

L'exercice de la psychothérapie et des interventions qui s'y apparentent

Vignette clinique

Orientation

Table des matières

1.	Introduction.....	2
2.	Le champ d'exercice des conseillers d'orientation	3
3.	Le motif de consultation : réorientation à la suite d'un épuisement professionnel	3
4.	L'évaluation du fonctionnement psychologique, des ressources personnelles et des conditions du milieu.....	3
5.	Le plan d'intervention en orientation	5
6.	L'intervention en orientation.....	6
7.	L'analyse pour déterminer s'il s'agit de psychothérapie	10
8.	Et si cette cliente consultait en psychothérapie.....	11
9.	L'évaluation initiale rigoureuse	11
10.	Le traitement psychologique préconisé.....	13
11.	Le traitement psychologique réalisé.....	13
12.	L'analyse des éléments constitutifs de la psychothérapie.....	16

1. Introduction

Ce document est l'une des 9 vignettes cliniques présentant des exemples d'interventions que font différents professionnels et illustrant la différence entre les interventions propres à leur champ d'exercice professionnel et la psychothérapie. Cette série de vignettes cliniques est complémentaire au document *L'exercice de la psychothérapie et des interventions qui s'y apparentent*, produit par un comité de travail composé de représentants des ordres professionnels du domaine de la santé mentale et des relations humaines dont les membres, qui sont habilités, peuvent exercer la psychothérapie soit :

- Collège des médecins du Québec (CMQ);
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ);
- Ordre professionnel des criminologues du Québec (OPCQ);
- Ordre des ergothérapeutes du Québec (OEQ);
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ);
- Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (OPPQ);
- Ordre des psychologues du Québec (OPQ);
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ);
- Ordre professionnel des sexologues du Québec (OPSQ).

Chaque vignette comporte, pour un même client vivant une problématique donnée, deux volets soit :

1. Un exemple de pratique du professionnel dans son champ d'exercice selon un modèle théorique choisi;
2. Un exemple de pratique de la psychothérapie, selon le même modèle théorique choisi.

De plus, chaque vignette permet d'illustrer les différences et la frontière entre la psychothérapie et les interventions qui s'y apparentent.

NOTE : Bien que ces vignettes s'appuient sur les meilleures pratiques, elles ne peuvent être considérées comme illustrant l'ensemble de la pratique des professionnels donnés en exemple, ni l'ensemble de la pratique des professionnels exerçant la psychothérapie. N'y apparaissent que les principaux éléments nécessaires à l'illustration visée.

2. Le champ d'exercice des conseillers d'orientation

Évaluer le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu, intervenir sur l'identité ainsi que développer et maintenir des stratégies actives d'adaptation dans le but de permettre des choix personnels et professionnels tout au long de la vie, de rétablir l'autonomie socioprofessionnelle et de réaliser des projets de carrière chez l'être humain en interaction avec son environnement.

3. Le motif de consultation : réorientation à la suite d'un épuisement professionnel

La vignette met en scène une femme de 52 ans divorcée depuis 18 mois, avec un enfant unique de 13 ans en garde partagée. En arrêt de travail pour épuisement professionnel depuis 3 mois, elle est suivie régulièrement par son médecin qui lui a prescrit un antidépresseur étant donné son trouble dépressif. Madame travaille pour la même entreprise depuis 10 ans comme adjointe administrative. Elle est reconnue comme un pilier important par l'équipe de direction, qui s'est renouvelée plusieurs fois au cours des 5 dernières années. Madame se sent confuse et affirme ne plus savoir si elle a encore de l'intérêt pour son travail d'adjointe administrative.

Actuellement, elle se sent un peu mieux et envisage un retour en emploi. Elle consulte un conseiller d'orientation (c.o.) pour faire le point sur sa carrière, car elle ne sait plus trop où elle en est. Elle se demande si elle devrait retourner dans son milieu de travail ou changer d'emploi, voire se réorienter.

4. L'évaluation du fonctionnement psychologique, des ressources personnelles et des conditions du milieu

Fonctionnement psychologique | Les principaux éléments qui découlent de sa situation sont la perte d'estime de soi, l'anxiété quant à la réalisation de ses tâches ainsi que les difficultés relationnelles avec son gestionnaire (élément déclencheur). Elle vit de l'isolement et, en même temps, elle se sent démotivée par rapport à son emploi. Sa confiance en soi est ébranlée. Des sentiments de frustration, d'incompétence et d'échec l'habitent de temps à autre. Elle vit de l'inquiétude, de l'insécurité et de la confusion par rapport à l'avenir, ce qui fait en sorte qu'elle se sent plus anxieuse et qu'elle a

quelquefois de la difficulté à dormir. Elle pleure moins souvent, mais elle éprouve encore de la difficulté à se concentrer sur une tâche et à prendre des décisions.

