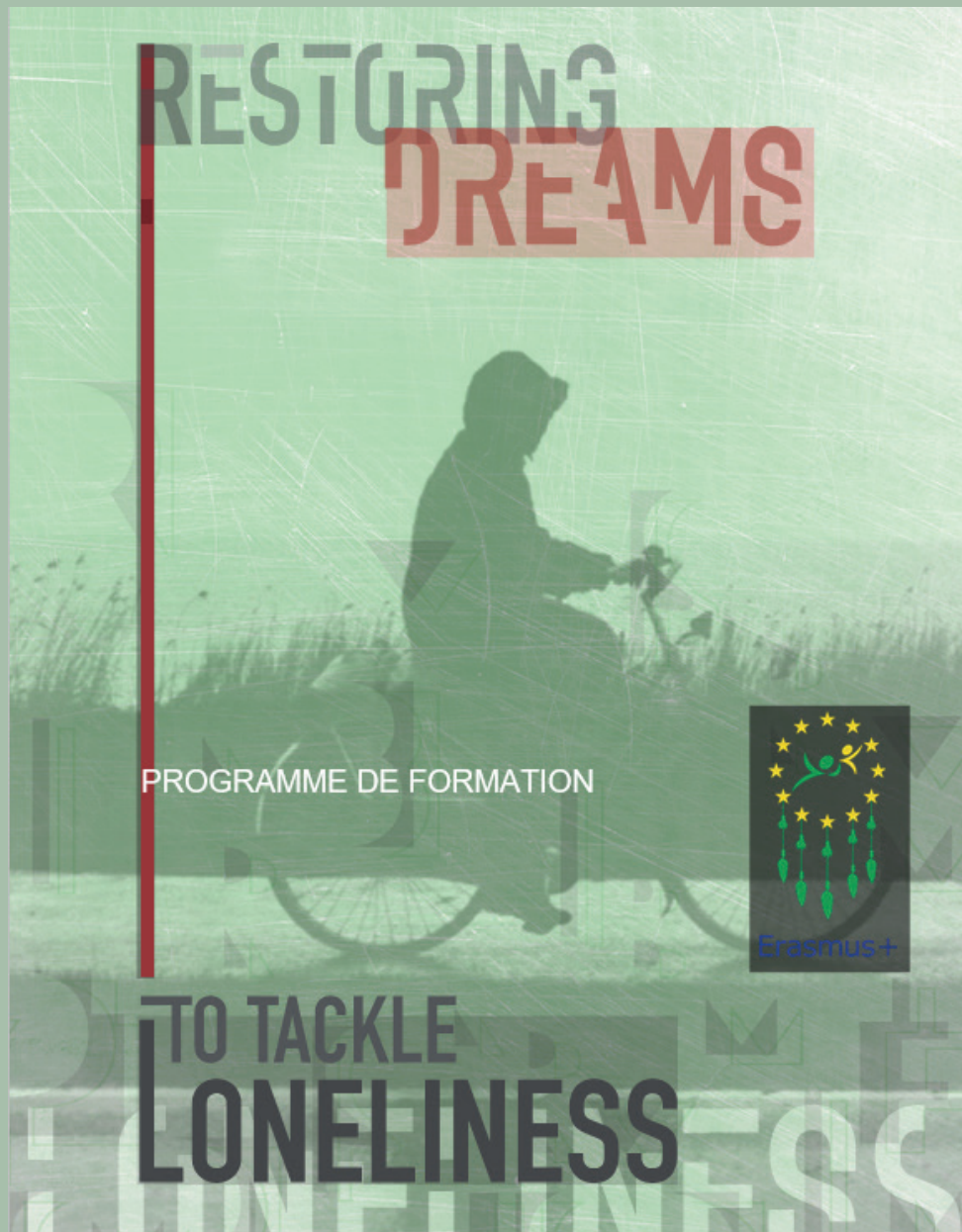


# RESTAURER LES RÊVES POUR LUTTER CONTRE LA SOLITUDE



# PARTICIPATING

**PAYS**

## FRANCE

ANGELA PRATI

pa.1chezsoi@gmail.com

## RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

ANNA HAJKOVA

anna.hajkova@socialnibydeni.org

## ESPAGNE

ROBERTO BERNAD

roberto.bernad@raisfundacion.org

## HONGRIE

ANNA SIPOS

siannas@gmail.com

## BELGIQUE

GEERT DE BOLLE

coördinatie@housingfirstbelgium.be

## MACÉDOINE

TONI STANKOVSKI

stankovski.toni@yahoo.com

## PAYS-BAS

TESSA HAMERS

tessa.hamers@hvoquerido.nl

# INDEX

04	<b>INTRODUCTION</b>
05	<b>L'ÉCHELLE DE LA SOLITUDE</b>
06	<b>PRISE DE CONSCIENCE</b>
09	<b>OUTIL 1 : OBSERVER LE DRAGON</b>
10	<b>RENFORCEMENT DE L'ESTIME DE SOI</b>
13	<b>OUTIL 2 : FENETRE DE JOHARI</b>
14	<b>AMELIORATION DU RESEAU</b>
17	<b>OUTIL 3 : CERCLE RESEAU SOCIAL</b>
18	<b>SENS DE LA VIE</b>
21	<b>OUTIL 3 : TOILE D'ARAIGNÉE</b>
22	<b>RETABLISSEMENT DU RÊVE</b>
25	<b>OUTIL 4 : JOURNEE PARFAITE</b>
26	<b>LISTE DE CONTRÔLE DE LA SOLITUDE</b>

# ▶ COMMENT CE PROJET A-T-IL VU LE JOUR ?

En 2017, les Pays-Bas ont mis sur pied un projet d'observation parrainé par Erasmusplus, dans le cadre duquel dix travailleurs sociaux néerlandais ont été envoyés dans différents pays d'Europe. Ils ont profité de leur période d'observation pour mener de petites études et se sont aperçus qu'elles partageaient toutes un POINT COMMUN, la SOLITUDE. Ils ont alors réalisé que ce problème majeur était présent dans chaque pays, et les discussions entre ces différents travailleurs sociaux leur ont permis de prendre conscience qu'il n'existait aucune solution claire à ce problème complexe, bien que celui-ci concerne le monde entier.

Dans tous les pays, ce sujet est considéré comme tabou, et les personnes ont en général du mal à aborder celui-ci directement. Les travailleurs sociaux sont habitués à rechercher la solution à un problème, mais pour celui-ci, une solution ne suffit pas. Il est nécessaire d'y consacrer du temps et d'utiliser différents outils, en gardant à l'esprit qu'ils ne peuvent pas convenir à tout le monde. Il faut également accepter que tout le monde ne puisse pas remédier à sa solitude.

Notre programme est composé de cinq modules proposant des approches et des outils différents que vous pouvez utiliser dans toutes les situations et avec divers clients. L'objectif de ce projet est d'informer les personnes sur la question de la solitude, de les sensibiliser à ce sujet et de briser le tabou qui l'entoure.

En partageant les différents outils et bonnes pratiques utilisés dans chaque pays, nous espérons inspirer les personnes dans le cadre de leur travail quotidien. Nous savons bien que nous ne sommes pas en mesure d'aborder tous les aspects de la solitude et que ce problème complexe et délicat doit être traité de manière individualisée. Cette formation a pour but de sensibiliser davantage de personnes sur ce sujet et de partager différents outils et approches visant à atténuer autant que possible le sentiment de solitude.

Nous vous invitons en outre à rechercher et à partager tout outil supplémentaire capable de nous encourager à travailler sur le thème de la solitude. Pour ces outils (que nous allons mettre en place sur notre site Internet), remplissez le document type disponible auprès du coordinateur du projet de votre pays.


# ► L'ECHELLE DE LA SOLITUDE

Afin de mesurer l'efficacité de ce projet sur la solitude, nous avons mené une étude auprès des clients et des professionnels y prenant part. Pour nos clients, nous avons utilisé l'échelle de la solitude de Jenny Gierveld.

**L'ECHELLE DE LA SOLITUDE DE JONG-GIERVELD**

Veuillez indiquer pour chacune des 11 affirmations, dans quelle mesure elles s'appliquent à votre situation, ce que vous ressentez maintenant.  
Veuillez encadrer la réponse appropriée.

