

SÉBASTIEN LEPAGE

**ENTENDRE DES VOIX : UNE RECHERCHE  
ÉVALUATIVE SUR LES EFFETS D'UN GROUPE  
DE FORMATION ET DE SOUTIEN**

Mémoire présenté  
à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval  
dans le cadre du programme de maîtrise en service social  
pour l'obtention du grade de maître en service social (M. Serv. Soc.)

FACULTÉ DES SCIENCES SOCIALES  
UNIVERSITÉ LAVAL  
QUÉBEC

FÉVRIER 2009

© Sébastien Lepage, 2009

## RÉSUMÉ

Le présent mémoire s'inscrit dans le cadre d'une recherche plus vaste menée par l'organisme le Pavois sur l'évaluation d'un groupe pour les entendeurs de voix. La démarche de groupe, qui comporte une dimension d'éducation et de soutien, s'est déroulée sur une période de douze semaines. S'inspirant d'un paradigme phénoménologique, cette recherche qualitative a pour objectif de vérifier les effets de la méthode de groupe auprès des participants, et vise également à approfondir les connaissances sur ce que les entendeurs de voix expérimentent en décrivant les diverses caractéristiques et croyances associées aux voix (leur contenu, leur identité, etc.). Pour ce faire, des entrevues en profondeur ont été réalisées auprès de six participants à ce groupe, c'est-à-dire cinq femmes et un homme dont la durée de l'audition des voix varie entre 5 et 30 ans.

Les résultats obtenus révèlent notamment que les voix se manifestent fréquemment, que les répondants entendent plus d'une voix et qu'elles sont majoritairement féminines. Le contenu des voix est rarement neutre sur le plan affectif et il comporte généralement des directives, des conseils, des critiques, etc. Les données indiquent, par ailleurs, que l'un des besoins qu'éprouvent les répondants s'inscrit sur le plan de la communication, en ce sens qu'ils ont fait ressortir l'importance de partager cette expérience perceptuelle avec d'autres personnes, mais qu'ils se heurtent à plusieurs obstacles environnementaux (tabous, stigmatisation...) de sorte qu'ils en parlent rarement. Par conséquent, l'étude démontre que le groupe pour les entendeurs de voix constitue pour les participants un cadre propice pour échanger sur ce type d'expérience, et qu'ils en retirent également d'autres bénéfices, tels que l'amélioration de leur répertoire de stratégies d'adaptation pour composer avec les voix, la normalisation de leur expérience perceptuelle, etc.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>RÉSUMÉ</b> .....	i
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	ii
<b>L'INTRODUCTION</b> .....	1
<b>CHAPITRE 1 : LA PROBLÉMATIQUE, LE CADRE CONCEPTUEL ET LA PERTINENCE DE LA RECHERCHE</b> .....	3
1.1 La problématique .....	3
1.1.1 L'objet d'étude : les voix .....	3
1.1.2 La fréquence du phénomène .....	4
1.2 Le cadre conceptuel de la recherche .....	5
1.2.1 Le cadre théorique retenu.....	5
1.2.2 La phénoménologie des voix .....	5
1.3 La pertinence de la recherche .....	7
<b>CHAPITRE 2 : LE CONTEXTE DE L'INTERVENTION DE GROUPE</b> .....	8
<b>CHAPITRE 3 : LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE</b> .....	12
3.1 Le contexte de la recherche.....	12
3.2 Le type de recherche .....	12
3.3 L'échantillon .....	13
3.4 La collecte des données .....	14
3.4.1 La méthode utilisée .....	14
3.4.2 L'instrument de collecte des données .....	14
3.4.3 Le déroulement des entrevues.....	15
3.5 L'analyse des données .....	16
3.6 Les principales limites de l'étude .....	17
3.7 Les considérations éthiques .....	17
<b>CHAPITRE 4 : LA PRÉSENTATION ET L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS</b> .....	19
4.1 L'illustration de trois personnes expérimentant le phénomène .....	19
4.2 La description des voix .....	25
4.2.1 Les caractéristiques des voix .....	25
4.2.1.1 La topographie des voix.....	25
4.2.1.2 Le contenu.....	29
4.2.1.3 La source.....	31
4.2.1.4 Les éléments contextuels au déclenchement des voix .....	32
4.2.2 Les croyances entourant les voix .....	35

4.2.2.1 L'identité des voix .....	35
4.2.2.2 Les voix malveillantes et bienveillantes .....	37
4.2.2.3 Les connaissances des voix.....	39
4.2.2.4 Le pouvoir des voix .....	40
4.2.2.5 L'interaction des participantes avec leurs voix.....	41
4.2.3 L'analyse et l'interprétation des résultats de la description des voix .....	43
4.2.3.1 La catégorisation des voix .....	47
4.3 L'évaluation de la méthode de groupe.....	50
4.3.1 Le degré d'ouverture à parler des voix .....	50
4.3.1.1 L'ouverture à parler des voix avec les membres de l'entourage .....	50
4.3.1.2 L'ouverture à parler des voix à l'intérieur du groupe .....	52
4.3.2 La détresse associée aux voix .....	56
4.3.3 L'adaptation aux voix .....	58
4.3.3.1 Les stratégies d'adaptation aux voix.....	58
4.3.3.2 Les étapes d'adaptation aux voix .....	67
4.3.4 L'analyse et l'interprétation des résultats de l'évaluation du groupe .....	69
4.3.4.1 L'apport du groupe pour les participantes .....	71
4.3.4.1.1 La discussion de sujets tabous .....	72
4.3.4.1.2 L'universalisation de l'expérience .....	73
4.3.4.1.3 Le sentiment d'appartenance .....	74
4.3.4.1.4 La formation.....	75
4.3.4.1.5 La déstigmatisation .....	76
4.3.4.2 Les recommandations pour l'intervention .....	77
<b>LA CONCLUSION.....</b>	<b>79</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXE A</b>	
Feuillet d'information .....	87
<b>ANNEXE B</b>	
Formulaire de consentement .....	89
<b>ANNEXE C</b>	
Guide d'entrevue.....	92
<b>ANNEXE D</b>	
Échelle d'évaluation de la topographie des voix (Hustig & Hafner, 1990).....	96
<b>TABLEAU 1</b>	
La catégorisation des voix.....	48

## L'INTRODUCTION

Les recherches actuelles démontrent que le phénomène des voix est une réalité qui touche bon nombre d'individus dont certains n'ont jamais consulté les services psychiatriques. En effet, plusieurs personnes admettent avoir entendu des voix au cours de leur vie, et généralement les voix procurent la même sensation de réalité qu'une perception auditive réelle. L'expérience des voix est un phénomène subjectif, et selon les cas, les voix apparaîtront comme un phénomène pathologique et indésirable, ou à l'inverse, des manifestations qui sont perçues comme étant normales. Parmi les individus entendant des voix, certains réussissent à fonctionner de façon productive dans la communauté en dépit de leur persistance (St-Onge, Provencher & Ouellet, 2005). La plupart de ces personnes n'ont pas recours à des services de santé mentale et n'ont pas reçu de diagnostic psychiatrique. D'autres par contre, connaîtront une profonde détresse. Pour eux, ces perceptions auditives deviennent angoissantes et désagréables, et elles leur inspirent des sentiments de honte et d'impuissance ou la peur constante d'être incapables de les contrôler. Les voix interfèrent alors avec leur fonctionnement et il leur sera difficile de vaquer normalement à leurs occupations de la vie courante ou de remplir pleinement leurs rôles sociaux. Dans bien des cas, les traitements pharmacologiques sont inefficaces, puisque de 25 à 50% de ces individus continuent à entendre des voix malgré la prise de médicaments neuroleptiques (Carter, Mackinnon & Copolov, 1996), il est donc important de rechercher de nouvelles façons de venir en aide à ces personnes. Ainsi, de nombreux auteurs soulignent l'importance de la participation à un groupe d'entraide pour les entendeurs de voix afin de les aider à mieux composer avec ce phénomène (Baker, 2000; Coleman & Smith, 1997; Romme & Escher, 1993).

Cette recherche a pour objectif l'évaluation d'un groupe de formation et de soutien pour les entendeurs de voix qui s'est tenu dans les locaux du Pavois, un organisme communautaire œuvrant dans la région de Québec auprès de personnes d'âge adulte ayant un problème de santé mentale, durant l'hiver et le printemps 2007, soit du 16 février au 11 mai. Ce projet d'un groupe pour les entendeurs de voix est particulièrement novateur,

puisqu'il n'existe à ce jour, aucun groupe comparable au Québec. De ce fait, la pertinence de cette étude réside dans la nécessité d'évaluer de manière empirique les retombées de la méthode de groupe afin d'accroître les connaissances nécessaires à l'évolution et à l'amélioration des services destinés à ces personnes. Cette recherche s'inscrit également dans une démarche descriptive car elle vise à documenter la réalité d'individus expérimentant ce phénomène, entre autres, en décrivant les formes et les contenus que peuvent prendre les voix.

Le présent mémoire se divise en quatre chapitres distincts. Le premier chapitre fait état de la problématique, du cadre conceptuel et de la pertinence de la recherche. Après avoir expliqué le contexte dans lequel s'est déroulée la démarche de groupe pour les entendeurs de voix, le troisième chapitre présente la méthodologie de l'étude. Le dernier chapitre est consacré, quant à lui, à la présentation et à l'interprétation des résultats. Dans cette recherche, les concepts seront définis au fur et à mesure qu'ils seront abordés dans le texte. D'abord, le concept d'entendeurs de voix est employé puisqu'il semble rendre tous les sens ou se rapprocher le plus du terme anglais « voice hearers », généralement utilisé dans les écrits scientifiques de langue anglaise et qui désigne les personnes qui entendent des voix selon une perspective phénoménologique (David, 1999).

# CHAPITRE 1

## LA PROBLÉMATIQUE, LE CADRE CONCEPTUEL ET LA PERTINENCE DE LA RECHERCHE

### 1.1 La problématique

#### 1.1.1 L'objet d'étude : les voix

Les hallucinations auditives sont généralement définies comme étant des « expériences perceptuelles en l'absence de stimulation externe [qui apparaissent] à l'état d'éveil et qui ne sont pas sous le contrôle volontaire [de la personne] » (Beck & Rector, 2003, p. 19). Elles se distinguent des illusions qui sont des falsifications de la perception d'un stimulus réel (Akins & Dennett, 1986) comme c'est le cas pour les sons ou les voix entendus reliés à une perte d'acuité auditive.