En fait, elle a un sentiment de découragement par rapport à son avenir, elle ne sait pas profiter agréablement des occasions qui se présentent, elle se sent coupable et elle est déçue d'elle-même. Elle sent qu'elle a moins d'intérêt qu'avant envers les autres. Bien qu'elle se sente mieux depuis quelques semaines, elle a l'impression qu'elle doit faire encore des efforts pour accomplir ses tâches au quotidien, qu'elle se fatigue plus vite et qu'elle a moins d'appétit qu'avant son épuisement. En outre, elle ressent de la culpabilité et de l'insatisfaction par rapport à sa vie, à son travail et à ce qu'elle arrive à faire dans ses activités quotidiennes. Elle est préoccupée par ses problèmes familiaux. Elle se sent seule. Toutefois, il n'y a pas d'indications qui pourraient laisser croire à un risque suicidaire.

Par ailleurs, durant sa dernière année en emploi, Madame mentionne qu'elle se sentait de plus en plus détachée par rapport à son travail, qu'elle était devenue presque indifférente, voire insensible, aux demandes de ses gestionnaires. Elle rapporte aussi qu'elle en était arrivée à être cynique, qu'elle ne prenait plus au sérieux les exigences inhérentes à son travail. Elle ne se reconnaissait plus. Elle a d'ailleurs fait des erreurs dans les derniers temps. Le c.o. constate que son sentiment d'accomplissement dans son emploi est au plus bas, ce qui se manifeste par une diminution de son sentiment de compétence. Elle en est même arrivée à dévaloriser son travail et ses compétences. De plus, il constate que ses ressources émotionnelles, cognitives et physiques sont épuisées, ce qui s'est traduit par une fatigue et une perte d'énergie.

Elle a de l'intérêt pour les mathématiques, l'administration, la bureautique et l'aide à autrui. Ses aptitudes l'amènent à aimer travailler avec les chiffres et les logiciels, à remarquer des détails, à obtenir la confiance des autres et à entretenir de bonnes relations.

Le c.o. constate également que Madame a construit son identité professionnelle sur la base du dévouement et de l'autonomie transmis par son milieu familial, ce qui entraîne des tensions dans des situations d'interactions sociales, en particulier avec les personnes envers qui elle a des responsabilités.

Ressources personnelles | On peut voir que Madame a plusieurs ressources personnelles (détermination, engagement, autonomie, discipline, responsabilité, expériences professionnelles, formations) qui sont des atouts pour faire face à la situation actuelle et pour élaborer un plan pour son avenir professionnel. Qui plus est, ses compétences en bureautique sont actualisées. Cependant, son estime et sa confiance en soi sont ébranlées, et ses stratégies d'adaptation ne lui ont pas permis de se

maintenir en emploi. Concernant sa motivation, elle espère la retrouver, bien qu'elle n'ait pas beaucoup d'énergie en ce moment. Son état de santé s'améliore, et ce, même si elle doit composer avec différentes pertes (conjoint, famille, travail). D'ailleurs, elle semble s'être bien adaptée à sa nouvelle situation matrimoniale, y compris la garde partagée. De plus, elle mentionne qu'elle a du soutien au besoin, même si elle n'est pas portée à en faire usage. Enfin, elle souligne ne pas avoir de souci financier.

Conditions du milieu | Depuis deux ans, la situation familiale de Madame a été une grande source de préoccupations. Le divorce, qui a fait en sorte qu'elle a maintenant la garde partagée de son fils, est un événement encore chargé émotionnellement. Lorsque son conjoint a demandé le divorce, il a évoqué qu'elle n'était pas suffisamment disponible, qu'elle se laissait trop envahir par son travail. Elle reconnaît qu'elle apportait souvent du travail à la maison, sinon elle n'arrivait pas à répondre à toutes les demandes de l'équipe de direction. De surcroît, elle s'occupait des différentes tâches à la maison sans jamais demander d'aide. Sa culture et ses valeurs familiales l'amenaient à agir ainsi. Par ailleurs, elle avait la préoccupation constante de construire sa propre autonomie financière, contrairement à sa mère. On peut voir ici que les représentations sociales et les stéréotypes sociaux de son milieu familial l'ont amenée à se positionner de la même manière à la maison et au travail.

5. Le plan d'intervention en orientation

Étant donné l'importance pour Madame de faire le point sur sa situation, le c.o. lui propose de faire un bilan personnel-professionnel (rétrospective) centré principalement sur ses intérêts, ses valeurs (besoins) et ses aptitudes pour ensuite redéfinir ses exigences par rapport à l'emploi. À la suite de cette rétrospective, il sera possible de déterminer s'il s'agit de changer de profession (orientation) ou de se trouver un nouvel emploi (insertion), ou encore de conserver son emploi actuel (adaptation), mais sans s'épuiser de nouveau.

Ce bilan professionnel est l'occasion, avec la clarification des tensions entre ses intérêts, ses valeurs et ses aptitudes, de mieux comprendre ce qui a fait en sorte que ses stratégies adaptatives l'ont conduite à l'épuisement professionnel. Les derniers changements vécus ont produit une perturbation qui touche le cœur de son identité. Dans ce sens, le besoin de construire une représentation cohérente d'elle-même en effectuant un repositionnement quant à ses valeurs et à ses objectifs cruciaux pour son identité personnelle l'aidera à envisager ce qu'elle souhaite sur le plan professionnel. De plus, le c.o. cherchera à reconnaître les facteurs (intérêts, valeurs, aptitudes) en cause

dans l'épuisement professionnel afin que son choix de carrière ne mène plus à cette impasse. Ainsi, un renforcement de stratégies adaptatives constructives sera effectué dans le but de favoriser des choix personnels et professionnels, de rétablir l'autonomie socioprofessionnelle et de permettre la réalisation de projets de carrière en interaction avec son environnement.