	Oui	Plus ou moins	Non
1. Il y a toujours une personne à qui je peux parler de mes problèmes quotidiens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ça me manque d'avoir un ami proche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je ressens une sensation générale de vide.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Il y a plein de gens sur lesquels je peux m'appuyer quand j'ai des problèmes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Le plaisir de la compagnie des autres me manque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je trouve mon cercle d'amis et de connaissances trop limité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Il y a beaucoup de gens à qui je peux faire entièrement confiance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Il y a assez de personnes dont je me sens proche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Cela me manque d'avoir des gens autour de moi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Je me sens souvent rejeté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Je peux faire appel à mes amis quand j'en ai besoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Étape 1 :

**1.** Comptez les réponses neutres et positives (« Plus ou moins », « Oui » ou « Oui ! ») pour les affirmations 2, 3, 5, 6, 9 et 10. Celles-ci représentent le score de solitude émotionnelle.

**2.** Comptez les valeurs manquantes (c'est-à-dire les absences de réponse) pour les affirmations 2, 3, 5, 6, 9 et 10. Celles-ci représentent le score de solitude émotionnelle manquant.

**3.** Comptez les réponses neutres et positives (« Non ! », « Non » ou « Plus ou moins ») pour les affirmations 1, 4, 7, 8 et 11. Celles-ci représentent le score de solitude sociale.

**4.** Comptez les valeurs manquantes (c'est-à-dire les absences de réponse) pour les affirmations 1, 4, 7, 8 et 11. Celles-ci représentent le score de solitude sociale manquant.

## Étape 2 :

Calculez le score de solitude total en additionnant le score de solitude émotionnelle et le score de solitude sociale.

## Étape 3 :

**1.** Le score de solitude émotionnelle n'est valide que si le score de solitude émotionnelle manquant est égal à 0.

**2.** Le score de solitude sociale n'est valide que si le score de solitude sociale manquant est égal à 0.

**3.** Le score de solitude total n'est valide que si la somme du score de solitude émotionnelle manquant et le score de solitude sociale manquant est égale à 0 ou 1.

## Étape 4

Si vous le souhaitez, vous pouvez catégoriser le score de solitude total en trois niveaux :

**1.** Pas de solitude (score de 0, 1 ou 2)

**2.** Solitude modérée (score compris entre 3 et 8)

**3.** Grande solitude (score de 9 ou 10) et solitude extrême (score de 11) 4, 7, 8 et 11. Celles-ci représentent le score de solitude sociale manquant.



# MODULE 1

## PRISE DE CONSCIENCE



### QUE SIGNIFIE EXACTEMENT LE MOT SOLITUDE ?

« La solitude correspond à l'expérience d'un décalage entre les relations sociales souhaitées et les relations sociales réelles. »

(Peplau et Perlman, 1982)

Ce décalage entraîne des sentiments négatifs, les personnes se sentant seules et socialement isolées. Ainsi, « la solitude est une expérience subjective et négative qui dépend de la perception de celui ou celle qui la ressent » (Cacioppo et al., 2015). Ces études soulignent que tout le monde peut parfois ressentir cette solitude. Il est également possible pour une personne de se sentir seule lorsqu'elle se trouve avec sa famille ou ses amis. Ici, nous devons souligner que le sentiment de solitude n'a rien à voir avec le fait d'être seul, de même que toutes les personnes seules ne ressentent pas forcément cette solitude (Cacioppo et al., 2015). Cela signifie que nous n'avons pas seulement besoin de la présence de quelqu'un d'autre, mais plutôt d'une personne en qui nous pouvons avoir confiance, sur qui compter, avec qui interagir et qui donne du sens à notre vie.

La solitude est un concept complexe incluant trois dimensions liées entre elles :

1. La solitude émotionnelle (intime)
2. La solitude sociale (relationnelle)
3. La solitude collective

La première dimension, la solitude émotionnelle, renvoie au ressenti de l'absence d'une personne qui nous est chère. Il peut s'agir d'un proche vers qui nous nous tournons pour obtenir un soutien émotionnel en cas de crise, avec laquelle nous nous entraïdons et qui nous aide à affirmer notre valeur en tant que personnes. Les personnes avec lesquelles nous entretenons des relations intimes ou les êtres chers tels que les partenaires ou les amis proches représentent généralement la principale source de lien affectif et de soutien moral pour les adultes

La deuxième dimension, la solitude sociale, renvoie au ressenti de la présence ou de l'absence d'amitiés ou de liens familiaux de qualité. Ce groupe peut inclure entre 15 et 50 personnes. Il est également possible de parler de « groupe de solidarité ». Celui-ci rassemble les personnes que nous côtoyons régulièrement et qui peuvent nous apporter un soutien instrumental, par exemple en nous prêtant de l'argent ou en gardant nos enfants (Dunbar, 2014).

« La solitude collective renvoie aux identités sociales pertinentes d'une personne ou au réseau actif de celle-ci, c'est-à-dire à ses moyens de tisser des liens plus distants avec ses semblables au sein de l'espace collectif » (Cacioppo et al., 2018).

Le réseau actif peut être composé de groupes auxquels nous appartenons ou appartenions, comme un groupe d'élèves, une équipe ou un ensemble de personnes partageant la même identité nationale. Pour Robin Dunbar, cette dimension constitue la couche sociale la plus éloignée de nous et peut comprendre entre 150 et 1 500 personnes pouvant nous fournir des informations, mais avec lesquelles nous entretenons des liens superficiels.

### TOMBER DANS LA SPIRALE DE LA SOLITUDE

Tout le monde se sent seul parfois. Mais qu'est-ce qui cause ce sentiment de solitude ?

Il existe plusieurs causes, et voici les plus importantes d'entre elles :

- ◇ Facteurs personnels
- ◇ Facteurs de santé
- ◇ Évènements marquants
- ◇ Choix stratégiques en matière de soins de santé

La solitude devient problématique si ce sentiment persiste sur une longue période. Dans ce cas, la solitude peut engendrer de nombreux problèmes :

- △ Impact sur le comportement ; instinct de conservation
- △ Impact sur la santé psychologique ; dépression, troubles cognitifs, démence, addiction
- △ Impact sur la santé physique et psychique ; accidents vasculaires cérébraux, problèmes cardiaques, troubles du sommeil
- △ Impact sur la participation à la vie sociale ; absence pour maladie du travail ou de l'école pour maladie, aide médicale nécessaire

## COMMENT RECONNAÎTRE LA SOLITUDE ?

Comment pouvez-vous reconnaître la solitude chez vos clients ? Les réseaux sociaux et les médias contribuent souvent à donner l'impression que le monde est extraordinaire et rempli d'une multitude de gens heureux qui mènent une vie merveilleuse. Cependant, la réalité peut être toute autre. Comme nos sentiments sont invisibles et plus faciles à dissimuler, les apparences prévalent. Nous avons beau le savoir, cela n'empêche pas notre esprit de se transformer en une cruelle machine à comparer. Nous pouvons alors ressentir des émotions négatives : sentiment d'infériorité, honte, culpabilité, etc.

Il est possible que ces pensées nous poussent à nous isoler afin d'échapper à cette douleur et à cacher nos prétendues imperfections. Mais que se passe-t-il alors ?

La solitude émotionnelle prend possession de nous.

- Signaux physiques et psychiques : aucun but dans la vie, peur, nervosité, susceptibilité, agitation
- Signaux sociaux : désir de compagnie ou de relations intimes
- Problèmes comportementaux : hypersensibilité, problèmes de concentration, fébrilité
- Événements personnels : rupture, perte d'un être cher, divorce

## COMMENT COMMUNIQUER SUR SA SOLITUDE ?

La plupart des personnes qui se sentent seules se refusent à l'admettre et à aborder ce sujet.

Voici les principales étapes à suivre :

1. Utilisez les outils à votre disposition (comme l'échelle de la solitude)
2. Exprimez vos émotions
3. Brisez le tabou
4. Sensibilisez autrui à cette question
5. Cherchez à surmonter votre honte
6. Formulez des observations neutres
7. Faites part de vos doutes
8. N'essayez pas de régler le problème ! Essayez de réfléchir différemment

## 9 CONSEILS POUR EXPRIMER CE QUE VOUS RESSENTEZ

1. Essayez de vous mettre à la place de votre interlocuteur
2. Essayez d'exprimer un sentiment positif
3. Utilisez des verbes faisant appel au champ lexical des émotions
4. Expliquez la raison pour laquelle vous ressentez cette émotion
5. Parlez de votre point de vue subjectif
6. Utilisez le nom de votre interlocuteur
7. Assurez-vous qu'il vous comprend
8. Faites appel à l'humour

## QU'EST-CE QUE LA PEUR SIGNIFIE POUR VOUS ?

La peur est l'une des émotions les plus puissantes. Nous la ressentons en cas d'urgence, par exemple si nous sommes pris dans un incendie, mais elle peut également apparaître lors d'événements ne nous mettant pas en danger, comme des examens ou une prise de parole en public. La peur est la réponse naturelle à toute menace, qu'elle soit réelle ou seulement perçue comme telle. Le mot « anxiété » est utilisé pour désigner la peur sous certaines de ses formes, c'est-à-dire l'appréhension d'une menace ou d'un problème futur n'ayant rien à voir avec le présent.