Les voix peuvent prendre la forme d'un bruit, d'une musique, d'un seul mot, d'une courte phrase ou d'une conversation (Chadwick, Birchwood & Trower, 2003). Les paroles constituent le contenu hallucinatoire le plus fréquemment rapporté (Ait Bentaleb, Stip & Beauregard, 2000), et il peut s'agir, par exemple, d'énoncés donnant un ordre comme « quitte cet endroit », un commentaire tel que « sois prudent », ou qualifiant l'individu à la seconde ou à la troisième personne, par exemple « tu es intelligente », « il est étrange », etc. Dans la plupart des cas, les gens rapportent entendre plus d'une voix et l'une d'elles a généralement un caractère prédominant (Nayani & David, 1996).

La source des voix provient aussi bien de l'extérieur (external locus), c'est-à-dire que la personne les entend dans ses oreilles, que de l'intérieur (internal locus), soit de la tête ou d'autres parties du corps (Romme, 1998). Si les voix proviennent d'une source externe, elles ne sont pas plus fortes si la personne se dirige vers la source (Chadwick et al., 2003). D'après Nayani et David (1996), l'identité des voix peut être différenciée selon qu'elles sont perçues comme étant réelles (membre de leur famille, voisin, etc.) ou

irrélles (Dieu, Diable, etc.). De plus, les voix sont généralement perçues comme étant malveillantes (veulent leur faire du tort ou leur nuire, etc.) ou bienveillantes; dans ce cas les personnes croient que les voix servent à les aider, à les protéger (Chadwick & Birchwood, 1994, 1995).

L'audition de voix peut entraîner des réactions émotionnelles et comportementales fortes, et particulièrement la crainte d'être incapable de les contrôler (Baker, 2000; St-Onge et al., 2005). Par exemple, Nayani et David (1996) rapportent un degré élevé de détresse chez les personnes qui ont peu de contrôle sur leurs voix, peu de moyens pour composer avec elles, et dont les voix sont effrayantes. Selon St-Onge et al. (2005), les entendeurs de voix peuvent alors expérimenter des problèmes divers, tels que des difficultés au plan des relations interpersonnelles, de la nutrition, de l'hygiène, du travail, des études, etc. Ces auteurs mentionnent également que ces individus peuvent rencontrer des obstacles environnementaux, dont le manque de soutien social, l'inadéquation des services sociosanitaires, des représentations sociales négatives de la part des intervenants et de l'entourage au regard des voix. Sur ce dernier point, Baker (2000) souligne que le phénomène des voix est méconnu de la population en général, des familles et des intervenants, ce qui fait en sorte que les entendeurs de voix se heurtent généralement à des préjugés médico-sociaux et à l'incompréhension des gens. En somme, les voix peuvent conduire à de l'isolement social, étant donné que ces personnes éprouvent une grande gêne à parler de leurs expériences perceptuelles et qu'elles se sentent seules ou isolées à vivre un tel phénomène (Romme & Escher, 1989).

### **1.1.2 La fréquence du phénomène**

Dans la population générale, les études épidémiologiques estiment qu'entre 10% et 39% des personnes interrogées ont entendu des voix au moins une fois dans leur vie (Shergill, Murray & McGuire, 1998). Mais les voix sont fréquentes parmi les individus ayant un trouble mental, plus particulièrement chez les personnes atteintes de schizophrénie où, en moyenne, 50% à 80% d'entre elles entendent des voix (Alpert, 1986; Andreasen &



Flaum, 1991). La première manifestation des voix peut survenir au cours des différents âges de la vie, mais environ 6% des personnes ont entendu des voix avant l'âge de six ans, 10% entre dix et vingt ans et 74% après l'âge de vingt ans (Baker, 2000). Bien que les hallucinations puissent se produire sous différentes modalités sensorielles, c'est-à-dire sous la forme de perceptions visuelles, tactiles ou olfactives, le fait d'entendre des voix est le phénomène perceptuel ayant le taux d'incidence le plus élevé (Ait Bentaleb et al., 2000). La majorité des personnes entendant des voix expérimentent tous les jours de nombreuses périodes d'audition de voix (Chadwick et al., 2003).

## **1.2 Le cadre conceptuel de la recherche**

### **1.2.1 Le cadre théorique retenu**

Cette recherche s'inspire d'une perspective *phénoménologique* pour laquelle le sens donné par le sujet engagé dans l'étude est ce qui importe, et la totalité des expériences vécues fait office d'élément central lorsqu'un phénomène est étudié (Giorgi, 1997). Ainsi, l'expérience des voix étant un phénomène subjectif, cette recherche a pour but la compréhension du sens de l'expérience vécue par les personnes qui entendent des voix. C'est donc la signification que le participant attribue à ses voix qui devient importante et la nécessité de comprendre le phénomène tel que vécu par celui-ci. Les données recueillies revêtent alors une grande importance car elles fournissent les informations relatives aux significations propres au sujet (Bachelor & Joshi, 1986).

### **1.2.2 La phénoménologie des voix**

Au cours de la dernière décennie, des études ont contribué à une meilleure compréhension du fait d'entendre des voix sur le plan phénoménologique en s'intéressant aux diverses formes que prennent les voix, et au sens que les personnes donnent à leur expérience perceptuelle (David, 1999). Par exemple, dans une étude phénoménologique menée auprès de cent personnes entendant des voix et ayant un diagnostic psychiatrique,

Nayani et David (1996) décrivent les différentes caractéristiques que possèdent les voix des participants de leur échantillon, telles que leur personnification (accent, genre, familiarité de la voix), leur nombre, leur contenu, leur forme linguistique, etc. L'étude révèle notamment que le nombre moyen de voix entendues chez les participants est de 3,2. Pour 59% des répondants, il leur arrive d'entendre un groupe de voix qui discutent entre elles. Les voix sont majoritairement masculines, à l'exception de la troisième voix prédominante chez les femmes qui sont féminines, et elles proviennent de personnes d'âge moyen. Lorsque les auteurs ont demandé aux participants de caractériser leur voix selon le statut social ou la provenance régionale, 59% ont caractérisé ces voix selon la classe sociale; ainsi pour 30% de ces personnes, les voix provenaient d'une classe sociale supérieure, et pour 17%, les voix étaient identifiées à la classe ouvrière avec un contenu grossier. Concernant le contrôle sur les voix, l'étude révèle qu'environ la moitié des participants ont dit avoir un certain contrôle sur le début ou l'arrêt des voix mais très peu sur le contenu.

Par ailleurs, le développement de l'approche cognitive dans l'intervention auprès des personnes qui entendent des voix a connu un intérêt croissant aux cours des dernières années et ses tenants se sont particulièrement intéressés aux croyances attribuées aux voix. Par exemple, Chadwick et al. (2003) ont élaboré un modèle cognitif des voix qui démontre que les réactions des individus à leurs voix dépendent de la signification qu'ils leur donnent, notamment s'ils les considèrent comme bienveillantes ou malveillantes. D'après ces auteurs, si les voix sont perçues comme malveillantes, elles vont habituellement provoquer des réactions émotives négatives (peur, colère, anxiété...), alors que les personnes ont tendance à répondre positivement sur le plan affectif aux voix qu'elles jugent bienveillantes. Pour leur part, Sayer, Ritter et Gournay (2000) soulignent que le fait, pour les personnes, d'attribuer à leurs voix une nature malveillante, fait en sorte qu'elles vont généralement opter pour une stratégie de résistance ou d'évitement des voix, par exemple en essayant de les ignorer ou de les arrêter; cet évitement des voix est par ailleurs lié à une détresse plus élevée selon ces auteurs. En revanche, si les voix sont perçues comme bienveillantes, les personnes vont plutôt utiliser des stratégies d'engagement, notamment en tentant d'entrer en contact avec elles (Birchwood &

Chadwick, 1997). Ainsi, cette approche se situe dans un paradigme phénoménologique (St-Onge et al., 2005), puisque l'analyse de la façon dont la personne donne un sens à son expérience se trouve au cœur de l'approche cognitive (Fowler, Garety & Kuipers, 1999).

### **1.3 La pertinence de la recherche**

La pertinence scientifique de cette recherche réside notamment dans la nécessité de comprendre plus en profondeur le phénomène des voix et de favoriser le développement de connaissances théoriques et empiriques sur le sujet. Par une méthodologie qualitative mettant l'accent sur des entrevues en profondeur avec des entendeurs de voix, il aura été possible de vérifier le point de vue des principaux acteurs sociaux concernés par ce phénomène, et de favoriser la compréhension de cette expérience en rapportant les visions détaillées des entendeurs de voix. Il importe que les intervenants et les chercheurs puissent accéder à de nouvelles références empiriques quant aux voix, par exemple en obtenant des données de recherche sur la perception des participants à un groupe réalisé auprès des entendeurs de voix, sur les formes et les contenus que peuvent prendre les voix, sur les moyens généralement utilisés pour composer avec celles-ci, etc. Ce faisant, j'espère pouvoir mettre en évidence la grande diversité de ce type d'expérience perceptuelle.

En ce qui a trait à la pertinence sociale de cette recherche, l'avancement des connaissances favorisera probablement une meilleure compréhension de la problématique afin d'intervenir plus adéquatement auprès des entendeurs de voix. Considérant la fréquence élevée du phénomène, il est impératif d'aider ces personnes à mieux composer avec leurs perceptions auditives dans le but d'accroître leur qualité de vie. Il faut s'intéresser et développer de nouvelles méthodes d'intervention, notamment en mettant sur pied des groupes pour les entendeurs de voix, favorisant le soutien et l'expression de ce qu'ils expérimentent, et évaluer les effets de ces groupes pour les participants. Certes il est essentiel d'informer et de sensibiliser les familles à cette réalité. Il en résultera possiblement une prise de conscience et une compréhension plus grande du phénomène.