En résumé, le plan d'intervention est de faire un bilan personnel et professionnel de ses choix de carrière et de ses expériences professionnelles (rétrospective) dans le but de déterminer comment elle veut mobiliser ses intérêts, ses valeurs et ses aptitudes dans un futur choix de carrière (prospective) et d'élaborer un plan d'action contextualisé à sa situation recherchée (réalisation).

Rétrospective | Détermination et clarification de ses ressources et limites personnelles (intérêts, aptitudes, traits de personnalités, valeurs, compétences, estime de soi, sentiment d'efficacité personnelle, locus de contrôle, formation, santé physique et mentale, style d'adaptation, etc.) et environnementales (soutien social, famille, finances, etc.) ainsi que de ses stratégies adaptatives (processus de prise de décision et mécanismes d'adaptation).

Prospective | Recherche des emplois, des professions et des milieux de travail qui seraient les plus susceptibles d'être en cohérence avec ses ressources et ses limites personnelles et environnementales ainsi que ses exigences professionnelles (facteurs de réalité) en lien avec ses besoins fondamentaux.

Réalisation | Établissement d'un plan d'action contextualisé permettant à Madame de mobiliser d'une manière optimale ses intérêts, ses valeurs et ses aptitudes pour favoriser son développement professionnel et la réalisation d'un projet de carrière.

Suivi | Évaluation des effets de la mise en œuvre du plan d'action et, selon le cas, modification des stratégies adaptatives afin de favoriser l'atteinte de l'objectif de carrière.

6. L'intervention en orientation

Madame affirme avoir investi beaucoup d'énergie dans son emploi, mais elle ne veut plus en mettre autant à l'avenir et se rend à l'évidence que cela est devenu trop pour elle. Cette expérience difficile remet en cause son identité, mine sa confiance en soi ainsi que son sentiment d'efficacité personnelle et fait en sorte qu'elle ne sait plus où elle en est. Sur le plan de ses intérêts, de ses aptitudes et de ses compétences, elle se sent vraiment confuse. Par ailleurs, elle dit que de s'arrêter pour faire son bilan professionnel est une manière de s'activer de nouveau, d'évaluer ce qui est important pour elle, de

déterminer les intérêts et les aptitudes qu'elle veut mobiliser en emploi, et que cela va l'aider à prendre des décisions. Ainsi, Madame veut faire le point sur sa situation professionnelle pour se repositionner par rapport à sa carrière, ce qui semble porteur de motivation. Qui plus est, s'occuper de son avenir, ce qui a toujours été important pour elle, l'aide également à sortir de l'isolement.

RÉTROSPECTIVE

Madame doit indiquer des événements ou des choix significatifs (expériences positives ou négatives) au cours de ses études, de ses emplois et de ses loisirs dans le but de dresser un bilan personnel et professionnel. Ce faisant, elle est invitée à construire l'histoire développementale de ses intérêts, de ses aptitudes et de ses valeurs, en particulier ceux qui sont en tension sur le plan identitaire et à la source de son épuisement professionnel. Dans quel contexte s'enracinent et se sont développés ses intérêts, ses valeurs et ses aptitudes (motivations et besoins sous-jacents) ? Comment se sont développés ses intérêts ? Qu'est-ce qui a fait en sorte d'actualiser tel intérêt plutôt qu'un autre, en particulier l'administration ? Comment se sont développées ses valeurs et comment Madame arrive-t-elle à les actualiser pour répondre à ses besoins fondamentaux (bien-être, sécurité matérielle, considération, compétence, cohérence), et ce, d'une manière constructive pour son développement de carrière ? Comment se sont développées ses aptitudes et quelles sont les sources du développement de son sentiment d'efficacité personnelle ou de compétence, ce qui la vitalise ? Ce bilan permet également à Madame de déterminer dans quelle mesure son choix professionnel à titre d'adjointe administrative est en cohérence avec son identité personnelle-professionnelle.

Au terme de la rétrospective, Madame se rend compte que ses principaux intérêts en lien avec l'administration et la gestion se sont développés au contact de sa mère, qui travaillait comme commis de bureau. Régulièrement, elle l'aidait lorsqu'elle amenait du travail à la maison. En outre, elle aimait écrire ce qu'elle faisait dans la journée et, plus tard, elle prenait en note tout ce qu'elle achetait et faisait le bilan chaque mois. D'ailleurs, elle a toujours aimé les chiffres et, ensuite, au cours de ses études, elle s'est intéressée aux logiciels. Pour ce qui est de ses aptitudes, elle a souvent été remarquée pour ses notes en mathématiques et en français.