Certaines personnes se laissent dépasser par leurs peurs et ne cherchent qu'à éviter les situations susceptibles de les effrayer ou de les angoisser. Il peut s'avérer difficile de mettre un terme à ce cercle vicieux, mais il existe de nombreuses solutions pour y parvenir. Il est par exemple possible d'apprendre à limiter nos peurs et à les surmonter afin qu'elles ne nous empêchent pas de vivre.

Vous pouvez suivre ces neuf étapes :

1. Faites une pause
2. Chassez la panique par la respiration
3. Affrontez vos peurs
4. Imaginez le pire
5. Examinez les faits
6. N'essayez pas d'atteindre la perfection
7. Visualisez un endroit qui vous procure de la joie
8. Parlez de vos peurs
9. Revenez à l'essentiel

# COMMENT METTRE CET OUTIL EN PRATIQUE ?

## ÉTAPE 1 ► PARLEZ AVEC VOTRE CLIENT DE SES PEURS LIÉES AUX RELATIONS SOCIALES

Lorsque vous discutez avec votre client :  
Faites preuve d'ouverture d'esprit, de curiosité et d'honnêteté.  
Ne réfléchissez pas à une solution et ne donnez aucun conseil ; écoutez simplement son histoire

### IDÉES DE QUESTIONS À POSER :

- Rencontrez-vous des difficultés liées aux relations sociales ?
- Quel type de difficultés rencontrez-vous ?
- Pouvez-vous m'en dire plus sur ce que vous ressentez lorsque vous vous trouvez dans cette situation ?
- Avez-vous des peurs ?
- Avez-vous des peurs liées aux relations sociales ?
- Pouvez-vous décrire ce que vous ressentiez par le passé ?
- Quelle est la pire situation que vous ayez vécue ?
- Pouvez-vous décrire la situation que vous avez vécue par le passé ?

## ÉTAPE 2 ► OBSERVATION DU DRAGON

Vous pouvez utiliser cet outil pour explorer différents scénarios en rapport avec la peur de votre client. L'objectif de cette approche est d'aider votre client à trouver le courage d'opérer des changements dans sa vie et de limiter ses propres peurs. Un travailleur social discute avec un client et l'interroge sur ses peurs. Il lui demande quelle situation pourrait être la pire, ou la meilleure. Ensuite, ils couchent ensemble sur le papier toutes les issues possibles.

Idées de questions à poser (en rapport à une situation sociale)  
:

- Quelle serait pour vous la pire issue ?
- Quelle serait pour vous la meilleure issue ?
- Qu'est-ce qui, selon vous, serait un peu mieux que la pire issue ?
- Qu'est-ce qui, selon vous, serait un peu moins bien que la meilleure issue ?
- Quelle serait pour vous l'issue la plus réaliste ?

## ÉTAPE 3 ► ÉVALUATION

Vous pouvez parler de toutes les issues possibles avec votre client. Vous pouvez également faire comprendre à votre client que l'issue n'a pas forcément à être négative. Il doit prendre conscience que cette issue n'existe peut-être que dans sa tête.

L'utilisation de cet outil peut vous aider, ainsi que votre client, à prendre conscience de ses peurs et à modifier son comportement en réalisant que celles-ci ne reflètent pas forcément la réalité, mais qu'elles dépendent plutôt de sa perception.

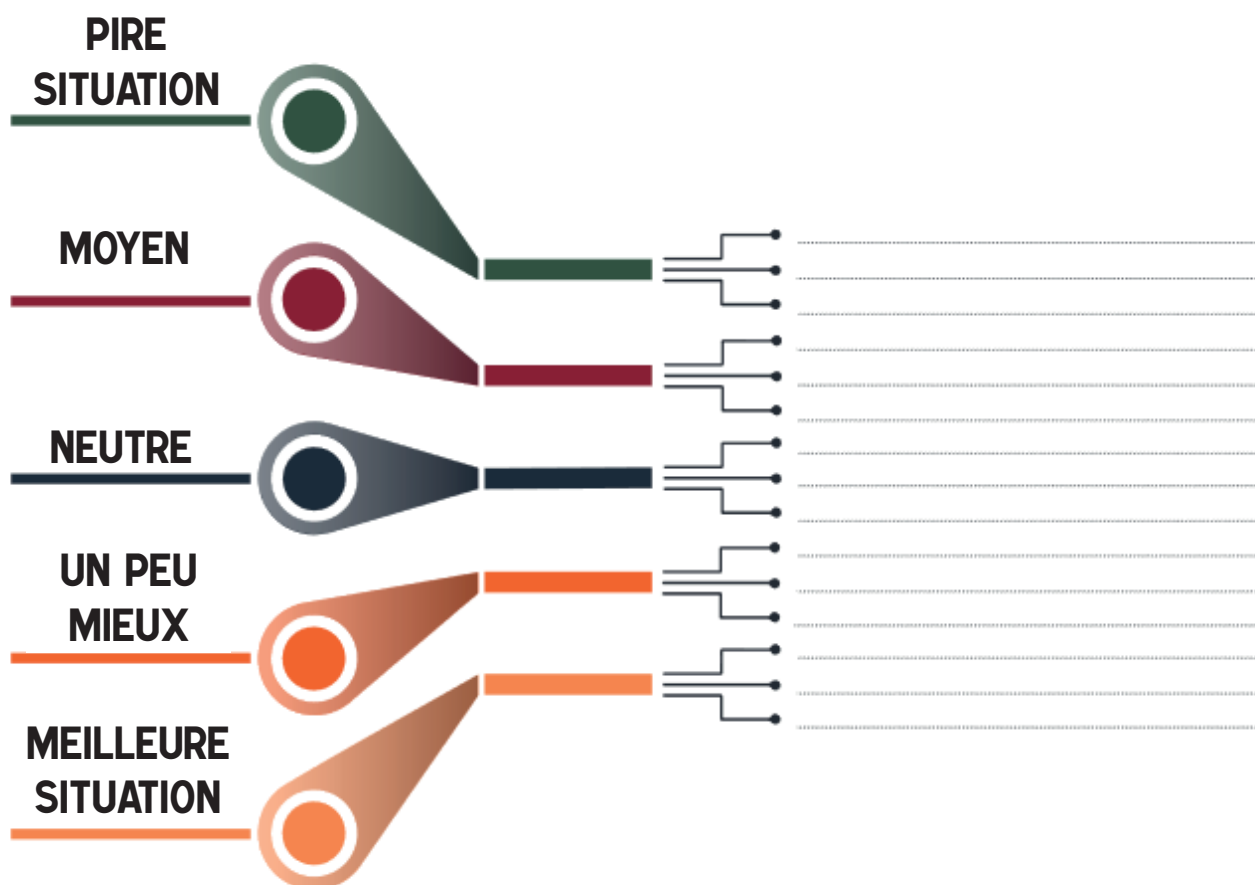
(situation pire meilleure)



# OUTIL 1 :

## OBSERVER LE DRAGON

*Un travailleur social discute avec un client et l'interroge sur ses peurs.  
Il lui demande quelle situation pourrait être la pire, ou la meilleure.  
Ensuite, ils couchent ensemble sur le papier tous les résultats possibles*



# MODULE 2

## RENFORCEMENT DE L'ESTIME DE SOI



### ● INTÉRESSONS-NOUS À VOS COMPÉTENCES EN COMMUNICATION

Les mauvaises aptitudes sociales, c'est-à-dire le manque de socialisation, et l'utilisation et l'interprétation de notre propre construction et de nos compétences sociales sont l'une des principales causes de la solitude et de l'apparition de certains symptômes. La solitude est analysée par la partie du cerveau traitant également la douleur physique ; il est donc normal qu'elle fasse partie des principales peurs existentielles des êtres humains. Pour cette raison, il est urgent de recadrer les relations et les contacts sociaux grâce à des activités de prévention, de socialisation et d'intervention.