## CHAPITRE 2

### LE CONTEXTE DE L'INTERVENTION DE GROUPE

Au printemps 2006, le Pavois en collaboration avec l'organisme Pech (Programme d'encadrement clinique et d'hébergement), ont planifié le développement d'un groupe de formation et de soutien pour les entendeurs de voix, et ont mis sur pied un comité d'implantation pour sa mise en œuvre. Ce comité était composé d'un ex-entendeur de voix; de ma directrice de recherche, Myreille St-Onge, alors présidente du conseil d'administration de l'organisme le Pavois et d'une agente de développement du Pavois; du directeur général de Pech et d'une coordonnatrice clinique à Pech. Avant d'élaborer la programmation, le comité a vérifié la pertinence et la faisabilité de développer un groupe de soutien ainsi que les intérêts des membres du Pavois à l'aide d'un sondage. Après la confirmation de l'intérêt des membres, le comité a débuté ses rencontres de planification afin de mettre sur pied un tel groupe à partir d'une documentation spécialisée recensée sur le phénomène des voix, provenant autant des milieux scientifiques que communautaires. Dès le début, le comité a planifié, de façon parallèle, la conduite d'une recherche évaluative de ce groupe, sous la gouverne du Pavois, et dont la responsable est ma directrice de recherche (voir St-Onge, Lepage, Soucy & Savard, 2008). Dans le cadre de cette évaluation, je fus engagé comme assistant de recherche et le comité a accepté que je joigne mon projet de mémoire de maîtrise pour réaliser des entrevues auprès des participants à ce groupe.

Le groupe de formation et de soutien pour les entendeurs de voix est un groupe de soutien offrant un lieu d'échange aux personnes qui vivent une situation de même nature pour favoriser l'établissement d'un système d'appuis, et il vise également l'éducation où le rôle des animatrices consiste à fournir de l'information, des outils, des exercices qui orientent la personne vers la reprise du pouvoir d'agir sur ses voix. Essentiellement, ce groupe est « une forme d'organisation des services professionnels permettant d'allier les connaissances et les habiletés de l'intervenant, aux échanges entre membres partageant le problème » (Lavoie & Stewart, 1995, p. 14). Pour atteindre simultanément ces visées de

soutien et d'éducation, le déroulement des rencontres de groupe est divisé en deux parties, soit une première où les membres échangent librement et ouvertement de leurs expériences comme entendeurs de voix (expression de leurs sentiments par rapport aux voix, discussions sur leurs moyens pour y faire face, etc.), et une seconde partie où les animatrices présentent un contenu spécifique sur le phénomène des voix et l'accompagnent généralement d'une activité individuelle ou de groupe (écrits portant sur les différentes stratégies pour mieux composer avec les voix, témoignages de personnes ayant transcendé cette expérience, etc.).

De manière plus spécifique, les objectifs poursuivis par le groupe sont :

- Se réunir pour échanger librement sur ses voix ou sur d'autres perceptions sensorielles (visuelles, tactiles, olfactives, gustatives).
- Découvrir d'autres explications au phénomène des voix que celles liées aux symptômes psychiatriques.
- S'informer sur les recherches et les expériences portant sur les entendeurs de voix d'autres pays.
- Assimiler et explorer différentes techniques et approches pour mieux connaître ses voix, leur donner un sens, les diminuer, les maîtriser, ou pour mieux composer avec celles-ci.
- Donner son appui aux membres du groupe.
- S'entraider et s'enrichir mutuellement.
- Développer et valider chez les participants une structure de pensée personnelle au regard de leurs perceptions, permettant une plus grande aisance à composer avec les voix ou d'autres perceptions sensorielles.
- S'approprier un pouvoir sur sa vie en prenant, entre autres, un plus grand contrôle sur ses voix, et de sa propre façon.

Pour faciliter l'atteinte de ces objectifs, les animatrices ont opté pour l'approche du rétablissement telle que préconisée au Pavois<sup>1</sup>, approche qui a servi de trame de fond pour l'ensemble des interventions et du contenu de la programmation. L'animation du groupe est assumée conjointement par deux professionnelles comptant plus d'une vingtaine d'années d'expérience dans le domaine de la relation d'aide, soit madame Brigitte Soucy provenant du Pavois, et madame Huguette Savard de l'organisme Pech.

Le recrutement des participants s'est effectué de la façon suivante. Au Pavois, une lettre d'invitation a été envoyée à tous les membres de cet organisme. À Pech, des invitations verbales des intervenants ont été faites aux personnes qui leur avaient fait part qu'elles entendaient des voix. Treize personnes du Pavois (aucune de Pech) se sont montrées intéressées, et une des deux animatrices a rencontré individuellement chacune d'entre elles pour les informer des objectifs du groupe et du contenu de la programmation. De ce nombre, huit personnes se sont inscrites au groupe; deux d'entre elles ont abandonné la démarche à la suite de la seconde séance, l'une ayant un nouvel horaire d'emploi rendant la continuité de sa participation impossible, et l'autre vivant une période émotive difficile, de sorte que six personnes ont complété les sessions de groupe.

Quant à la structure, il s'agit d'un groupe fermé puisqu'il est composé de façon définitive par les membres présents lors des premières rencontres, et que la durée de vie du groupe est fixée dès le départ (Turcotte & Lindsay, 2001), c'est-à-dire douze rencontres de deux heures à raison d'une séance par semaine. Les animatrices ont choisi un groupe fermé afin de favoriser une plus grande cohésion du groupe et de mieux maîtriser l'ensemble des éléments reliés à l'exploration d'un nouveau programme. Les rencontres se sont déroulées dans un local au Pavois, et celui-ci assurait un cadre de confidentialité et d'intimité pour les membres.

---

<sup>1</sup> Voir le site Internet du Pavois au [www.lepavois.org](http://www.lepavois.org) sous l'onglet « Qui sommes-nous? » pour une description complète de l'approche préconisée par cet organisme.

Pour conclure, le programme est composé de contenus et d'activités variés résumés sommairement ici : le processus d'adaptation aux voix selon trois phases identifiées par Romme et Escher (1989), un répertoire de stratégies d'adaptation aux voix (préventives, actives, passives et dissuasives), un témoignage d'un ex-entendeur de voix, une présentation d'une chercheuse qui se spécialise dans ce domaine, diverses activités de réflexion et d'introspection sur le phénomène des voix (rédaction d'un journal quotidien des voix et des périodes silencieuses, témoignages écrits de personnes entendant des voix...), etc. Tout au long de la démarche de groupe, les animatrices ont adapté le contenu de la programmation au rythme et aux besoins des membres.

## **CHAPITRE 3**

### **LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE**

#### **3.1 Le contexte de la recherche**

Le présent mémoire vise à réaliser des entrevues en profondeur à la suite de la participation d'entendeurs de voix à un groupe de formation et de soutien qui a eu lieu au Pavois. Comme mentionné précédemment, la démarche de ce groupe a fait l'objet d'une recherche évaluative réalisée grâce à un fonds de soutien octroyé par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, et cette recherche est basée sur un devis mixte (qualitatif et quantitatif) dont l'objectif consiste à évaluer le groupe selon deux angles principaux. D'une part, elle vise une évaluation formative du processus, c'est-à-dire à évaluer la mise en place, l'exécution et le déroulement du programme. D'autre part, il s'agit d'une évaluation sommative du groupe s'intéressant à ses effets pour les participants (St-Onge et al., 2008). Le présent mémoire s'intéresse quant à lui à évaluer les effets de ce groupe sur les participants et vise également à décrire en profondeur les diverses formes que peuvent prendre les voix des personnes rencontrées.

#### **3.2 Le type de recherche**

De manière plus spécifique, il s'agit d'une recherche évaluative de type qualitatif dont le but est de vérifier les effets du groupe de formation et de soutien chez les entendeurs de voix en recueillant leur point de vue sur les bénéfices qu'ils en retirent et la perception qu'ils ont de leur progression à la suite de leur participation au groupe. Ainsi, elle correspond à une évaluation sommative visant la description des résultats produits par la méthode de groupe en s'intéressant aux aspects qualitatifs sur ce que les entendeurs de voix perçoivent comme changement dans leur situation (Patton, 1990). Elle consiste alors à vérifier si cette approche groupale, basée sur l'éducation et le soutien, a contribué à diminuer la détresse associée aux voix, à accroître le degré d'ouverture à parler des voix,



à développer des stratégies d'adaptation pour mieux composer avec les voix et à favoriser l'acquisition de connaissances sur les voix.

Cette recherche se veut également descriptive car elle vise à documenter le phénomène et à approfondir les connaissances sur ce que les entendeurs de voix expérimentent, et ce en décrivant les différentes caractéristiques et croyances associées aux voix : le nombre de voix entendues, ce que disent les voix, ce qui peut les déclencher, s'agit-il de voix masculines ou féminines, sont-elles perçues comme bienveillantes ou malveillantes, les voix discutent-elles entre elles, etc.

### **3.3 L'échantillon**

La technique d'échantillonnage utilisée fut une méthode non probabiliste, soit l'échantillon de volontaires (Ouellet & Saint-Jacques, 2000). Pour parvenir à constituer l'échantillon, le recrutement de personnes volontaires s'est effectué à partir d'un contact téléphonique auprès des six personnes ayant participé au groupe pour les entendeurs de voix. En fait, étant donné que j'ai eu l'opportunité d'être assistant de recherche dans le cadre du projet de recherche au Pavois, que je suis connu des participants et que ces derniers avaient été informés que leur participation serait sollicitée ultérieurement pour une entrevue où on leur demanderait de parler de leur expérience relative à ce groupe de formation et de soutien, j'ai contacté personnellement chacun des membres du groupe pour leur expliquer les buts de cette recherche. Au terme de l'entretien téléphonique, si la personne manifestait son intérêt à participer à l'étude, les modalités étaient convenues quant au moment et au lieu de l'entrevue afin de présenter les formulaires d'information et de consentement à la recherche (voir les Annexes A et B). Ainsi, l'échantillon de cette étude est composé des six personnes ayant participé au groupe de formation et de soutien pour les entendeurs de voix au Pavois, c'est-à-dire cinq femmes et un homme âgés entre 34 et 53 ans<sup>2</sup>. Cinq répondantes sont célibataires et l'une d'elles est séparée. La durée de

---

<sup>2</sup> Étant donné que la majorité des participants sont des femmes, le féminin est utilisé pour la suite du mémoire.

l'audition des voix chez les personnes rencontrées varie entre environ 5 et 30 ans. Aucune des répondantes à l'étude n'avait participé auparavant à une intervention de groupe concernant le phénomène des voix.