À partir de l'histoire développementale identitaire de Madame, le c.o détermine que certaines de ses valeurs (serviabilité, dévouement, perfectionnisme, autonomie, responsabilité) auraient un effet négatif sur ses engagements professionnels de sorte qu'il est difficile pour elle d'actualiser ses intérêts et ses aptitudes compte tenu de cette dynamique. En fait, lorsque le c.o. lui demande en quoi ses valeurs sont constructives ou non pour elle au travail, Madame affirme que lorsqu'elle n'a pas l'impression d'être au service des autres, elle se sent inutile, et lorsqu'elle a l'impression de ne pas y arriver, elle

se sent incompétente (non constructif). Bien qu'elle ait retiré beaucoup de considération de son investissement au travail et de son perfectionnisme (constructif), elle se rend également compte qu'elle n'avait plus de moments de répit, ce qui a pu contribuer à son épuisement professionnel. De plus, elle comprend que les compétences qu'elle a développées en étant au service des autres sont une grande source de validation de soi (constructif), mais à la longue elle observe qu'elle s'épuise (non constructif). Elle en vient même à penser que les intérêts et les aptitudes mobilisés et à la source de ses compétences deviennent un piège. Voir ce piège l'amène à dire qu'elle comprend mieux pourquoi elle n'avait plus le désir de mobiliser ces intérêts et aptitudes dans le cadre de son ancien emploi.

Ainsi, elle confirme à partir de ces intérêts et aptitudes son choix de carrière à titre d'adjointe administrative tout en constatant par ailleurs que c'est l'actualisation de certaines de ses valeurs qui doit être modifiée afin qu'elle puisse mobiliser d'une manière optimale ses intérêts et ses aptitudes. De plus, le c.o. permet à Madame de faire le lien entre ses exigences personnelles relativement à un emploi et l'ensemble de ses valeurs et de ses besoins ainsi que ses facteurs de réalité actuelle. Encore une fois, ce sont ses exigences liées à certaines de ses valeurs (serviabilité, dévouement, perfectionnisme, autonomie, responsabilité) qui doivent être modifiées, par exemple, l'exigence d'être constamment reconnue pour la qualité exceptionnelle de son travail et pour son dévouement. D'ailleurs, sur ce plan, elle ajoute que maintenant, elle veut travailler en collaboration (ne plus porter seule) et savoir clairement ce qu'on attend des tâches qu'on lui demande et, si possible, d'une seule personne.

PROSPECTIVE

L'objectif de l'intervention est : 1) de déterminer comment Madame peut actualiser certaines de ses valeurs (serviabilité, dévouement, perfectionnisme, autonomie, responsabilité) d'une manière plus adaptée au travail; 2) de définir des stratégies adaptatives lui permettant de mobiliser ses ressources personnelles et environnementales, en particulier ses valeurs en lien avec ses besoins d'estime de soi et d'accomplissement (considération, compétence et cohérence); et 3) de trouver des moyens pour atteindre l'équilibre recherché entre la vie personnelle et professionnelle. Ainsi, Madame commence à voir comment elle pourrait mettre ses limites (affirmation de soi) et dire non pour ne pas se laisser envahir par les besoins des autres. Elle arrive à le faire un peu plus avec sa famille et ses amies, mais elle croit que ça lui en demanderait trop de mettre ses limites et de dire non à ses anciens gestionnaires étant donné le contexte de travail et le fait qu'elle commence à s'affirmer depuis peu.

Compte tenu de ce qui précède, l'objectif est d'évaluer l'option d'un retour ou non dans son dernier emploi. Pour ce faire, le c.o. utilise la balance décisionnelle en demandant à

Madame d'indiquer les avantages (gains) et les inconvénients (pertes) de cette option. Bien qu'il y ait des avantages (stabilité, sécurité, reconnaissance), elle se rend compte qu'elle n'a plus le désir d'y retourner en raison de tout ce qu'elle a vécu au cours des dernières années dans cet emploi. Elle a besoin de nouveauté et d'un milieu dans lequel elle pourra agir en conformité avec ses valeurs. Le c.o. voit avec Madame si ce choix est un comportement de fuite, soit la peur de faire face à ses gestionnaires. Sur ce plan, elle affirme que ce n'est pas de l'évitement, mais plutôt une des premières fois où elle fait un choix sans avoir l'intention de plaire (besoin de considération), dans ce cas-ci à ses gestionnaires. Elle sait qu'ils vont être déçus. Elle craint un peu leurs réactions. Elle pense à sa réputation, aux lettres de recommandation dont elle pourrait avoir besoin par la suite, mais en même temps elle espère qu'ils vont comprendre.

En conséquence, Madame veut entreprendre une recherche d'emploi (réinsertion) comme adjointe administrative dans un nouveau milieu de travail. Ainsi, afin que la réinsertion en emploi favorise l'actualisation de soi, le c.o. et Madame s'assurent que l'ensemble des besoins fondamentaux (bien-être, sécurité matérielle, considération, compétence et cohérence) en cohérence avec ses valeurs reflète bien ses exigences personnelles à l'égard d'un emploi. En fait, elle doit chercher à ce qu'il y ait une cohérence entre son fonctionnement psychologique, ses ressources personnelles et les conditions du milieu.