Il est inconcevable de vivre sans communiquer avec autrui. Pourtant, nous avons souvent peur d'exprimer clairement nos pensées et nos opinions. De nombreuses personnes pensent que les compétences en communication sont héréditaires ; nous mettons donc fréquemment nos difficultés sur le compte de nos prédispositions génétiques pour ne pas avoir à reconnaître que nous sommes seuls responsables de la qualité de notre communication avec autrui.

Nous pouvons compléter et développer nos compétences en communication en pratiquant l'apprentissage continu dans nos relations avec les autres. Celles-ci ne correspondent pas à des comportements isolés ; elles sont en effet étroitement liées à l'estime de soi. Ainsi, si une personne ne

Il existe de nombreuses manières de classer les compétences sociales. L'une d'entre elles consiste à les répartir en six groupes, en fonction des questions auxquelles elles se rapportent :

- Compétences sociales de base : écouter, engager une conversation, remercier, se présenter, complimenter
- Compétences sociales avancées : demander de l'aide, participer, donner et suivre des instructions, s'excuser
- Compétences liées aux émotions : identifier et exprimer ses sentiments, comprendre autrui, gérer sa colère
- Compétences alternatives à l'agressivité : demander la permission, partager, aider autrui, négocier, garder son sang-froid, défendre ses droits, répondre aux plaisanteries, éviter tout problème avec autrui
- Compétences de gestion du stress : formuler une plainte ou y répondre, surmonter sa honte, accepter le fait d'être mis à l'écart, défendre un ami, répondre à une tentative de persuasion
- Compétences de planification : prendre des initiatives, définir des objectifs, recueillir des informations, résoudre des problèmes, prendre des décisions

## ● ÉTAPES POUR COMMUNIQUER AVEC ASSURANCE :

Examinez les faits sans émettre de jugement. « Lorsque je vois / j'entends... (votre observation) »

Assumez vos émotions. « Je ressens... (votre sentiment) »

Mettez le doigt sur vos besoins non satisfaits. « Parce qu'il me faut... (votre besoin) »

Formulez une demande concrète qui respecte les besoins d'autrui.

« Pourrais-tu / Cela vous dérangerait-il de... (votre demande concrète) ? »

## IL EXISTE TROIS STYLES DE COMMUNICATION

- La communication agressive, qui répond à une dynamique du pouvoir par laquelle nous essayons de prendre l'ascendant sur notre interlocuteur et de le rabaisser.
- La communication passive, qui revient à ne pas s'exprimer. Nous autorisons ainsi les autres à nous dominer et nous nous plions à leurs décisions au détriment des nôtres.
- La communication positive, basée sur les intérêts les plus importants pour nous et qui nous permet de nous affirmer, de nous défendre



# COMMENT METTRE CET OUTIL EN PRATIQUE ?

## ÉTAPE 1 ► COMMUNICATION

Communiquez avec votre client au sujet de ses compétences sociales. Lorsque vous discutez avec votre client : Faites preuve d'ouverture d'esprit, de curiosité et d'honnêteté

Ne réfléchissez pas à une solution et ne donnez aucun conseil ; écoutez simplement son histoire

Idées de questions à poser :

- Savez-vous comment établir un contact avec des personnes que vous ne connaissez pas ?
- Comment établissez-vous ce contact ?
- Êtes-vous capable d'échanger des banalités avec autrui ?
- Êtes-vous capable d'engager la conversation ?
- Êtes-vous capable d'entretenir une conversation ?
- Êtes-vous capable d'exprimer vos sentiments ?

## ÉTAPE 2 ► FENÊTRE DE JOHARI

*La fenêtre de Johari est un outil psychologique créé par Joseph Luft et Harry Ingham en 1955. Il s'agit d'un outil simple et pratique qui favorise la compréhension*

1. Dessinez une grande fenêtre de Johari sur une feuille A3 et écrivez votre nom en haut à droite de celle-ci.

2. À vous de commencer ! Au dos d'un post-it, chaque participant écrit au moins trois qualités / caractéristiques / comportements qui le représentent et colle celui-ci dans la section

3. Le participant regarde la fenêtre et écrit sur des post-its au moins deux points caractéristiques de chaque autre participant, puis colle ceux-ci dans leurs sections « Partie libre » respectives.

4. Courte évaluation avec la méthode de la « Partie libre » : retournez le post-it que vous avez rédigé et examinez tous les autres.

- ◇ Les éléments que vous aviez renseignés dans la section « Partie libre » ont-ils été repris et nommés ?
- ◇ Y a-t-il des points dont vous n'aviez pas conscience ?
- ◇ Si c'est le cas, collez ce post-it dans la section « Angle mort »

5. « Partie libre » ! Sur un post-it, écrivez une information personnelle qui, selon vous, n'est pas détenue par les autres personnes ! Collez ce post-it dans la section « Personnalité cachée ».

6. Angle mort.

7. Les participants regardent à nouveau la fenêtre de l'autre personne et écrivent sur un post-it un aspect de sa personnalité qu'ils pensent que celle-ci ne connaît pas. Cette observation peut être positive ou critique.

## ÉTAPE 3 ► EVALUATION

Chaque participant revient rapidement sur les 4 sections de sa fenêtre :

- o Avez-vous appris de nouvelles informations sur vous ?
- o Qu'avez-vous découvert ?

Et voilà ! À présent, placez tous les post-its dans la section « Personnalité publique », car tous les éléments appartiennent désormais à cette section. L'objectif de la fenêtre de Johari est d'étoffer la « Personnalité publique ».

Conclusion : en deux phrases, les participants expliquent ce qu'ils ont découvert sur eux-mêmes grâce à cette activité et comment ils vont utiliser ces nouveaux éléments.

# LA FENETRE DE JOHARI

CONNU DES AUTRES

INFORMATION SUR  
MOI QUE TOUT LE  
MONDE CONNAIT

INFORMATION SUR  
MOI QUE LES AUTRES  
CONNAISSENT MAIS  
QUE JE NE CONNAIS  
PAS

INCONNU DES AUTRES

INFORMATION  
SUR MOI QUE  
PERSONNE NE SAIT  
SAUF MOI

INFORMATION SUR  
MOI QUE PERSONNE  
(MÊME MOI) NE  
CONNAIT

# MODULE 3

## AMELIORATION DU RESEAU



### ● COMMENT CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE

L'absence de domicile peut également avoir pour cause et conséquence l'amenuisement du réseau de contacts de la personne sans-abri. Cela est fréquemment dû à sa personnalité (les excuses peuvent par exemple être difficiles). Souvent, cette personne a du mal à accepter les attentes de sa famille, de son cercle professionnel et de son environnement.

Mais avec l'absence de domicile, les relations de la personne sans-abri sont de plus en plus restreintes, jusqu'à ce qu'elle ne soit plus entourée que par des compagnons issus du même environnement qu'elle. Dès lors, le capital social de ces relations ne peut plus être utilisé à des fins d'intégration ; il sert uniquement à rendre plus supportable la vie de la personne sans-abri.

Il est inconcevable de vivre sans communiquer avec autrui. Pourtant, nous avons souvent peur d'exprimer clairement nos pensées et nos opinions. De nombreuses personnes pensent que les compétences en communication sont héréditaires ; nous mettons donc fréquemment nos difficultés sur le compte de nos prédispositions génétiques pour ne pas avoir à reconnaître que nous sommes seuls responsables de la qualité de notre communication avec autrui.

Une relation durable est donc une relation de qualité favorisant la reconnaissance, la sécurité et la participation.

Le développement d'une relation durable peut comporter des obstacles, matérialisés notamment par le stress post-traumatique ou l'impossibilité de participer (manque de reconnaissance, rejet, etc.).

Pour construire une relation durable, essayez de réactiver vos réseaux sociaux et de (re)créer du lien social. Il existe cinq réseaux de socialisation : les amis, la famille, l'environnement professionnels, les voisins et les associations

### ET IL EXISTE QUATRE PRINCIPAUX TYPES DE LIENS SOCIAUX :

1. Les liens de filiation : il est question de filiation « naturelle » pour les liens du sang (parents, grands-parents, etc.) et de filiation « adoptive » pour l'affiliation sociale (adoption, famille d'accueil, etc.).

2. Liens de participation volontaire : il s'agit des liens de socialisation extrafamiliaux. Ils se forment lorsque vous rencontrez des personnes dans différents lieux propices à la socialisation :

vos quartiers, vos groupes d'amis, des communautés locales, des institutions religieuses, des équipes de sport...

3. Liens de participation organique : ils correspondent aux liens établis dans un environnement scolaire ou professionnel.