### **3.4 La collecte des données**

#### **3.4.1 La méthode utilisée**

L'entrevue semi-structurée a été privilégiée comme mode de collecte des données, puisque son utilisation permet d'encadrer l'entretien autour des thèmes considérés importants pour l'étude, tout en laissant aux répondantes une liberté d'expression assez large. Ainsi, l'utilisation de cette méthode a permis aux personnes interrogées de tracer un portrait riche et détaillé de leurs voix et de certaines croyances qu'elles entretiennent à leur sujet. Ensuite, les participantes étaient en mesure de parler de leur expérience au sein du groupe pour les entendeurs de voix et des changements qu'elles perçoivent dans leur situation à la suite de leur participation au groupe. À cet effet, Turcotte et Tard (2000, p. 353) indiquent que parfois « [...] l'entrevue qualitative centrée sur les changements que les participants perçoivent dans leur propre comportement grâce aux activités du programme constitue la modalité de collecte de données la plus appropriée ».

#### **3.4.2 L'instrument de collecte des données**

Un guide d'entrevue (voir l'Annexe C) comportant une série de questions ouvertes a été élaboré en lien avec les différents concepts abordés dans les écrits consultés et les objectifs de la présente étude. Le guide d'entrevue comprend deux parties, c'est-à-dire que l'ordre des questions permettait de traiter d'abord des thèmes reliés à la description des voix, puis, des thèmes liés à l'évaluation de la méthode de groupe. Les principaux thèmes abordés dans le guide d'entrevue sont : la nature des voix entendues, les croyances entourant l'expérience d'entendre des voix, le degré d'ouverture à parler des voix, la détresse associée aux voix, l'acquisition de connaissances sur les voix et les

stratégies d'adaptation aux voix. Plus concrètement, les deux premiers thèmes, soit la nature des voix entendues et les croyances entourant l'expérience d'entendre des voix, abordent les caractéristiques et les croyances associées aux voix des répondantes afin d'établir une description de leurs perceptions auditives (exemple : Combien de voix entendez-vous? Les voix vous parviennent-elles de l'extérieur par vos oreilles ou surgissent-elles à l'intérieur de vous? Pouvez-vous interpeller les voix? etc.). En ce qui concerne les autres thèmes du guide d'entrevue, ils visent à évaluer les effets du groupe pour les entendeurs de voix. Pour ce faire, certaines questions ont été formulées pour que les participantes comparent, de façon rétrospective, leur situation actuelle à celle d'avant le programme, comme par exemple évaluer la détresse associée aux voix des répondantes avant et après leur participation au groupe (exemple : Avant le groupe, y a-t-il des moments où les voix provoquaient de la détresse? À la suite de votre participation au groupe, est-ce que vous percevez des changements dans votre situation concernant la détresse liée aux voix, c'est-à-dire si la détresse a diminué ou augmenté à la suite du groupe?).

À la suite de l'élaboration du guide d'entrevue, le format et le contenu furent ensuite approuvés par ma directrice de recherche et un pré-test fut effectué afin d'en assurer la clarté et la justesse auprès de la première participante. Étant donné que cette entrevue s'est bien déroulée et qu'aucun changement significatif n'a été fait au guide d'entrevue à la suite de ce pré-test, les résultats de cette entrevue font partie des données. Il est à noter qu'aucun changement n'a été apporté au guide d'entrevue de la première à la dernière entrevue.

### **3.4.3 Le déroulement des entrevues**

Avant de commencer l'entrevue proprement dite, les premiers instants de la rencontre visaient à ce que les personnes prennent connaissance du feuillet d'information destiné aux participantes à la recherche (Annexe A), et pour la signature d'un consentement écrit selon les règles d'éthique usuelles (Annexe B).

Quant à la conduite de l'entretien, le guide d'entrevue élaboré pour les fins de cette recherche a été respecté intégralement, sans toutefois se limiter mécaniquement à celui-ci pour demeurer attentif à tout indice permettant de recueillir des informations non prévues mais pertinentes aux thèmes de l'étude. Les entrevues, qui se sont toutes très bien déroulées, ont eu une durée moyenne d'une heure quarante minutes, et elles ont été enregistrées à l'aide d'un magnétophone. La majorité d'entre elles, soit cinq sur six, se sont tenues dans un bureau mis à notre disposition à l'organisme le Pavois et une importance fut accordée à la qualité générale des lieux (température, confort de l'ameublement, confidentialité, etc.). Par contre, une entrevue s'est réalisée au domicile d'une participante qui en avait fait la demande, et l'endroit s'est avéré tout de même propice à ce type de rencontre étant donné l'absence de bruits ambiants ou de distractions environnementales (télévision, téléphone...) pendant l'entretien.

Après chaque entrevue, un bref compte rendu de la rencontre a été consigné dans un journal de bord. Cet outil a permis de noter les différentes conditions objectives de l'entretien (durée, déroulement de la rencontre), et toute autre information susceptible d'être pertinente à l'étude, telles que des observations sur les comportements non verbaux des répondantes, des pistes d'analyse, etc.

### **3.5 L'analyse des données**

L'ensemble de l'enregistrement des entrevues a été retranscrit intégralement sous forme de verbatim, et ce dernier a été lu à plusieurs reprises afin de s'imprégner du sens et des idées générales de chaque entretien. Les questions ouvertes ont été soumises à une analyse qualitative de contenu selon les étapes habituelles (la segmentation du matériel, le codage, etc.), qui organise et simplifie les réponses des participantes en un nombre limité de catégories mutuellement exclusives, univoques et homogènes (L'Écuyer, 1990; Patton, 1990). Les réponses ont été découpées en unités de classification, une unité correspondant à un thème. Une grille de codification fut ensuite élaborée pour chaque question à partir de l'ensemble des unités. Puisque certaines catégories de réponses

étaient déterminées au départ et que d'autres sont issues de l'analyse, il s'agit de grilles constituées selon un modèle mixte (L'Écuyer, 1987).

### **3.6 Les principales limites de l'étude**

Malgré la richesse des données recueillies, il importe de préciser les limites méthodologiques reliées au type de devis privilégié. Une première limite réside dans la technique d'échantillonnage non probabiliste ainsi que le nombre peu élevé de participantes à la recherche qui rendraient hasardeuse une généralisation des résultats obtenus. En outre, cette recherche évaluative ne peut prétendre couvrir l'ensemble des changements qu'a pu provoquer le programme, et elle ne permet pas non plus d'affirmer que la progression perçue par les participantes soit directement attribuable au programme étant donné que d'autres éléments extérieurs peuvent être à la source de ces changements (Turcotte & Tard, 2000). Il est également possible que le contexte proposé favorise la désirabilité sociale, c'est-à-dire un désir des répondantes d'offrir au chercheur un point de vue plus favorable quant aux bénéfices qu'elles ont retirés du groupe, plutôt que ce qu'elles perçoivent réellement dans leur situation.

### **3.7 Les considérations éthiques**

Signalons, tout d'abord, que ce projet de recherche (incluant les formulaires d'information et de consentement, le guide d'entrevue, etc.) a été soumis au Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (CÉRUL). Après l'avoir étudié, le CÉRUL a conclu qu'il respecte les principes de l'éthique de la recherche et a délivré un avis d'approbation autorisant le recrutement des participantes.

Par ailleurs, certaines considérations éthiques ont été prises en compte tout au long du processus de recherche. Premièrement, toutes les informations personnelles obtenues ont été traitées de façon strictement confidentielle. Les noms des participantes n'apparaissent

en aucun moment sur les documents, ils ont été remplacés par un code numérique afin de rendre le corpus de données anonyme. L'ensemble du matériel de la recherche est conservé dans un classeur verrouillé en permanence, et ce pour une période de deux ans, après quoi il sera détruit.

Le feuillet d'information fut présenté et expliqué à toutes les participantes, et un formulaire de consentement de participation à l'étude était préalablement signé par la personne. Ces formulaires visaient à ce que les personnes rencontrées puissent bien saisir les objectifs de la recherche, ses procédures, avantages et inconvénients, etc. Les formulaires ont donc été lus et signés par les répondantes et un exemplaire de chacun des documents a été remis à celles ayant consenti à participer à l'étude.

Une attention particulière a été portée afin de les informer adéquatement sur la nature volontaire de leur participation à cette recherche, et de s'assurer que le concept de volition soit respecté, c'est-à-dire la capacité de la personne à fournir un consentement éclairé en l'absence de pression ou de contrainte externe (Bouchard & Cyr, 2005). Ainsi, les participantes ont été informées qu'elles étaient tout à fait libres d'accepter ou de refuser de participer à cette étude, et de leur droit de mettre fin en tout temps à leur participation sans préjudice et sans avoir à justifier leur décision.

Pour terminer, compte tenu qu'il était possible que le fait de parler de certains éléments liés à l'expérience d'entendre des voix fasse resurgir des sentiments forts, ou suscite des émotions difficiles, et que les fondements de l'entrevue de recherche ne doivent pas chevaucher ceux de l'entrevue clinique (Mayer & Ouellet, 1991), une mesure de soutien était prévue afin de pallier cet inconvénient possible lié à leur participation à l'étude. Dans ces situations, les participantes étaient dirigées vers une personne-ressource du Pavois qui avait assuré sa disponibilité pour leur apporter de l'aide, au besoin.

## CHAPITRE 4

### LA PRÉSENTATION ET L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Le présent chapitre est consacré à la présentation des résultats obtenus lors des entrevues, et il se structure de la façon suivante. Après avoir illustré l'expérience d'audition de voix de trois participantes, vient ensuite une description des voix entendues pour l'ensemble des répondantes. Puis, une évaluation de la méthode de groupe est présentée. Ce chapitre comporte donc deux sections principales, et une interprétation des résultats clôture chaque section. Tout au long du chapitre, plusieurs extraits tirés du verbatim des entrevues viendront illustrer les propos<sup>3</sup>.

#### 4.1 L'illustration de trois personnes expérimentant le phénomène

D'entrée de jeu, l'expérience de trois entendeurs de voix est décrite. Les cas choisis démontrent et reflètent la diversité de ce type d'expérience.