Avec cet objectif de réinsertion en emploi, Madame retrouve de l'énergie. Elle croit qu'elle sera en mesure de s'accomplir à titre d'adjointe administrative dans un nouveau milieu de travail. Elle retrouve un sentiment de compétence aussi bien sur le plan personnel que professionnel pour faire face à ce qui l'attend au travail.

RÉALISATION

Le c.o. l'aide dans la recherche de postes disponibles dans son domaine, la préparation d'outils de recherche d'emploi (lettre de motivation, CV) et la mobilisation de son réseau social. Étant donné sa formation et son expérience, la recherche d'emploi se déroule bien. Le c.o. évalue avec Madame dans quelle mesure elle se sent à l'aise avec les entrevues de sélection. Les seuls éléments qui l'embêtent sont le fait qu'elle a quitté son emploi et son épuisement professionnel. Par conséquent, le c.o. voit avec Madame comment elle va aborder le sujet de son arrêt de travail lié à son épuisement professionnel et comment répondre aux questions concernant sa décision de changer de milieu de travail.

Pour favoriser son maintien en emploi, le c.o. aide Madame dans l'élaboration d'un plan d'action afin de gérer, d'une part, son besoin de considération ou de reconnaissance et son besoin de compétence au travail ainsi que, d'autre part, de maintenir un équilibre vie

personnelle et vie professionnelle en cohérence avec ces besoins. Bien qu'elle ait déjà fait des changements dans sa vie personnelle, c'est au moment de son retour au travail qu'elle sera en mesure d'évaluer ses nouvelles stratégies adaptatives, entre autres, s'affirmer davantage et mettre ses limites.

SUIVI

Les entretiens de suivi ont comme objectif de soutenir Madame dans la mise en œuvre de son plan d'action lié à sa transition de carrière, soit de quitter son emploi et de faire des démarches actives pour son insertion et son adaptation dans un nouvel emploi. De plus, il sera possible de voir comment elle arrive à mettre en œuvre les nouvelles stratégies adaptatives en lien avec ses valeurs.

7. L'analyse pour déterminer s'il s'agit de psychothérapie

L'analyse à faire pour déterminer s'il s'agit de psychothérapie implique de reconnaître la présence simultanée des trois (3) éléments constitutifs de la psychothérapie.

Le traitement psychologique. Cet élément n'est pas présent. Considérant que le traitement psychologique équivaut à un traitement qui vise à modifier ce qui organise et régule le fonctionnement psychologique et mental de la personne, on constate que le conseiller d'orientation n'engage pas Madame dans un tel traitement puisqu'il ne travaille pas sur ce niveau de réalité. Il accompagne, soutient et aide Madame à atteindre son objectif de carrière tout en composant avec ses symptômes d'épuisement professionnel. Les schèmes émotionnels sont observés afin de comprendre les incongruences entre ses intérêts, ses valeurs et ses aptitudes ainsi que les conséquences sur son adaptation socioprofessionnelle.

Pour un trouble mental [...] pour un problème entraînant une souffrance ou une détresse psychologique. Cet élément est présent, car la demande d'aide est motivée par un malaise d'incohérence entre les besoins et la situation au travail, ce qui produit de la souffrance et de la détresse psychologique. Madame voit la démarche comme un moyen d'apaiser sa souffrance, de s'activer et de s'éloigner de l'isolement pour éventuellement retourner sur le marché du travail.

Dans le but de favoriser des changements significatifs dans son fonctionnement cognitif, émotionnel ou comportemental, dans son système interpersonnel, dans sa personnalité ou dans son état de santé. Cet élément est présent. Dans le cadre de la présente vignette, on constate que le conseiller d'orientation utilise les liens que Madame fait entre son épuisement professionnel et son fonctionnement psychologique, y compris ses

comportements relationnels au travail, afin de consolider son identité personnelle et professionnelle facilitant un repositionnement quant à son développement de carrière.

8. Et si cette cliente consultait en psychothérapie

Le psychothérapeute propose une intervention fondée sur l'approche humaniste (centrée sur la personne) afin de clarifier des éléments internes – comme les affects, les attentes et les schèmes émotionnels – contribuant au problème présenté, et ce, par l'approfondissement de son expérience immédiate dans le but d'établir de nouvelles significations.

9. L'évaluation initiale rigoureuse

L'évaluation est effectuée en fonction de l'histoire de vie de Madame et de symptômes à l'aide d'instruments de mesure, soit l'inventaire abrégé de dépression de Beck, qui aide à mesurer la sévérité des symptômes dépressifs, et l'OQ-30.2 de Lambert, Finch, Okiishi et Burlingame, qui contribue à mesurer la détresse subjective, la qualité des relations interpersonnelles et l'adéquation du fonctionnement social et professionnel, ce qui permet d'analyser l'état symptomatique de détresse (dépression et anxiété) de Madame, l'ampleur de ses problèmes interpersonnels, sa capacité à remplir ses divers rôles sociaux et son bien-être.