4. Liens de citoyenneté : ils sont basés sur le principe d'appartenance à une nation. Le respect des droits civiques, politiques et sociaux des individus y est fondamental.

Les relations familiales dysfonctionnelles sont l'une des causes de la solitude. La famille est le plus important, et bien souvent le plus puissant, des systèmes auxquels une personne peut appartenir.

Les personnes peuvent connaître l'isolation sociale pour de nombreuses raisons : elles vieillissent ou elles sont moins en forme, elles ne sont plus le point central de leur famille, elles quittent leur lieu de travail, leur partenaire, des membres de leur famille ou leurs amis meurent, elles sont handicapées ou souffrent d'une maladie... Les personnes avec des besoins complexes ressentent également cette solitude, et il est important qu'elles se créent un réseau et qu'elles s'impliquent dans son développement afin de renforcer leurs contacts sociaux. Les voisins sont une composante essentielle des contacts quotidiens de ces personnes. Dans le cadre du programme Housing First, il est primordial d'être en bons termes avec ses voisins.





**IL EXISTE QUATRE ÉTAPES DIFFÉRENTES POUR ENCOURAGER VOS CLIENTS À ENTRER EN CONTACT AVEC LEURS VOISINS :**

1. Ils doivent prendre conscience que le lien social est essentiel
2. Ils doivent miser sur les personnes qui les entourent, ici leurs voisins
3. Ils doivent identifier ce qu'ils peuvent apporter à leurs voisins
4. Ils doivent s'intégrer au sein de leur quartier

# COMMENT METTRE CET OUTIL EN PRATIQUE ?

## ÉTAPE 1 ► COMMUNICATION

Le réseau social peut être défini comme « un groupe de personnes, de membres d'une même famille, de voisins, d'amis et d'autres parties prenantes capables d'apporter une aide ou un soutien concret et durable à un individu ou à une famille »

Lorsque vous discutez avec votre client : Faites preuve d'ouverture d'esprit, de curiosité et d'honnêteté  
Ne réfléchissez pas à une solution et ne donnez aucun conseil ; écoutez simplement son histoire

Idées de questions à poser :

- Quels sont vos liens avec votre famille ?
- Avec qui partagez-vous la plus grande proximité ?
- Quelle est la personne sur laquelle vous pouvez toujours compter ? Avez-vous des contacts dans votre quartier ?
- Qui appelleriez-vous si vous aviez besoin d'aide au beau milieu de la nuit ?
- Souhaitez-vous reprendre contact avec certains membres de votre famille ?

## ÉTAPE 2 ► CARTE DU RESEAU SOCIAL

La carte du réseau social est un outil permettant de visualiser le réseau social d'une personne, d'analyser la manière dont ses relations se créent et d'identifier les personnes faisant office de « relais » pour la communication avec d'autres individus. En outre, cette carte témoigne du degré d'intensité de chaque relation. Elle est composée de trois cercles concentriques divisés en quatre sections, qui correspondent aux sphères de notre vie dans lesquelles nous communiquons avec autrui.

Cercles de la carte du réseau social :

1. Cercle des relations intimes : il contient le nom des personnes que nous voyons le plus souvent, avec lesquelles nous partageons la plus grande proximité et/ou que nous souhaitons voir davantage.
2. Cercle des relations personnelles : il est différent du premier, car le degré d'implication envers ces personnes n'y est pas aussi élevé. Il s'agit d'individus que nous voyons fréquemment, mais que nous n'irions pas jusqu'à placer dans le premier cercle en termes de proximité

3. Cercle des connaissances et des relations sporadiques : il concerne nos connaissances plus lointaines. Nous connaissons le nom de ces personnes, mais nous ne les voyons pas très souvent.

4. Cercle des connaissances et des relations sporadiques : il concerne nos connaissances plus lointaines. Nous connaissons le nom de ces personnes, mais nous ne les voyons pas très souvent.

## ÉTAPE 3 ► ÉVALUATION

Après avoir ajouté le nom de toutes les personnes que vous connaissez, vous pouvez débattre et discuter de cette carte.

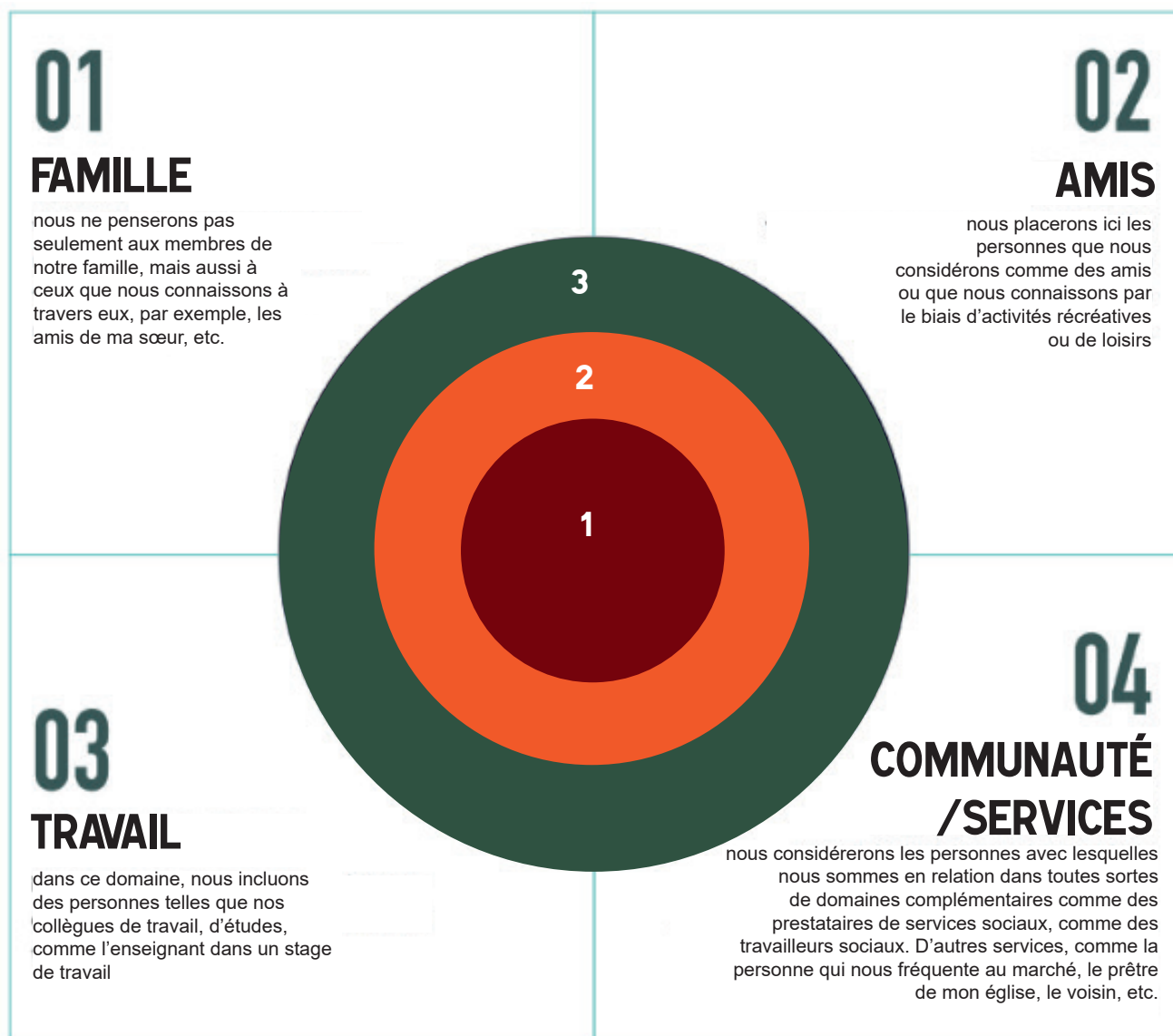
Voici les prochaines étapes qui s'offrent à vous :

- Y a-t-il des contacts que vous souhaitez rétablir ?
- Souhaitez-vous rencontrer de nouvelles personnes ?
- Comment pouvez-vous rencontrer de nouvelles personnes ?

Votre client peut demander de l'aide à l'un de ses amis pour faire le premier pas. Il peut par exemple quitter sa maison un peu plus souvent, se rendre dans un centre social, parler de ses peurs, sortir se promener, etc.

Il a également la possibilité de rejoindre une association de voisinage. Il s'agit d'une initiative permettant de rassembler des personnes vivant dans le même quartier. Tout le monde peut se porter volontaire et rejoindre ce type de groupes.