#### **ISABELLE<sup>4</sup>**

Âgée de 46 ans, Isabelle a commencé à entendre des voix vers l'âge de 15 ans. Elle se rappelle clairement cette expérience : « j'étais derrière l'église et j'ai entendu une voix, une grande voix dans le ciel qui sortait vraiment hors de l'ordinaire, c'est comme si c'était un micro ou un haut-parleur, et cette voix douce et vaillante m'a dit "tu as un avenir, [Isabelle]" ». En outre, les voix l'interpellent fréquemment par son nom, elle raconte que « lorsque je marchais j'entendais prononcer mon nom et je me retournais pis il n'y avait personne alors je continuais, un moment donné ça devenait une habitude et je ne me retournais même plus ». Isabelle estime avoir connu un accroissement de la

---

<sup>3</sup> Note concernant la transcription : les points de suspension ... illustrent une pause ou un silence dans le discours de la personne interviewée; les accolades [...] signifient qu'une partie du verbatim est omise; les guillemets "..." sont utilisés lorsqu'une participante rapporte les propos tenus par les voix. L'utilisation des autres signes de ponctuation est normale.

<sup>4</sup> Les noms utilisés sont fictifs.

fréquence et de l'intensité des voix par la suite, elle dit : « quand j'ai commencé à aller à la messe au charismatique, dans les réunions de prière, c'est là que j'ai commencé à avoir des visions et à entendre davantage de voix ».

Isabelle entend les voix par ses oreilles. Les voix sont localisées à l'extérieur de sa tête. Elle entend environ sept voix différentes, et elle est capable de bien les identifier. Ainsi, elle attribue les voix dominantes à deux intervenantes qu'elle a consultées antérieurement dans le cadre d'une démarche d'aide psychosociale. En ce qui à trait aux autres voix, qu'elle juge moins proéminentes, il s'agit de sa propre voix, de celle de son frère, d'un ange gardien qu'elle surnomme Sophie, la voix de Jésus et de la Vierge Marie. Les voix s'activent quotidiennement, et elles lui parlent à la deuxième personne.

La plupart du temps, les voix lui donnent des conseils : « elles vont me suggérer des choses », elles font aussi des prédictions : « les voix vont me parler de certaines situations ou d'événements à venir, qui pourraient survenir », et plus rarement, elles vont exprimer des propos hostiles : « tu vas aller en enfer », qu'elle associe alors au Mal.

Isabelle écoute attentivement ses voix et il lui est possible de converser avec elles : « c'est un genre de dialogue que je vais engager avec eux autres, je vais leur parler ». D'ailleurs, elle sollicite ses voix et les consulte pour divers motifs. Par exemple, elle prend contact avec ses voix afin d'obtenir des avis : « lorsque je m'interroge sur quelque chose, je les interpelle », et en règle générale les voix répondent à ses questionnements. Pour ce faire, elle invoque les voix en nommant leur nom. Elle expérimente également de façon occasionnelle des visions : « je vois parfois leur visage quand elles me parlent ».

Isabelle perçoit généralement ses voix comme positives. Elle n'en a pas peur et elle ne se sent pas restreinte par elles, au contraire, elle signale que « les voix me font cheminer, elles me font progresser ». Par conséquent, Isabelle se sent soutenue par les voix qu'elle entend et elle considère qu'elles sont parfois utiles et protectrices, elle indique notamment à ce sujet :



Supposons qu'il va se passer quelque chose et que je vais être traitée avec un manque de respect ou injustement, souvent les voix vont apparaître pis je vais les écouter, et elles me portent à poser certains gestes ou à dire certaines choses, et en les exécutant je m'aperçois que je deviens un acteur dans la société.

Isabelle se conforme alors de manière sélective et volontaire aux voix en soulignant qu'elle se « laisse libre de prendre la consigne ou pas ».

## **HÉLÈNE**

Âgée de 47 ans et séparée de son conjoint, Hélène est mère de deux enfants. Elle entend des voix depuis 1998. À une certaine époque, Hélène entend plusieurs voix, c'est-à-dire plus d'une cinquantaine. Elle décrit rétrospectivement cette expérience des voix comme une source de grande détresse émotionnelle. En somme, les voix sont intenses et fortes. Le contenu des voix l'effraie et la tourmente. Hélène exprime être dominée par la peur, elle se sent incapable de les contrôler et vit un sentiment d'impuissance. Elle raconte :

À ce moment-là j'entendais des voix et ce n'était pas sain ce qui arrivait. J'entendais des enfants qui criaient au secours, j'entendais plusieurs voix d'enfants et les voix c'était mon voisin d'en haut qui attaquait les enfants pis tu entendais des enfants qui n'étaient pas capables de se défendre parce qu'ils étaient trop petits et ils appelaient leurs parents. C'était cohérent, mais à un moment donné j'avais trop peur parce que je me suis dis "coup donc ça pas d'allure ce qu'ils font aux enfants" et je ne pouvais pas aller au secours des enfants. C'est effrayant pour une maman quand tu entends crier un enfant, tu cours au secours d'eux autres et tu veux les aider, mais là je ne pouvais [aider] personne.

La détresse d'Hélène est accrue par les attitudes de sa famille qui n'a aucune connaissance ou compréhension de ce qui lui arrive. Elle souligne alors avoir connu quelques épisodes de soins psychiatriques en milieu hospitalier et d'avoir demeuré temporairement dans une maison de transition compte tenu de son état de vulnérabilité et du fait que les voix interféraient avec son fonctionnement.

Présentement, Hélène n'entend plus qu'une seule voix. Cette dernière est perçue comme provenant aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur de sa tête. La voix s'adresse directement à elle à la deuxième personne. Bien qu'elle soit incapable de reconnaître l'identité de cette voix, en ce sens qu'il s'agit d'une voix inconnue, Hélène peut dresser un profil de certaines de ses caractéristiques. Ainsi, elle indique qu'elle correspond à une voix féminine, plus précisément à la voix d'une vieille dame qui est sans doute retraitée, étant donné que « la voix dit qu'elle est vieille ». Par ailleurs, Hélène qualifie la voix de « niaiseuse » en mentionnant qu'elle « a manqué d'éducation parce que des fois elle ne parle pas avec les bons mots, des fois ses phrases ne sont pas assez constructives, et ce n'est pas cohérent ce qu'elle dit ».

La voix d'Hélène émerge soudainement : « elle surgit tout d'un coup », et de façon sporadique : « je peux être une période sans l'entendre, et là elle va me parler cinq minutes pis tout d'un coup il n'y a plus rien », mais elle se manifeste plus fréquemment le matin et au coucher. La voix va ressasser les différentes activités qu'Hélène effectue au quotidien : « elle me raconte le passé, elle ne dit pas tout mais elle raconte des choses que j'ai faites durant la journée, par exemple si j'ai besoin d'aller à l'épicerie elle va répéter ce que j'inscris sur ma liste d'épicerie, elle va répéter des affaires du genre ». De plus, la voix émet des critiques à son sujet (par exemple, « tu n'as pas assez de capacités pour travailler » ou « tu vas avoir de la misère à te concentrer ») de même que sur autrui (« tu parles à une insignifiante »). Les propos qui sont exprimés par la voix sont généralement perçus comme « dérangeants et non constructifs » et Hélène déclare que ces énoncés sont « des choses destructives qui peuvent t'achaler, tu deviens moins motivée pis découragée à faire tes choses ».

Hélène ne cherche pas à entrer en contact avec sa voix ou elle ne communique pas avec cette dernière (« je ne fais pas de discussions avec elle »). À l'inverse, elle adopte certains comportements ou utilise des moyens divers afin qu'elle cesse, tels que distraire ses pensées (« j'essaye de me changer les idées en faisant des activités »), se coucher ou écouter de la musique, etc. Par moment, Hélène va lui dire à voix haute de se taire (« je

lui dis de s'la fermer des fois, je lui dis "arrêtes tu es trop niaiseuse" »), mais en règle générale cette stratégie est peu concluante (« elle me répond, elle me dit qu'elle va me niaiser pareil »).

Somme toute, Hélène veut désespérément se débarrasser de cette voix. D'ailleurs, il y a des périodes où elle ne l'entend pas (« des fois je suis deux jours sans avoir de voix »), et la voix lui dit également qu'il lui « reste un an à vivre et qu'elle est à la veille de mourir », ce que souhaite ardemment Hélène.

## **CHANTALE**

Il s'agit d'une femme âgée de 34 ans et célibataire. Chantale entend des voix depuis environ cinq ans. Elle a une voix prédominante qu'elle attribue à un psychanalyste et elle entend également d'autres voix. De fait, Chantale estime en avoir approximativement une dizaine, bien qu'elle ajoute « qu'il y en a même que je ne peux même pas encore nommer ». À l'exception de la voix dominante, elle relie ses voix à des personnes réelles, c'est-à-dire qu'elles correspondent à des voix qu'elle entend réellement dans la vie de tous les jours. Ainsi, elle explique « qu'en règle générale c'est des voix de gens connus, des gens qui sont encore près de moi présentement dans ma vie en ce moment ou qui l'ont déjà été. [...] Je dirais une amie, ma sœur, ma mère quelque fois, d'anciennes connaissances, mes anciens chums, tous mes anciens chums ».

La voix initiale a commencé à lui parler au cours des deux premières années. Essentiellement, Chantale décrit cette voix de la façon suivante :

La voix dominante ça serait celle d'un psychanalyste ou d'un psychologue, mais la voix dominante n'a pas de voix à elle-même dans le fond, quand je dis l'homme, c'est comme si c'était un genre de robot... c'est un discours, un dialogue, mais je ne suis pas capable de reconnaître la voix, mais je pense que c'est la voix d'un homme.

Chantale considère que la voix est « bénéfique », elle souligne à cet effet :

Au début quand les voix ont commencé c'était très gentil, les voix étaient appuyantes, encourageantes, il y avait le psychanalyste dans ma tête, il m'envoyait des pensées, avant les voix c'était comme cela, ça m'envoyait des pensées et il fallait que j'analyse ce qui était dit pis tout cela, c'était comme une psychanalyse ou une psychothérapie et les événements que je vivais au jour le jour aussi, je me repositionnais face à ce qui c'était passé.

Chantale perçoit la voix comme aidante. Elle a un rapport intime avec la voix et n'a pas de difficultés apparentes à composer avec elle. Cependant, à la suite d'une séparation amoureuse, Chantale explique que les voix deviennent embarrassantes et agressives, elle dit :

Lorsque j'ai mis les ponts avec cet homme-là, ça commencé à être vraiment méchant, les voix sont sorties méchantes, mais vraiment méchantes. Là elles veulent se venger et c'était très épeurant, que c'était une vengeance, qu'elles allaient me tuer, que les Hells Angels me cherchaient pour me tuer, qu'ils allaient me couper les deux bras et les deux jambes, c'était très méchant.

