée pour savoir ce qui est le mieux pour elle. • L'intervenant se positionne en partenariat avec la personne et la guide dans son processus de résolution de problème en mettant l'accent sur ses forces et en activant ses ressources, tout en tenant compte de ses limites. • L'essentiel de l'intervention est d'aider la personne à s'aider elle-même. En somme, les solutions appartiennent toujours au client.
Plus n'est pas nécessairement mieux	<ul style="list-style-type: none"> • Un seul appel peut être utile et parfois suffisant pour amorcer un changement. • La durée limitée de l'intervention oblige les personnes à identifier une difficulté prioritaire. • Plus le cadre de l'intervention est clair et circonscrit, plus cette dernière sera brève et efficace. • Il faut donc se centrer sur la situation actuelle plutôt que sur le passé.

LES TECHNIQUES D'INTERVENTION

LES TECHNIQUES D'INTERVENTION	
Écoute active	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste à porter une attention aux messages verbaux et non verbaux en encourageant la personne à poursuivre son discours par de courts messages tels que « oui, je comprends » ou « ok, d'accord. »
Vérification	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste à s'assurer que l'on comprend bien le sens du message.
Clarification	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste à tenter d'éclaircir les propos de la personne par des questions ouvertes ou fermées.
Silence	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste à permettre un temps de réflexion à la personne.
Résumé	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste à faire la synthèse des propos de la personne pour, entre autres, passer à une autre étape de l'intervention.
Calibrage/synchronisation	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste, pour l'intervenant, à utiliser son acuité auditive en étant attentif au ton, au débit, à la respiration et au langage de la personne afin de s'ajuster à son rythme et, ainsi, favoriser l'alliance.
Recadrage	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste à proposer à la personne une autre façon de percevoir sa situation.
Circularisation	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste à poser des questions en mettant en relation deux ou trois éléments amenés par la personne et à s'ajuster aux rétroactions provoquées par celles-ci.

LES PIÈGES À ÉVITER

Poser beaucoup de questions sans laisser le temps à la personne d'approfondir sa réponse ou le sujet (style enquête policière)	
Les effets	Moyens pour l'éviter
<ul style="list-style-type: none"> • Sentiment de subir de la pression, d'être coincé. • Difficulté à suivre le fil de la conversation. • Fermeture et réponses évasives. • Relation de confiance difficile à établir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abordez un sujet à la fois, vérifiez la compréhension commune de ce qui est abordé, faites des résumés. • En situation de danger, expliquez à la personne que vous avez besoin de renseignements précis sur la situation afin d'offrir le soutien approprié. • Avisez la personne lorsque vous avez des questions techniques à poser, par exemple pour obtenir ses coordonnées à ajouter dans son dossier. • Variez les types de questions en utilisant davantage de questions circulaires favorisant la réflexion chez la personne.
Argumenter pour que la personne accepte notre point de vue, nos suggestions	
Les effets	Moyens pour l'éviter
<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de se défendre, de contre argumenter, de convaincre. • Fermeture. • Sentiment d'incompétence. • Bris du lien de confiance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisez la personne que vous avez une suggestion ou un point de vue à lui faire part, tout en vérifiant si cela a du sens pour elle ou si cela lui convient. • Demeurez attentif aux réactions de la personne; si vous sentez que votre point de vue ou suggestion ne lui convient pas, vous ne devez pas insister. • Utilisez des questions circulaires et des questions issues de l'AOS.
Explorer un trop vaste éventail de difficultés ou de situations du passé	
Les effets	Moyens pour l'éviter
<ul style="list-style-type: none"> • Amplification de la situation; sentiment de découragement, d'impuissance ou d'anxiété. • Incompréhension, sentiment d'être perdu et de ne pas savoir où l'intervention va mener. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centrez-vous sur l'ici et maintenant et sur la situation qui a amené la personne à téléphoner et à demander de l'aide. • Structurez l'échange en appliquant votre processus d'intervention. • Interrompez judicieusement la personne lorsqu'un monologue s'installe, lui expliquer pourquoi on la coupe et se recentrer sur la difficulté abordée.

Omettre de valider des éléments auprès de la personne

Les effets	Moyens pour l'éviter
<ul style="list-style-type: none">• Ne pas utiliser l'entourage à proximité de la personne, faire fausse route dans l'intervention et mettre la personne en danger.• Incompréhension, frustration.• Discours pouvant paraître incohérent à la personne en raison d'idées préconçues de l'intervenant.	<ul style="list-style-type: none">• Posez des questions afin de bien situer la personne dans son environnement.• Clarifiez la discussion lorsqu'elle semble confuse ou ambiguë.• Vérifiez votre perception de tout élément laissant présager un changement dans la situation ou chez la personne (ton de la voix, bruits ambiants, etc.).• Vérifiez la compréhension de la difficulté, de l'objectif d'intervention.

Proposer ses propres solutions et se positionner en intervenant expert

Les effets	Moyens pour l'éviter
<ul style="list-style-type: none">• Sentiment d'incompétence, d'incompréhension et de frustration.• Fermeture.• Découragement.• Solutions non applicables par la personne.	<ul style="list-style-type: none">• Explorez les solutions déjà tentées par la personne et celles qu'elle a envisagées, mais qu'elle n'a pas mises en action.• Cherchez avec la personne les solutions qui ont un plus grand potentiel de succès.• En dernier recours, proposez des moyens pour remédier au problème en s'assurant qu'ils sont liés aux forces et aux compétences de la personne ainsi qu'à celles de ses réseaux. Suggérez et assurez-vous qu'ils ont du sens pour la personne.

Devenir familier avec les personnes, particulièrement lorsqu'elles appellent de façon régulière

Les effets	Moyens pour l'éviter
<ul style="list-style-type: none">• Inconfort, malaise.• Non-respect de la mission et du mandat du service.• Écarts de conduite (impolitesse, demandes inadéquates, etc.).• Frontières floues, confusion dans la relation (intervenant ou ami).	<ul style="list-style-type: none">• Utilisez le vouvoiement en tout temps et appelez la personne par le titre madame ou monsieur suivi de son nom de famille. Ajustez cette règle en fonction de l'âge de la personne, par exemple lorsqu'il s'agit d'un adolescent.• Recadrez les propos et les attitudes familières de la personne lorsque nécessaire.• Concentrez-vous sur le motif de l'appel et sur la difficulté prioritaire.

LA VULGARISATION DE L'INTERVENANT

Attention à l'utilisation des termes spécifiques et du langage spécialisé relié au domaine psychosocial, que l'on appelle bien souvent « le jargon psychosocial ». L'utilisation de tels termes en cours d'intervention peut faire en sorte que la personne qui appelle ne comprenne pas bien leur signification. Cela peut créer de l'insécurité chez elle. Le savoir-dire est donc essentiel à l'intervention téléphonique.

RÔLE DE L'INTERVENANT

Créer et maintenir l'alliance tout au long de l'intervention

Conditions gagnantes pour y arriver :

- L'empathie (reconnaître la souffrance de la personne).
- La considération (encourager l'expression des sentiments de la personne).
- La congruence (s'ajuster au rythme de la personne).
- La validation constante auprès de la personne pour favoriser l'adhésion au plan d'intervention.

PROCESSUS D'INTERVENTION

Vous référer à votre processus d'intervention habituel.