# CARTE DU RESEAU SOCIAL



**1. CERCLE DES RELATIONS INTIMES** : il contient le nom des personnes que nous voyons le plus souvent, avec lesquelles nous partageons la plus grande proximité et/ou que nous souhaitons voir davantage.

**2. CERCLE DES RELATIONS PERSONNELLES** : Il est différent du premier, car le degré d'implication envers ces personnes n'y est pas aussi élevé. Il s'agit d'individus que nous voyons fréquemment, mais que nous n'irons pas jusqu'à placer dans le premier cercle en termes de proximité.

**3. CERCLE DES CONNAISSANCES ET DES RELATIONS SPORADIQUES**

# MODULE 4

## SENS DE LA VIE



### ● QUELS SONT LES EFFETS DE LA SOLITUDE SUR VOTRE SANTÉ ?

Les personnes qui vivent seules ont une perception moins positive de leur santé. Le manque de lien social comporte autant de risques pour la santé que le fait de fumer quinze cigarettes par jour ou de souffrir d'un problème d'alcoolisme. La solitude et l'isolation sociale sont deux fois plus néfastes que l'obésité en termes de santé physique et mentale. Elles sont également responsables d'une augmentation générale de la morbidité et de la mortalité.

Les personnes isolées ou séparées des autres sont plus susceptibles de développer une maladie cardiovasculaire et d'en mourir prématurément. D'autres études ont montré que la solitude augmentait la pression artérielle, avait un effet négatif sur la santé cardiovasculaire des jeunes adultes et constituait un facteur de risque de l'obésité.

Elle est également associée à des troubles de la personnalité et à des psychoses, au suicide, à une hausse du risque de développer la maladie d'Alzheimer, à une perte de contrôle exécutif et à une augmentation des symptômes dépressifs.

La solitude constitue à elle seule un facteur de risque pour la morbidité et la mortalité. Les personnes exposées à cette solitude sur le long terme risquent davantage de souffrir de maladies inflammatoires. Sur le plan hormonal, elle peut se traduire par une augmentation anormale du niveau de cortisol (l'hormone du stress).

Ces attentes sociales négatives ont tendance à susciter chez les autres des comportements qui confirment les attentes négatives de ces personnes isolées, comme une prophétie qu'elles réaliseraient d'elles-mêmes. Ce cercle vicieux de la solitude expose les personnes concernées à des sentiments tels que l'hostilité, le stress, le pessimisme, l'anxiété et la mauvaise estime de soi. Il représente une tendance à l'action qui active des mécanismes neurobiologiques et comportementaux entraînant des conséquences défavorables sur la santé.

### SANTÉ POSITIVE

La santé positive est un concept reposant sur six dimensions et visant à élargir les perspectives en termes de santé. Avec cette approche plus ouverte, vous pouvez aider les personnes à faire face aux difficultés physiques, émotionnelles et sociales qu'elles rencontrent. Elle vous permet également de laisser votre client prendre autant que possible les commandes

Une personne ne doit pas être définie par son état de santé. Nous avons tous tendance à nous focaliser sur nos plaintes et nos problèmes de santé, mais la santé positive permet d'adopter une approche différente. Elle ne met pas l'accent sur la maladie, mais plutôt sur les personnes, leur résilience et ce qui donne du sens à leur vie.

La santé positive établit un lien entre le fait de prendre soin de soi et de se sentir bien. Ainsi, plus aucune solution n'est tenue pour acquise ou forcément issue du circuit médical. De nombreuses organisations de soins de santé et institutions sociales ont d'ailleurs su se rassembler autour d'un même objectif : proposer davantage d'options permettant à tous de vivre une vie pleine de sens et de résilience

● **LES DIMENSIONS ET LES INDICATEURS QUI Y SONT ASSOCIÉS, C'EST-À-DIRE LES ASPECTS DE LA SANTÉ POSITIVE, SONT PRÉSENTÉS ICI :**

- ◇ Fonctions physiques : facultés physiques, sommeil, plaintes et douleurs, énergie, poids sain, etc.
- ◇ Bien-être mental : fonctions cognitives, état émotionnel, adaptation aux changements, acceptation de soi, addiction, etc.
- ◇ Sens de la vie : vie pleine de sens, poursuite d'objectifs ou d'idées, religion, optimisme quant à l'avenir, acceptation, etc.
- ◇ Qualité de vie : bonheur, plaisir, train de vie confortable, revenus suffisants, sentiment de sécurité, etc.
- ◇ Participation : contacts sociaux, relations authentiques, relations sexuelles, appartenance à la société, conscience sociale, etc.
- ◇ Vie quotidienne : prendre soin de soi, connaître ses propres limites, être en capacité de travailler, savoir se soigner, demander de l'aide, etc.



# COMMENT METTRE CET OUTIL EN PRATIQUE ?

## ÉTAPE 1 ► COMMUNICATION

Communiquez avec votre client au sujet de sa santé et parlez-lui des six dimensions de la santé. N'oubliez pas de mentionner ce qui suit :

Aujourd'hui, la santé est majoritairement évaluée à l'aune de la première dimension, « Fonctions physiques ». Ce modèle permet d'élargir les perspectives en termes de santé et comprend donc d'autres dimensions.

### DE QUOI AVEZ-VOUS BESOIN ?

Δ Toile d'araignée  
Δ Cartes d'association (facultatives) Δ Un stylo et du papier

## ÉTAPE 2 ► REMISE D'UNE TOILE D'ARAIGNÉE

1. Remplissez la toile d'araignée en vous attribuant un score compris entre 0 et 10 pour chaque dimension, puis reliez les points de manière à créer votre propre toile d'araignée (5 minutes)

2. Choisissez un point sur lequel vous souhaitez vous concentrer au cours des six prochains mois et fixez-vous un objectif pour cette période (5 minutes)

3. Regardez les cartes d'association et choisissez celle qui symbolise le mieux votre objectif

Facultatif : le client peut parler de son objectif pendant 5 minutes

### QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES POUVANT VOUS AIDER DANS L'ÉVALUATION DES DIMENSIONS :

Fonctions physiques :  
Vous sentez-vous en forme et en bonne santé ?  
Votre corps vous obéit-il ? Votre poids vous satisfait-il ?

Bien-être mental :  
Êtes-vous souvent heureux ? Avez-vous les idées claires ?  
Vous sentez-vous bien sans... ?

Sens de la vie :  
Avez-vous une conviction ou un but dans la vie ?  
Cela vous rend-il heureux de savoir que vous comptez pour quelqu'un ?  
Êtes-vous optimiste pour l'a-venir ?

Qualité de vie :  
Votre vie est-elle agréable ?  
L'argent dont vous disposez vous suffit-il pour vivre ? Vous sentez-vous en sécurité ?

Participation :  
Êtes-vous heureux lorsque vous êtes en famille ou avec des amis ? Avez-vous suffisamment de relations intimes / sexuelles ?  
Participez-vous activement à la vie en société ?