Histoire de vie | Madame est la fille aînée d'une famille de quatre enfants. À ce titre, elle devait être au service de ses frères puisque sa mère travaillait avec son père qui avait sa propre entreprise. Dans son milieu familial, les femmes avaient la reconnaissance dans la mesure où elles étaient au service des autres. Sa mère était au service de son père et elle lui demandait également de se soumettre aux exigences de celui-ci. Lorsqu'elle s'est mariée, sa mère l'encourageait également à se soumettre aux exigences de son conjoint et à être une mère dévouée. Elle possède cette sensibilité à répondre aux besoins des autres tout en éprouvant une grande satisfaction à le faire. En fait, elle avait la reconnaissance de ses parents lorsqu'elle répondait aux besoins de ses frères, ce qui comblait son besoin de considération. Aujourd'hui, c'est seulement en s'isolant qu'elle peut se dégager de cette obligation. Cependant, elle vit une certaine frustration, car personne ne se préoccupe de ses besoins à elle. Lorsqu'elle tente de répondre à ses propres besoins, elle ne sait pas vraiment comment s'y prendre. Elle arrive difficilement à les cerner, ce qui la plonge dans un sentiment d'impuissance.

Madame a l'impression, à la suite du divorce et de son épuisement professionnel, qu'elle n'est plus assez compétente pour répondre aux besoins des autres. Pendant des années, comme secrétaire de direction, elle savait anticiper les besoins des gestionnaires et répondre à toutes les demandes. Toutefois, elle s'est épuisée à la tâche, ce qui est un échec pour elle. De plus, lorsqu'elle parle de la rupture avec son conjoint et de la déception de son fils, elle vit une grande peine et une grande solitude. Elle se sent inadéquate. Pour elle, il s'agit d'un échec, car elle croit qu'elle aurait dû en faire plus. Elle se sent troublée, impuissante et perdue. Elle a juste le désir de s'isoler. En fait, lorsqu'elle se trouve en présence de son fils et de ses parents, elle a une impression de ne pas être à la hauteur et elle arrive à la conclusion qu'il est préférable de demeurer seule. En s'isolant, Madame arrête de s'exposer au sentiment d'incapacité et à l'impuissance de satisfaire les besoins des autres comme elle croit qu'ils le voudraient. Bien qu'elle se sente seule, elle a l'impression que ce n'est que dans ces conditions qu'elle peut se reposer. Elle ne cherche pas à faire de nouvelles rencontres, de peur d'avoir d'autres personnes à satisfaire. En fait, lorsqu'elle rencontre une nouvelle personne, elle est portée à répondre à ses besoins et, dès lors, elle se sent piégée. Ainsi, elle se sent perdue et se retrouve dans une impasse. Elle ne sait plus comment elle peut vivre avec les autres tout en étant présente à ses besoins. D'ailleurs, sa démotivation à retourner au travail est une manière d'éviter de se remettre de nouveau en situation où elle se sentira obligée de répondre aux besoins des autres. De plus, des sentiments de frustration, d'incompétence et d'échec l'habitent aussi bien à l'égard de son emploi qu'à l'égard de son rôle de mère et de conjointe. Sa confiance en soi s'est fragilisée. Ses relations interpersonnelles, en particulier sa relation avec ses gestionnaires qui a été le déclencheur de son épuisement professionnel, ainsi que sa relation avec son conjoint et son fils demeurent des expériences sensibles pour elle, voire souffrantes.

Interprétation des résultats des questionnaires à la lumière des entretiens | Madame présente des symptômes modérés de la dépression comme le désespoir et l'irritabilité, des symptômes cognitifs comme la culpabilité, des symptômes émotionnels comme la tristesse ainsi que des symptômes physiques comme la fatigue et des changements dans l'appétit. Madame vit de la culpabilité et de l'insatisfaction par rapport à sa vie personnelle, à son travail et à ce qu'elle arrive à faire dans ses activités quotidiennes. Elle est tracassée par les problèmes familiaux. Elle se sent souvent seule et rapporte que ses relations avec les autres ne sont pas satisfaisantes. Madame présente un niveau de fonctionnement psychologique qu'on pourrait qualifier de légèrement ou de modérément dysfonctionnel. Sa recherche constante de reconnaissance l'empêche de s'actualiser pleinement.

10. Le traitement psychologique préconisé

Compte tenu de ce qui précède, le psychothérapeute d'approche humaniste (centrée sur la personne) intervient afin de donner un sens narratif aux émotions négatives dysfonctionnelles (les émotions qu'elle regrette d'avoir éprouvées, les émotions qui en cachent une autre, les émotions vécues en fonction des pressions sociales). Le psychothérapeute cherche à transformer les émotions négatives de Madame en ciblant les besoins sous-jacents qui ont été désavoués : aspects de soi inavoués, insoupçonnés, niés ou distordus et aspects conflictuels participant à la présence de l'angoisse existentielle. Ainsi, l'intervention permet de reconnaître et de clarifier les schèmes émotionnels et cognitifs qui l'empêchent d'avoir un regard positif de soi (faire tout pour être appréciée, devoir toujours être « à la hauteur », mais aussi se sentir très faible ou sans valeur) à la base de l'organisation et de la régulation de son expérience de soi et des autres. En synthèse, c'est en favorisant une compréhension de ses schèmes émotionnels construits au cours de son enfance et à l'origine de ses perceptions et comportements ainsi que de ses filtres d'autoprotection qui organisent son expérience de soi et des autres que Madame sera en mesure de les transformer ou de les réorganiser. L'objectif est donc de reconnaître ses conditionnements et de s'en désaliéner en mettant en œuvre de nouvelles constructions de significations et de nouvelles formes de réactions émotionnelles à l'égard de soi et des autres. Le psychothérapeute cherche à lui offrir de nouvelles expériences relationnelles de validation de son besoin d'être reconnue avec ses émotions et ses besoins, ainsi que ses vulnérabilités.