Les voix de Chantale proviennent de source interne et externe. Elles lui parlent autant à la deuxième qu'à la troisième personne (« des fois elles me parlent à moi, d'autres fois elles parlent de moi »), et elle les entend clairement. Chantale peut interpeller les voix (« par exemple si je dis "est-ce que tu es là", elle me répond "oui oui" »), de même que dialoguer avec elles, bien qu'elle insiste sur le fait qu'elle évite généralement d'entrer en contact avec ses voix.

En ce qui a trait au contenu des voix, Chantale décrit en ces termes ce que les voix lui disent : « ça peut-être un mot qui est soufflé, ça peut être aussi qu'on répète dans les mots ce que je pense, ça peut être aussi une critique, ça peut être juste pour écœurer, ça peut être méchant ». Mais plus précisément, les voix lui donnent des directives (« si je fais la vaisselle, par exemple, et je mets un verre à un endroit, la voix dit "tu devrais mettre ça là" et je change d'idée car ils m'ont dit de faire cela pis là ça tombe à terre »), et elle affirme que ces consignes sont habituellement peu commodes (« c'est plus souvent

« négatif qu'aidant »). En outre, il arrive que les voix émettent des commentaires, notamment sur l'apparence d'autrui (« si je suis avec des gens, la voix me dit “est donc ben laide sa robe, y as-tu vu les cheveux” »). À certains moments, les voix l'injurient (en tenant des propos tels que « salope », « tu es un verre solitaire et tu vas finir ta vie toute seule », etc.) ou elles menacent de lui infliger du tort (« on va te tuer »). Toutefois, il est important de souligner, en terminant, que Chantale précise qu'actuellement « les voix sont presque disparues ».

## **4.2 La description des voix**

À la lumière des expériences de trois participantes qui ont été illustrées précédemment, la lectrice ou le lecteur peut constater d'ores et déjà que les voix varient généralement en fréquence, en nombre, en contenu affectif, etc. Par conséquent, la partie qui suit présente une description en profondeur des voix entendues pour l'ensemble des répondantes, c'est-à-dire aux plans de leurs caractéristiques (topographie, contenu, source, etc.), et des croyances les entourant (identité, bienveillante ou malveillante, etc.).

### **4.2.1 Les caractéristiques des voix**

#### **4.2.1.1 La topographie des voix<sup>5</sup>**

Dans cette section, le concept de la *topographie* des voix est abordé et il constitue une entrée en matière pour investiguer les diverses caractéristiques associées aux voix des participantes. La topographie des voix renvoie à la description de caractéristiques telles que la fréquence, la durée, la clarté, la tonalité, l'audibilité et l'affectivité des voix (Hustig & Hafner, 1990). Les auteurs consultés sur le sujet recommandent généralement l'utilisation de tests standardisés afin de mesurer ces dimensions, compte tenu qu'il peut être plus difficile de les évaluer à partir des témoignages des gens (Chadwick et al.,

---

<sup>5</sup> Des auteurs utilisent également l'expression « topologie » des voix. Bien que la définition de ces concepts soit la même, celui de « topographie » est plus couramment employé par les auteurs consultés.

2003). D'ailleurs, diverses méthodes ont été élaborées pour mesurer ces caractéristiques (Garety, 1992), dont l'*Échelle d'évaluation de la topographie des voix* qui a été utilisée dans le cadre du projet de recherche au Pavois (voir St-Onge et al, 2008). Cette échelle a été reproduite à l'Annexe D pour faire une démonstration de ce type d'instrument de collecte des données. Sommairement, elle a été mise au point par Hustig et Hafner (1990), et elle comprend une cote d'intensité de type Likert de 1 à 5 pour mesurer quatre dimensions spécifiques, soient la fréquence, l'audibilité, la clarté et l'affectivité des voix selon le degré de stress et de contrainte.

Mais en dépit de ce qui précède, il est tout de même possible de recueillir des informations qualitatives pertinentes sur ces différentes dimensions (Carter, Mackinnon, Howard, Zeegers & Copolov, 1995; Pope & Mays, 1995), et conséquemment cette partie s'attarde de façon plus précise à la description de trois d'entre elles, à savoir la fréquence, la clarté et l'audibilité.

La *fréquence* est la première caractéristique décrite liée à la topographie des voix. L'activité des voix peut être plus ou moins fréquente selon les personnes rencontrées. Ainsi, la fréquence des voix varie d'une répondante à l'autre, et dans certains cas les voix sont très actives, par exemple l'une des participantes souligne : « des voix j'en entends pas mal tout le temps » (Parti. #6); il peut s'agir aussi d'une activité irrégulière sur le plan de la fréquence : « des voix hallucinantes c'est bien rare que j'en entends présentement » (Parti. #4); voire même jusqu'à des voix qui sont complètement inactives, par exemple une répondante mentionne ne plus entendre de voix depuis mars 2007, soit à partir de la quatrième séance de groupe. Mais dans l'ensemble, les personnes rencontrées indiquent qu'elles vivent hebdomadairement plusieurs périodes d'audition de voix et qu'elles se manifestent couramment. En ce qui a trait à la durée de ces épisodes, elles perdurent pendant quelques secondes (Parti. #1 : « j'entends peut-être un mot ou deux et c'est tout »), quelques minutes (Parti. #5 : « elle va me parler cinq minutes pis tout d'un coup il n'y a plus rien »), ou elles peuvent être continues (Parti. #3 : « elle parlait sans arrêt »).

Bien que l'apparition des voix peut se produire à tout moment au cours d'une journée, autrement dit, elles peuvent surgir autant en matinée, en après-midi qu'au moment du coucher, plus de la moitié des répondantes soutiennent que les voix s'activent plus fréquemment le matin. Certaines participantes constatent alors que les voix sont plus fréquentes « le matin en me levant » (Parti. #1), de même que : « des fois c'est elles qui me tirent du lit le matin » (Parti. #3). De plus, le tiers des répondantes ajoutent qu'à quelques occasions les voix ont fait irruption au cours de la nuit.

Par ailleurs, toutes les répondantes connaissent également des périodes silencieuses, en ce sens que les voix sont inactives et qu'elles ne se manifestent pas du tout pendant une certaine période de temps. À cet égard, une participante raconte :

J'ai eu des vacances, j'ai eu une petite période où je ne l'ai pas entendue, même cette semaine-là j'ai eu des périodes où je ne l'ai pas entendue. Je pense qu'elle va disparaître, je le souhaite parce qu'il y a des grandes journées où je ne l'entendais pas du tout. (Parti. #5)

En ce qui concerne la seconde caractéristique reliée à la topographie des voix, il s'agit de la *clarté*. Selon Hustig et Hafner (1990), elle correspond à un contenu des voix qui sont claires ou plutôt chuchotées. Ainsi, de l'avis des personnes rencontrées, en général les voix sont entendues clairement et normalement. D'ailleurs, une participante illustre d'emblée cette notion de clarté de la façon suivante : « d'habitude les voix que j'entends sont claires, c'est comme les paroles d'une personne normale qui me parle ou comme ta voix » (Parti. #3). Ainsi, l'élocution des voix, c'est-à-dire la manière dont elles s'expriment oralement, est généralement claire et facile à comprendre pour la plupart des répondantes. Ces dernières affirment alors qu'elles peuvent saisir correctement le contenu des voix et discerner nettement les mots ou les paroles qu'elles prononcent. Des répondantes indiquent à ce sujet : « ils me parlent de façon compréhensible » (Parti. #2), ou que : « les phrases sont claires, c'était clair les mots qu'elle dit » (Parti. #5).

De surcroît, lorsque les participantes entendent plusieurs voix ou un groupe de voix, ces dernières s'expriment avec suffisamment de clarté pour que les répondantes puissent

distinguer parfaitement l'identité de chacune des voix qu'elles entendent. Par ailleurs, et dans une moindre mesure, le contenu des voix peut être parfois incompréhensible pour les personnes rencontrées, et à ce sujet des participantes soulignent : « ses paroles étaient embrouillées » (Parti. #3), « j'entendais comme des murmures, des genres de murmures » (Parti. #6).

L'*audibilité* est quant à elle la dernière caractéristique décrite associée à la topographie des voix. Essentiellement, cette notion réfère au volume des voix (Trygstad et al., 2008), c'est-à-dire la perception par les personnes que les voix sont fortes ou à l'opposé silencieuses. Dans la majorité des cas, les participantes soutiennent que les voix sont plutôt fortes et qu'elles peuvent être entendues sans difficulté ou sans efforts particuliers. De fait, les voix sont facilement perceptibles d'après les répondantes, et l'une d'elles ajoute que la tonalité des voix entendues est comparable à celle de sa propre voix : « les voix sont fortes, disons un ton égal à moi ou bien elle va parler un peu plus bas » (Parti. #5).

En outre, la totalité des répondantes ont des périodes où l'intensité des voix est moindre, en d'autres termes les voix se tiennent comme à l'arrière-plan selon leurs propos. Sur ce dernier point, trois participantes exposent notamment que les voix sont : « comme en sourdine » (Parti. #3), que « les voix vont être là pareil mais elles vont être calmes » (Parti. #6), ou bien que « c'est quand même assez léger, elles sont là encore mais c'est juste qu'elles sont plus effacées » (Parti. #1).

En contrepartie, certaines personnes rencontrées mentionnent que le volume des voix peut être parfois très élevé, et l'extrait suivant est explicite à ce sujet : « ma voix ça entrainait dans les oreilles, là c'était vraiment des voix très fortes, une fois j'ai même demandé à l'infirmier s'il l'entendait parce que c'était tellement fort » (Parti. #5). Dans ces conditions, les voix sont généralement perçues comme contraignantes, et par le fait même plus difficiles à ignorer d'après leurs propos. Pour terminer, une participante signale qu'en de rares occasions une voix a même hurlé.