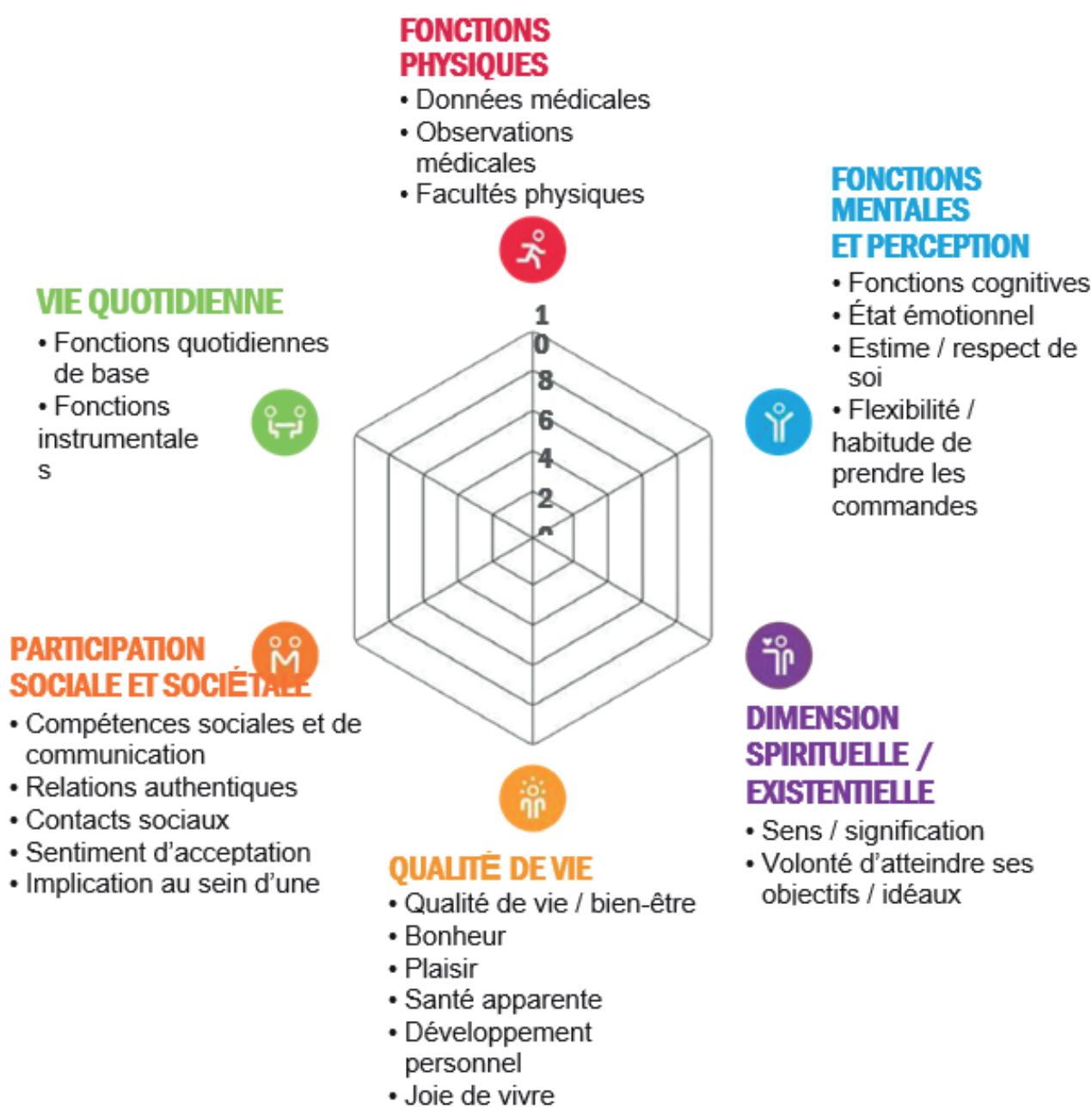
Vie quotidienne :  
Êtes-vous en mesure de prendre soin de vous ? Pouvez-vous aller partout où vous voulez ?  
Savez-vous vers qui vous tourner lorsque vous avez besoin d'aide ?

## ÉTAPE 3 ► ÉVALUATION

Créez ensuite un aperçu. Ajoutez l'objectif sur lequel vous souhaitez travailler au cours des six prochains mois. Définissez les sous-objectifs que vous souhaitez atteindre. Prévoyez un rendez-vous de suivi pour la fin de ces six mois.



# TOILE D'ARAIGNEE



# MODULE 5

## RETABLISSEMENT DU RÊVE



### ● EXAMINONS VOS OBJECTIFS, VOS ASPIRATIONS ET VOS RÊVES

Lorsque les personnes commencent à se sentir seules, elles entrent dans un cercle vicieux qui ne leur permet pas de percevoir leur santé de manière positive et qui les empêche donc de développer leur estime de soi et de tisser leur réseau social.

Pour lutter contre la solitude, il est essentiel de rétablir le rêve chez nos clients. La mise en place d'un processus de guérison et d'autonomisation peut justement nous y aider.

Cette guérison laisse alors entrevoir la possibilité d'un autre monde, tout particulièrement pour les personnes souffrant de problèmes liés à la santé mentale, la toxicomanie ou l'absence de domicile. Dans ces perspectives, les rêves personnels des clients

sont extrêmement importants pour les pousser vers des horizons plus prometteurs, les aider à réaliser leurs projets et à en imaginer d'autres dans le cadre d'une vie équilibrée et épanouie. La guérison ne consiste pas à « se débarrasser » des problèmes de santé mentale d'une personne, mais plutôt à voir plus loin que ceux-ci, et à identifier et développer les capacités, les intérêts et les rêves de cet individu. La guérison nécessite de repousser toutes ces limites pour aider les personnes à atteindre leurs objectifs, à poursuivre leurs aspirations et à réaliser leurs rêves.

Il est essentiel de prendre en compte les valeurs et les préférences de tous les individus pour leur permettre de guérir et de leur fournir un soutien et un lieu de vie conformes à leurs souhaits et valeurs afin de les aider à surmonter leurs obstacles pour atteindre leurs objectifs et réaliser

### LA GUÉRISON IMPLIQUE DIX COMPOSANTES

• Inclusion : elle est essentielle pour la guérison, car tout le monde doit pouvoir bénéficier des mêmes possibilités et se sentir inclus dans une communauté

• Relations : il peut s'agir d'amis, de partenaires, de membres de la famille, de professionnels de la santé mentale ou d'autres praticiens, mais aussi de pairs (groupes d'aide mutuelle ou groupes au sein d'une communauté). Toutes ces relations jouent un rôle important dans la guérison des personnes ;

• Espoir : tout le monde s'accorde à dire que l'espoir est essentiel à la guérison. Sans lui, les personnes sont plus susceptibles d'abandonner à mi-parcours ;

• Conviction : pour guérir, il est primordial de croire qu'il est possible de changer sa situation, un sentiment qui peut être renforcé par des relations porteuses d'espoir ;

• Identité : la redéfinition ou la reconstruction de son identité constitue un élément central de la guérison. Certaines personnes peuvent en effet avoir l'impression de perdre leur individualité une fois le diagnostic posé.

• Sens de la vie et objectifs : ceux-ci varient en fonction des personnes, mais le processus de guérison doit impérativement aider les individus à se reconstruire et à trouver un sens à leur vie ;

• Rêves et aspirations : cette stratégie de guérison permet de responsabiliser les individus et de les aider à développer et à réaliser leurs rêves et leurs aspirations ;

• Contrôle et liberté de choix : la guérison est basée sur le respect du droit de la personne concernée à exercer sa capacité juridique de prise de décisions. Si cette personne vous le demande, vous devez donc l'aider à y parvenir ;

• Gestion des hauts et des bas : le processus de guérison permet aux personnes de développer les compétences nécessaires pour gérer les moments négatifs et tout ce que ceux-ci sont susceptibles de déclencher ;

• Prise de risque positive : elle est essentielle à la guérison, car elle permet aux individus d'apprendre de leurs expériences et d'en ressortir grandis. Il est donc important d'aider ces personnes à prendre des risques de manière positive

## LA CLÉ

La clé de l'autonomisation repose sur la suppression des obstacles formels et informels et la transformation des rapports de force entre les individus, les groupes sociaux, les services et les gouvernements. L'autonomisation a pour objectif concret d'aider les clients à participer davantage à la prise de décisions, à gagner plus de légitimité, de dignité et de respect et à être réellement acteurs de leur propre vie et de la vie de leur communauté. Dans un monde où les maladies mentales sont toujours considérées comme des déficiences, des limitations ou des handicaps, et dans une communauté où certains membres sont davantage exposés à une mauvaise estime de soi, l'autonomisation représente la meilleure solution.

Le rêve joue un rôle important dans le processus de guérison (pour les personnes sans-abri ou souffrant de problèmes de santé mentale et/ou de toxicomanie). Il peut être utilisé comme une motivation pour réfléchir à des solutions et trouver des alternatives à la souffrance, à la tristesse et au désespoir.

Lorsque les clients ont des projets pour l'avenir, ils sont capables de trouver le moyen de ressentir d'autres émotions positives : enthousiasme, motivation, espoir, confiance en soi, estime de soi, pouvoir de changer leur réalité quotidienne...

Ces personnes ont oublié les émotions et les expériences positives. Elles peuvent cependant reprendre contact avec leurs aspirations grâce à ces émotions et expériences positives,

en cherchant par exemple dans leur passé : quelle a été votre meilleure expérience ? Qui était présent à ce moment-là ? Que ressentez-vous lorsque vous y repensez ? Que devez-vous faire pour revivre une telle situation ? Que pouvons-nous faire, ensemble, pour transposer cette expérience positive passée à votre vie actuelle ?