11. Le traitement psychologique réalisé

Au cours du traitement psychologique, le psychothérapeute cherche à : 1) augmenter la conscience émotionnelle (schèmes émotionnels) à la base de l'organisation et de la régulation de son fonctionnement psychologique et mental en faisant le lien avec les ruptures dans le processus de conscience de sa réalité interne, de son expérience de soi et des autres; 2) permettre, accepter et se faire confiance, en se reportant à des formes plus mûres de régulation émotionnelle à la place des réactions émotionnelles dysfonctionnelles à l'égard de soi et des autres; et 3) mettre en œuvre des réactions émotionnelles différentes à l'égard de soi et des autres en remplacement des réactions émotionnelles dysfonctionnelles, pour ensuite réorienter son attention vers un nouveau besoin ou un nouvel objectif.

1) Augmenter la conscience émotionnelle

Lorsque Madame rapporte ses expériences relationnelles avec ses parents, frères, conjoint, fils et gestionnaires, le psychothérapeute porte une attention particulière aux schèmes émotionnels primaires sous-jacents. Le psychothérapeute l'aide à prendre contact avec son expérience émotionnelle dans sa relation à soi et aux autres afin de reconnaître ce qui entrave l'expression de soi et de ses besoins par l'ouverture ainsi que le processus et l'expérience de la présence à soi. Le psychothérapeute oriente l'attention de Madame sur la douleur vécue dans ces situations. Madame constate que son divorce et l'épuisement professionnel sont des manifestations de sa difficulté à mettre ses limites et à répondre à ses besoins. Madame a été contrainte d'utiliser sa sensibilité aux autres afin de ne pas risquer d'être rejetée ou abandonnée. Cela fait en sorte qu'elle ne s'autorise pas à mettre ses limites. Le psychothérapeute crée l'ouverture d'un espace mental permettant une qualité de connaissance expérientielle optimale. Ainsi, il demande à Madame de focaliser son attention à l'intérieur d'elle-même lorsqu'elle vit cette situation en présence de ses parents. Comment était-ce d'aider ses parents ? Comme était-ce d'être avec sa mère ou son père ? Qu'est-ce que cela lui faisait vivre ? Comment faisait-elle pour les aider et qu'est-ce que cela suscitait en elle ? Qu'est-ce qu'elle ressentait dans son corps ? Ces questionnements sont répétés à l'égard de la situation vécue avec ses frères, son conjoint, son fils et ses gestionnaires. Le psychothérapeute l'aide à décrire son expérience émotionnelle vécue moment par moment dans ces situations ainsi que les caractéristiques de cette présence à soi tout en départageant ce qui est du passé et du présent (différenciation émotionnelle). Pour permettre un engagement et une évocation de l'expérience émotionnelle immédiate de répondre impérativement aux besoins des autres, il demande à Madame d'exprimer ce qu'elle disait par exemple à ses parents et ce qu'elle se disait à elle-même pour être en contact avec son schème émotionnel lié à cette expérience. Au cours de cet exercice, Madame vit un sentiment intense de fragilité, de honte, d'insécurité et une confusion existentielle profonde. Elle se sent totalement inutile tout en disant qu'il ne lui reste plus rien. « C'est injuste, j'ai tout donné... la vie est injuste. J'ai tout fait pour les autres et je me retrouve seule. Ma vie n'a pas plus de sens. » Elle ressent une pression dans la poitrine comme un poids terrible qu'elle ne comprend pas. Elle ne sait pas ce qui se passe. Elle est portée à se faire des reproches et devient critique d'une manière agressive envers elle-même. Elle retient sa colère et ses larmes, elle bloque son processus émotionnel, elle craint de ressentir profondément ce qui l'habite. L'expression de sa vulnérabilité et de ses besoins existentiels non satisfaits dans un espace soutenant et validant lui permet d'exprimer des émotions jusqu'à maintenant inavouées ou niées. En fait, elle exprime ses besoins de validation, de reconnaissance et d'attachement.