#### 4.2.1.2 Le contenu

Le *contenu* verbal des voix est le second aspect pris en compte dans cette partie traitant des caractéristiques des voix. Globalement, décrire le contenu des voix vise à rapporter ce que les voix disent, ou plus précisément d'effectuer un compte rendu textuel du discours des voix entendues, ou de citer certains énoncés qu'elles émettent (Bentall, Haddock & Slade, 1994; Guigo-Banovic, Gimenez & Pedinielli, 2005; Soppitt & Birchwood, 1997).

Mais dans un premier temps, interrogées sur la manière dont les voix s'adressent aux répondantes à l'aide de la question « les voix vous parlent-elles ou parlent-elles de vous? », les deux tiers des participantes répondent que les voix s'adressent directement à elles, c'est-à-dire qu'elles leur parlent à la deuxième personne. Dans ce contexte, les voix disent par exemple : « tu es drôle » (Parti. #3), « tu as oublié de faire cela » (Parti. #2), etc. Concernant les deux autres répondantes, l'une d'elles entend des voix qui lui parlent uniquement à la troisième personne, tandis que pour la seconde, il s'agit d'une combinaison des deux, en ce sens que les voix lui parlent autant à la deuxième qu'à la troisième personne. Par ailleurs, les voix peuvent également utiliser le nom de la personne, et les participantes soutiennent alors que les voix les interpellent en nommant leur prénom, ou plus rarement en utilisant un surnom ou un diminutif qui leur est familier.

En ce qui a trait au contenu proprement dit, d'après les personnes rencontrées les voix contiennent généralement les éléments qui suivent. Tout d'abord, elles peuvent donner des conseils ou formuler des avis; une participante mentionne à cet effet que les voix lui suggèrent de : « dire bonjour à quelqu'un, ou encore de passer par tel chemin plutôt qu'un autre, d'aller prendre une marche, ou encore de lire ou d'étudier » (Parti. #6).

De plus, certaines répondantes racontent qu'à l'occasion les voix leur donnent des ordres ou des directives, en ce sens qu'elles commandent à la personne de faire des choses ou

d'exécuter certaines actions, par exemple « il faut que tu prennes ta douche » (Parti. #2), ou bien « achètes cela ou achètes pas cela » (Parti. #4).

Il arrive aussi que les voix émettent des commentaires sur les pensées ou les actions des répondantes, c'est-à-dire qu'elles expriment des opinions ou un ensemble de remarques sur les pensées ou les comportements de la personne, et l'extrait suivant est représentatif des propos :

Des fois ça peut arriver que si je fais quelque chose de pas correct, que moi-même je trouverais que c'est pas correct, à ce moment-là les voix vont me dire "c'est pas correct ce que tu as fait, tu n'aurais pas dû dire cela ou t'aurais pas dû faire ça". Mais habituellement quand je pense que c'est correct d'avoir dit ou d'avoir fait quelque chose les voix vont m'accompagner là dedans... ou encore elles vont par exemple, si je ne suis pas [certaine] si ce que j'ai fait est bien ou mal à ce moment-là elles vont me dire "ne t'en fais pas avec cela, c'est normal d'avoir fait ceci ou d'avoir fait cela". (Parti. #6)

Le contenu des voix peut avoir pour objet des critiques qui visent les participantes ou autrui. Dans ces situations, les voix disent des choses déplaisantes ou portent des jugements négatifs sur elles ou sur quelqu'un d'autre. Une participante déclare notamment : « la voix va dire "tu ne seras pas capable de le faire" ou a dit "travaille sur ton cours de français pis tu vas avoir de la misère à te concentrer" » (Parti. #5), et une autre fait état que : « ma mère a été très critiquée par les voix » (Parti. #1).

En outre, les voix peuvent être drôles, ou dirent des choses comiques et amusantes qui font rire la personne, comme par exemple « des fois ça peut être rigolo, ça va être des choses drôles qui va en ressortir » (Parti. #6), « il y avait des choses qui me faisait bien rire » (Parti. #3).

Les voix peuvent également exprimer des menaces diverses, telles que de causer des ennuis à la personne ou menacer cette dernière de lui infliger du mal ou du tort. À titre d'exemple, voici ce que les voix disent à deux répondantes : « on va te voler, on va vider

ton compte de banque » (Parti. #5), et « on va te tuer, tu serais mieux de te tuer toi-même, pis on va te couper les deux bras » (Parti. #1).

Enfin, le contenu verbal des voix peut comporter des mots grossiers ou blessants, et correspondre à des propos injurieux qui sont perçus par les personnes interrogées comme des insultes, il s'agit alors d'énoncés tels que : « salope » (Parti. #1), « snob » (Parti. #4), etc.

Pour terminer, le fait que les voix soient répétitives est abordé par la plupart d'entre elles sous deux aspects principaux. D'une part, les voix prononcent parfois les mêmes mots ou de courtes phrases plusieurs fois consécutivement (exemple : « il y avait une voix qui disait "il faut que tu ailles plus vite, il faut que tu ailles plus vite, grouille, grouille, grouille, grouille" » Parti. #2), ou bien elles répètent les actions ou les pensées de la personne. Une participante parle de cette dernière situation en ces termes :

C'est comme quand je pense [à quelque chose], pis elles le disent à haute voix, tu marches sur la rue, et là tu vois mettons : dépanneur, restaurant vietnamien, taïchi... des choses comme cela, et là ça me dit "dépanneur, restaurant vietnamien, taïchi". Ça me dit cela dans ma tête, donc je fais juste le voir et ça me dit cela dans ma tête. (Parti. #1)

D'autre part, certaines répondantes expliquent qu'elles ne repèrent pas de grandes variations dans le contenu des voix par moment et que les thèmes qu'elles évoquent sont répétitifs. Par exemple, une participante mentionne que le contenu des voix porte fréquemment sur la fin du monde, ce qui lui apparaît alors comme un thème récurrent.

#### 4.2.1.3 La source

Pour ce qui est de la *source* des voix, plus de la moitié des participantes signalent qu'elles perçoivent que les voix proviennent de l'extérieur, c'est-à-dire qu'elles les entendent par leurs oreilles. Deux répondantes disent à ce sujet : « j'ai vraiment l'impression que [...] ça vient de l'extérieur pour me faire entendre cela » (Parti. #6), ainsi que « ça m'arrive

par les oreilles » (Parti. #5). Pour le tiers des répondantes, les voix sont perçues comme provenant aussi bien de l'extérieur que de l'intérieur, et à une fréquence variable; une participante fait part que « les voix de l'intérieur de moi, présentement c'est moins important, c'est moins fort, mais de l'extérieur c'est presque toujours là » (Parti. #1). Enfin, une seule personne interrogée rapporte que les voix proviennent exclusivement de l'intérieur.

Lorsque les participantes entendent des voix d'une source interne, elles identifient généralement la tête comme le site d'émanation des voix. En d'autres mots, les voix de la personne sont localisées à l'intérieur de sa tête, de son esprit ou de son cerveau, par exemple : « ça vient d'en dedans de moi les voix, ça me dit cela dans ma tête » (Parti. #1). De plus, les participantes sont capables de distinguer ces voix internes des pensées ordinaires qui leur viennent, en ce sens qu'elles n'interprètent pas, ou ne confondent pas, leurs voix comme leurs propres pensées : « je suis vraiment capable de faire la différence quand ça vient de moi et quand ça ne vient pas de moi, même si je sais que ça vient de l'intérieur de moi, mais je suis capable de dire "ça, ça vient de moi et ça, c'est eux autres" » (Parti. #1).

#### **4.2.1.4 Les éléments contextuels au déclenchement des voix**

Bien que la plupart du temps les participantes rapportent que les voix surgissent brusquement et sans raison apparente, il est néanmoins possible d'identifier à travers leurs témoignages certains *éléments contextuels* pouvant influencer l'activité des voix et leur déclenchement. Ces éléments peuvent donc agir comme déclencheurs des voix, et il s'agit habituellement d'un facteur particulier qui favorise l'apparition des voix et qui exerce son influence durant une période de temps limitée (Boyd Ritsher, Lucksted, Otilingam & Grajales, 2004).

Fréquenter des endroits publics semble être un déclencheur fréquent pour plusieurs répondantes. En effet, certaines personnes rencontrées rapportent que le fait d'être exposées à des situations de groupe ou de croiser des étrangers, notamment dans un autobus ou un supermarché, peut déclencher la perception de voix. L'une d'elles déclare :

C'est plus par exemple, c'est plus quand je vais aller dans des endroits publics par exemple, si je me rappelle bien... c'est plus quand je me sens observée, quand je me sens observée on dirait que les voix sont plus présentes à ce moment-là... ça peut être, par exemple, quand je marche sur la rue, ou dans l'autobus. (Parti. #6)

De façon plus précise, la moitié des répondantes admettent entendre davantage de voix lorsqu'elles utilisent le transport en commun, et les propos suivants en font foi : « la voix est plus active si je prends la bus le matin » (Parti. #5). Pour d'autres participantes, les voix font généralement irruption lorsqu'elles fréquentent des endroits publics variés, à savoir les centres commerciaux, les supermarchés, les restaurants ou les boutiques.

Ainsi, quelques explications sont avancées par les participantes afin de mieux comprendre cet accroissement de l'activité des voix en ces lieux. Tout d'abord, certaines répondantes font référence à une situation de proximité, qui provoque chez elles un malaise ou un inconfort, et qui peut être perçue comme embarrassante. Une participante parle de cette situation en ces termes : « je vais prendre l'autobus et quand c'est bondé de monde je trouve cela difficile pis intimidant » (Parti. #4). Ensuite, des répondantes traitent des difficultés ressenties ou anticipées quant au fait de devoir entrer en contact avec des personnes étrangères, par exemple « quand tu es stressée, à l'épicerie, d'engager une conversation avec le monde » (Parti. #4), ou encore durant les moments gênants de silence avec de telles personnes.

Dans ces conditions, certaines répondantes affirment qu'elles ont alors tendance à éviter les endroits ou les situations qui déclenchent les voix, comme en témoigne les propos suivants d'une répondante : « les autobus je n'y vais pas souvent, le restaurant je n'y vais pas souvent, je les évite, l'épicerie je l'évite aussi » (Parti. #4).

Dans le même ordre d'idées, les participantes expriment qu'elles sont généralement plus vulnérables au déclenchement des voix lorsqu'elles sont stressées. À cet effet, trois répondantes soutiennent respectivement que les voix surgissent dans les moments où elles sont « nerveuse » (Parti. #1), « anxieuse » (Parti. #5), ou « sur le gros nerf » (Parti. #4), de sorte que « le stress alimente les voix » aux dires de l'une d'elles.