# COMMENT METTRE CET OUTIL EN PRATIQUE ?

## ÉTAPE 1 ► COMMUNICATION

Communiquez avec votre client au sujet de ses rêves et possibilités. Lorsque vous discutez avec votre client : Faites preuve d'ouverture d'esprit, de curiosité et d'honnêteté

Ne réfléchissez pas à une solution et ne donnez aucun conseil ; écoutez simplement son histoire

### IDÉES DE QUESTIONS À POSER :

- ◇ Qu'est-ce que vous aimez faire ?
- ◇ Quels sont vos centres d'intérêt ?
- ◇ À quoi ressemble une journée parfaite pour vous ?
- ◇ Décrivez cette journée en détail. Que se passe-t-il lorsque vous vous réveillez ?
- ◇ Qui est présent ?
- ◇ Il ne vous reste plus qu'une journée à vivre. Que faites-vous ?
- ◇ Qui souhaitez-vous à vos côtés ?
- ◇ Décrivez une bonne journée que vous avez vécue par le passé.
- ◇ Qui était présent ?
- ◇ Quels étaient les facteurs de réussite de cette journée ?

## ÉTAPE 2 ► UNE JOURNÉE DE RÊVE

L'objectif est de travailler sur ce que le client souhaite pour l'avenir et d'obtenir une description détaillée de sa journée parfaite.

Lorsque le client parle, vous pouvez lui poser les questions suivantes : Qu'avez-vous fait ? Avec qui étiez-vous ? Qu'avez-vous ressenti ? Quel temps faisait-il ? Le soleil a-t-il brillé toute la journée ? Faisait-il chaud ? Qu'avez-vous mangé au petit-déjeuner ? Que portiez-vous ? Qu'est-ce qui passait à la télévision ? À quelle heure vous êtes-vous réveillé ? Qui était avec vous ? Que pensaient cette ou ces personnes ? Et ensuite ? Que s'est-il passé d'autre ?

Il est essentiel que votre client décrive avec précision des moments passés lors desquels il se sentait bien et parvenait à agir (cela vaut également pour l'avenir et l'idée qu'il se fait d'une journée parfaite et idéale). Notre objectif est de lui faire prendre conscience de ce qu'il a pu ressentir par le passé. Quand a-t-il fait de bonnes expériences ? Et à quoi celles-ci ressemblaient-elles ?

Si votre client ne souhaite pas parler de l'avenir et de l'idée qu'il se fait d'une journée parfaite, il faut essayer de lui faire revivre une bonne journée appartenant au passé afin qu'il identifie les exceptions positives. Parlez avec lui de son expérience positive : que s'est-il passé, comment a-t-il géré la situation, qu'est-ce qui a rendu cette journée si parfaite... ?

Le client peut choisir d'écrire ou de peindre pour accompagner son récit. S'il ne souhaite faire ni l'un ni l'autre, vous pouvez vous en charger. Le support idéal pour cet outil consiste à écrire ou dessiner les activités sur un cadran d'horloge, avec toutes les heures délimitées (schéma 1). L'autre option consiste à consigner tous les éléments sur papier (schéma 2).

Si vous ne réussissez pas à faire en sorte que le client aborde ce sujet, parlez-lui simplement de l'idée d'une journée parfaite et feuillotez avec lui des magazines ; utilisez les images qui lui plaisent (photos représentant la nature, une piscine, une bibliothèque, de la nourriture, etc.) pour essayer de le faire parler. Veillez toutefois à faire preuve de tact si vous utilisez cette option, le but étant bien entendu de ne pas renforcer le sentiment de solitude du client.

## ÉTAPE 3 ► ÉVALUATION

Vous pouvez parler de ses rêves avec votre client. Discutez également des étapes à suivre pour les réaliser. L'utilisation de cet outil peut vous aider, ainsi que votre client, à prendre conscience de ses rêves. En se concentrant sur eux, votre client peut apprendre à voir sa solitude d'un autre œil et à trouver des solutions pour mieux y faire face.

# JOURNÉE PARFAITE

FIGURE 1

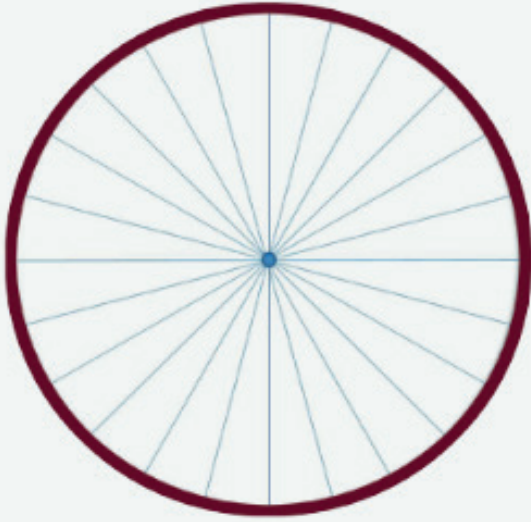
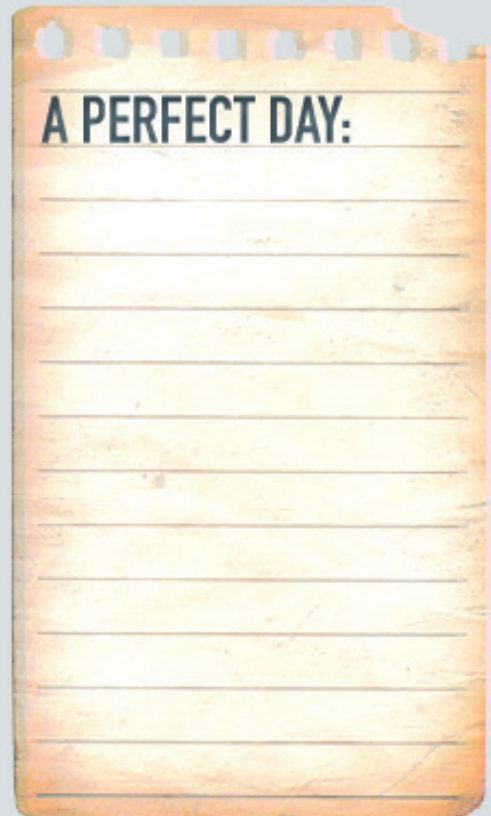


FIGURE 2



## IDÉES DE QUESTIONS À

### UTILISER :

1. De quoi ne voulez-vous pas dans votre vie ? (N'hésitez pas à vous livrer !) *1 minute*
2. De quoi voulez-vous moins dans votre vie ?

◇ Qu'est-ce que je veux moins ressentir ?

◇ Qu'est-ce que je veux moins ?

*1 minute*

3. Qu'est-ce que vous voulez ? Qu'est-ce que vous voulez encore plus ? *1 minute*

4. Qui est avec vous ? Que faites-vous ? Comment vous réveillez-vous ?

*3 minutes*

# LISTE DE CONTROLE DE LA SOLITUDE

Votre client se sent : (entourer la répo

Pas de solitude  
Solitude modérée  
Grande solitude

## OUTIL 1 :

### OBSERVER LE DRAGON

Quand devriez-vous terminer cette étape ? .... /.... /....

Avis sur l'outil :

## OUTIL 2 :

### LA FENETRE DE JOHARI

Quand devriez-vous terminer cette étape ? .... /.... /....

Avis sur l'outil :

## OUTIL 3

### CARTE DU RESEAU SOCIAL

Quand devriez-vous terminer cette étape ? .... /.... /....

Avis sur l'outil :



## **OUTIL 4**

### **RENFORCEMENT DE L'ESTIME DE SOI**

Quand devriez-vous terminer cette étape ? .... /.... /....

Avis sur l'outil :

## **OUTIL 5**

### **UNE JOURNÉE DE RÊVE**

Quand devriez-vous terminer cette étape ? .... /.... /....

Avis sur l'outil :

## **TRAVAILLONS ENSEMBLE À VOTRE RÉUSSITE !**

Ce livret contient toutes les informations concernant notre programme de formation et vous fournit un support qui peut vous être utile avec vos clients. Il nous est bien souvent impossible de vous dire pourquoi vos clients se sentent seuls. Vous devez donc communiquer avec eux pour trouver la raison de leur solitude. Après avoir essayé tous les outils, n'hésitez pas à revenir sur l'un d'entre eux ; cela peut parfois s'avérer utile. Reprenez ensemble les premières étapes, communiquez et discutez. Essayez de trouver ce qui n'a pas fonctionné la première fois. Essayez une approche différente. Laissez toujours à votre client la possibilité de négocier et entretenez la conversation. Toute discussion peut offrir de nouvelles perspectives. Parlez avec vos collègues et partagez vos expériences. N'hésitez pas à nous faire part de vos expériences avec ces outils.