2) Permettre, accepter et se faire confiance

Elle arrive à dire qu'au fond, sa mère et son père n'ont jamais été là pour elle. Elle était toujours seule à devoir s'occuper de ses frères. Ses parents mettaient leur travail au premier plan. Elle se rend compte du poids terrible de cette responsabilité. Elle était constamment angoissée de ne pas être à la hauteur. Elle se rend compte qu'elle ne pouvait pas être insouciant comme ses amies ; il fallait qu'elle soit raisonnable et anticipe les besoins des autres. Elle concède qu'elle avait aussi besoin d'être considérée et d'être protégée comme elle le faisait pour ses frères et ses parents. Le psychologue reconnaît et encourage le changement de perspective dans la représentation qu'elle a de ses parents et des autres. Elle comprend mieux pourquoi elle s'est autant investie avec son conjoint et son fils ainsi qu'au travail, pourquoi elle était au bout du rouleau. Le psychologue accompagne avec empathie la vulnérabilité moment après moment en lui offrant sécurité et validation pour que Madame puisse être en contact avec ses émotions primaires adaptées. La honte vécue de ne pas être assez ou suffisante (émotion primaire mal adaptée) se transforme en tristesse et en colère (émotions primaires adaptées) qui lui permettent de s'affirmer et de s'approcher des autres en tenant compte de ses propres besoins. Madame reconnaît ses besoins de sécurité, de protection et d'attention en tant qu'enfant dans la relation d'attachement avec ses parents. Ainsi, l'espoir d'en arriver à exprimer ses besoins et sa tendance à vouloir changer permettent à Madame d'exprimer un sentiment d'acceptation et sa capacité à l'autodétermination. Elle a une nouvelle compréhension de sa réaction problématique, cette manière de faire qui lui appartient depuis longtemps. La compréhension de l'origine du schéma émotionnel lié à la construction de ses réactions lui permet d'éclairer son fonctionnement dans sa famille et au travail.

3) Mettre en œuvre des réactions émotionnelles adaptées

En mettant de l'avant cette nouvelle force, Madame exprime un sentiment de soulagement et d'apaisement. Elle se sent moins seule ici et maintenant. Elle a l'espoir de pouvoir répondre à ses besoins et trouve qu'il est légitime de le faire pour soi, et non seulement pour les autres. Elle affirme qu'il est étonnant qu'elle n'ait jamais pensé qu'elle pouvait avoir été si seule et fragile et qu'il n'y avait eu personne avec qui elle pouvait partager son expérience, tout en affirmant qu'on a tous besoin de quelqu'un... Ainsi, elle exprime de nouveaux aspects d'elle-même empreints d'émotions positives en reconnaissant son besoin de soutien et qu'elle n'est pas obligée de toujours être au service des autres pour se valoriser. L'accueil expérientiel de ce changement de perception de soi permet d'expérimenter de nouvelles réactions émotionnelles à son endroit. Madame atteint ainsi une nouvelle perception de la situation. Elle porte un nouveau regard sur ce qu'elle avait jusqu'à présent considéré comme une situation où

elle était défaillante. Elle se sentait ignorée et incapable de s'affirmer et de prendre sa place. Maintenant, elle est plus consciente des déclencheurs (personnes en besoins, situations de responsabilité, besoin de reconnaissance), du processus et des constructions liées. Madame cherche de nouvelles manières d'appréhender les situations déclenchantes et tente de voir comment mettre en pratique l'affirmation de ses besoins.

Pour la résolution complète de ce schème émotionnel, le psychothérapeute aide Madame à revisiter à plusieurs reprises les mêmes expériences dans un processus itératif et d'approfondissement dans lequel émergent des émotions positives fortes d'un état de douleur existentielle qui se transforme avec les étapes d'un dialogue de validation et d'apaisement avec le psychothérapeute. Maintenant, elle arrive à reconnaître ses besoins, à les exprimer et à composer avec les demandes des autres sans se laisser envahir.

12. L'analyse des éléments constitutifs de la psychothérapie

1. *Le traitement psychologique.*

Cet élément est présent. Le psychothérapeute effectue un traitement psychologique impliquant un effet explicite et implicite sur la dynamique, l'équilibre psychologique et le fonctionnement mental de Madame. Ainsi, les méthodes utilisées visent clairement à intervenir sur ce qui organise et régule le fonctionnement psychologique et mental de Madame. Le psychothérapeute cherche à modifier les schèmes émotionnels qui nuisent à son actualisation. En fait, il vise à modifier les séquences émotionnelles complexes à l'origine des problèmes présentés pour faciliter le changement, la résolution et la transformation dans la manière de répondre à ses besoins de reconnaissance et d'attachement pour l'actualisation de soi.

2. *Pour un trouble mental [...] pour un problème entraînant une souffrance ou une détresse psychologique.*

Cet élément est présent, car les dysfonctionnements psychologiques de Madame sur le plan émotionnel sont visés afin que les émotions, les besoins et leur degré d'articulation liés à la construction de la signification et aux actions associées soient en congruence avec l'actualisation de soi.

3. *Dans le but de favoriser des changements significatifs dans son fonctionnement cognitif, émotionnel ou comportemental, dans son système interpersonnel, dans sa personnalité ou dans son état de santé.*

Le traitement psychologique et mental a amené des changements sur le plan de l'organisation et de la régulation du fonctionnement psychologique et mental de Madame en faisant des modifications dans la représentation de l'autre et dans la résolution du conflit interne vécu ainsi que de l'angoisse primaire de l'abandon dans ses relations interpersonnelles. En fait, le psychothérapeute amène Madame à ne plus utiliser ses schèmes émotionnels antérieurs dysfonctionnels afin de répondre d'une manière plus adaptée à ses besoins de validation, de reconnaissance et d'attachement. Il vise la transformation des structures somato-affectives et cognitives sous-tendant la problématique présentée par Madame.