À ces éléments s'ajoute, pour certaines personnes interrogées, une situation d'isolement ou de solitude. En effet, des répondantes ont noté que les voix se manifestent principalement lorsqu'elles s'ennuient, dans les moments où elles sont seules et qu'elles se sentent isolées. Par exemple, une participante souligne que « moi les voix c'est quand je suis enfermée chez moi [...] j'ai eu des voix et j'étais énormément seule, j'étais très très isolée » (Parti. #2). À l'inverse, certaines participantes rapportent que les voix sont moins actives ou absentes lorsqu'elles sont en compagnie d'autres personnes (par exemple en présence d'amis, des membres de leur famille, etc.), et une répondante indique à cet effet : « quand je suis avec les gens on dirait que ça me laisse tranquille » (Parti. #1).

De l'avis des personnes rencontrées, les voix peuvent aussi se manifester à la suite d'un incident mineur. Deux participantes allèguent qu'un incident peut favoriser l'émergence de voix qui les critiquent, en ce sens qu'elles émettent une opinion ou un jugement après que l'évènement se soit produit. Par exemple, une répondante raconte que lorsqu'elle est chez des amis et qu'elle renverse par inadvertance son café, une voix peut lui dire qu'elle a encore gaffé. Une seconde participante mentionne quant à elle : « quand je marche pis tout cela, et je me cogne partout, je me cogne les mains, je me cogne, et là je me pète la tête pis là ça me dit "t'as une tête dure" » (Parti. #1).

Pour conclure, une répondante établit également un lien entre le fait de penser ou de parler des voix et de leur déclenchement. À cet égard, elle affirme : « vu que je dis que présentement les voix sont tranquilles, alors là demain il va y en avoir, donc le fait de parler des voix ça peut être un déclencheur des voix... mais pas à long terme, mais à

court terme » (Parti. #1). Par ailleurs, certaines personnes interrogées rapportent que se remémorer des événements liés à une expérience de vie difficile (en l'occurrence le souvenir d'une séparation ou le décès d'un proche) et suscitant de forts sentiments tels que la culpabilité, la tristesse, etc., peut déclencher une période d'activité des voix.

## **4.2.2 Les croyances entourant les voix**

### **4.2.2.1 L'identité des voix**

Le premier aspect abordé dans cette partie portant sur les croyances concerne *l'identité* des voix. Selon Garrett et Silva (2003), elle repose sur un ensemble d'éléments ou de particularités qui permet à l'individu de reconnaître ou d'identifier une voix, ou plus concrètement de connaître si la personne sait ou croit savoir à qui appartient la voix entendue (à une connaissance ou à un personnage surnaturel par exemple).

Cela dit, l'identité des voix entendues par trois répondantes ayant été illustrée précédemment à la section 4.1, en ce qui a trait à celle des trois autres, elle correspond à ce qui suit. Une première participante indique qu'elle entend des voix depuis aussi longtemps qu'elle puisse se souvenir, et qu'elle en a présentement deux. La voix dominante est celle d'une amie religieuse âgée dans la quarantaine et qu'elle connaît maintenant depuis plusieurs années; tandis que la seconde est celle de sa sœur aînée.

Une autre participante interrogée entend également deux voix. Ce sont celles d'un homme et d'une femme, et elle précise que l'une n'est pas prédominante par rapport à l'autre. Elle explique qu'elle perçoit ses voix comme des amis et que ces derniers sont probablement riches, puis elle estime que leur âge se compare au sien : « disons mon âge, 46 ans ».

Concernant la dernière participante, elle entend des voix de personnes inconnues, c'est-à-dire qu'elle ne peut pas attribuer ce qu'elles disent à une personne en particulier ou

qu'elles ne présentent pas un caractère bien identifié. Elle ajoute cependant qu'il s'agit surtout de voix féminines : « c'est souvent des femmes qui parlent ou des fois il y a des hommes ».

En somme, à l'exception d'une répondante du groupe, la totalité d'entre elles rapportent entendre plus d'une voix. Ces dernières sont majoritairement féminines. Trois participantes ont des voix qui s'apparentent à celles des membres de leur famille (frère, sœur et mère) ou à des connaissances (anciens conjoints, amies, etc.). Trois autres répondantes ont des voix qui ne présentent aucune ressemblance avec celles de personnes connues. Lorsque les participantes sont interrogées sur le statut social de leurs voix dominantes, cinq d'entre elles répondent respectivement : psychanalyste, intervenantes ayant étudié en psychologie, retraitée, religieuse et riches. Enfin, une seule répondante mentionne entendre sa propre voix ainsi que celles de personnages bibliques.

Par ailleurs, sans que les personnes rencontrées le nomment explicitement, il est possible de relever dans leurs propos divers éléments sur lesquels elles s'appuient pour établir l'identité d'une voix. D'abord, les voix peuvent divulguer leur identité, c'est-à-dire que la voix s'identifie elle-même ou révèle certaines de ses particularités (sexe, âge, etc.). Aussi, les voix peuvent ressembler à celles de personnes connues aux plans de l'intonation et de la diction. Par exemple, une répondante affirme que ses voix dominantes sont celles d'intervenantes qu'elle connaît réellement dans la vie « parce que le timbre de la voix est le même » (Parti. #6). Ensuite, l'identification d'une voix peut s'effectuer à partir du contenu verbal ou de ce qu'elle dit. Certaines participantes indiquent notamment qu'elles reconnaissent l'identité de leurs voix par « les sujets qu'ils entretenaient » (Parti. #2), ou par « elle seule peut dire ça » (Parti. #3). Enfin, les visions qui accompagnent l'audition de voix peuvent également aider la personne à identifier la voix entendue. À ce sujet, une répondante signale que lorsqu'elle entend des voix elle expérimente quelquefois des visions de façon simultanée : « je vois parfois leur visage quand elles me parlent » (Parti. #6).



#### 4.2.2.2 Les voix malveillantes et bienveillantes

Des participantes disent d'emblée que les voix peuvent être désagréables. En effet, dans certains cas les voix sont perçues négativement de la part des répondantes, c'est-à-dire qu'elles estiment que les voix sont dérangeantes, nuisibles ou autres. D'ailleurs, outre le terme de *malveillance* utilisé par la plupart des participantes pour faire référence à ce type de voix, il est possible d'identifier à travers leurs témoignages d'autres expressions qui décrivent celles qui sont pressenties comme malveillantes, et en voici quelques unes : « néfastes..., méchantes..., picosseuses... » (Parti. #1), « négatives..., fatigantes... » (Parti. #4), « désagréables..., destructives..., niaiseuses... » (Parti. #5).

Mais de manière plus spécifique, certaines répondantes qualifient leurs voix de méchantes. Elles rapportent alors que les voix manifestent de la méchanceté à leur égard compte tenu qu'elles évoquent des thèmes dépréciatifs qui les méprisent et les abaissent ou qu'elles critiquent leurs faiblesses personnelles. Une personne rencontrée exprime notamment : « des fois les voix sont très méchantes [...] et elles jouent beaucoup sur mes points faibles pour me tracasser pis tout cela » (Parti. #1).

Ensuite, les voix sont parfois malveillantes de leurs avis, puisqu'elles croient qu'elles désirent les persécuter ou leur faire du tort. Certaines répondantes signalent être l'objet d'attaques ou d'hostilité de la part des voix, que ces dernières ont une volonté de nuire ou qu'elles menacent de leur faire du mal. Par exemple, une participante raconte qu'elle entendait auparavant des voix qui la harcelaient en la menaçant de lui infliger des blessures corporelles ou de le tuer, et une autre rapporte que des voix menaçaient de lui dérober ses avoirs financiers.

Pour terminer, des participantes attribuent une intention malveillante aux voix lorsqu'elles les incitent à faire des choses répréhensibles, ou les exhortent à adopter certains comportements qui peuvent porter atteinte à leur intégrité ou à celle des autres.

Par exemple, une répondante soutient que la visée des voix est malveillante : « [...] si elles sont négatives pis elles nous suggèrent de se suicider ou de tuer » (Parti. #6).

En revanche, des participantes expliquent qu'elles perçoivent parfois de façon positive leurs voix, c'est-à-dire qu'elles trouvent que celles-ci sont utiles et agréables. Elles témoignent dès lors de la nature *bienveillante* de certaines voix. L'extrait suivant illustre bien cette situation :

Il y a deux ans, ma voix pouvait chanter. C'était une voix d'homme, [elle] pouvait chanter, pis me dire quoi faire, et c'était constructif, c'était constructif et elle était capable de me donner une recette, je pouvais la faire pis c'était mangeable. Mais je restais ébahie, je restais ébahie car [elle] me disait des choses constructives "refait ton cv, retourne au travail", pis c'était à ce moment-là, ça fait plus de... ça fait trois ans que j'ai recommencé à travailler, pis j'ai été trois ans salariée, et cette voix-là revenait quelque fois, pis ça disait de bien faire les choses. Mais cette voix d'homme-là est disparue, c'est arrivé avec d'autre chose après, c'est la seule qui a été bienveillante. (Parti. #5)

De façon plus spécifique, certaines personnes interrogées pensent que les voix servent à les aider, à les protéger ou à leur tenir compagnie. Ainsi, des répondantes font d'abord mention que les voix veulent parfois les aider. Trois d'entre elles disent respectivement que les voix les aident à réaliser certains objectifs dans la vie, à acquérir des habiletés ou à développer leur confiance en soi. Concernant ce dernier aspect, une participante indique au sujet de sa voix initiale : « dans les deux premières années des cinq ans, il était là pour m'aider, pour me montrer le chemin pour avoir plus confiance en moi » (Parti. #1).

D'autres répondantes perçoivent l'intention des voix comme étant bienveillante compte tenu qu'elles croient que les voix essaient de les protéger. En fait, des participantes rapportent que les voix sont par moment protectrices et qu'elles sont des alliées utiles qui veulent les guider, les défendre ou les conseiller lors de situations diverses. À cet effet, une répondante déclare :

Il y a des fois quand je me sens comme attaquée ou encore si je me sens rejetée ou quelque chose du genre, là les voix, comme pour me défendre ou encore pour je ne sais pas quoi, pour me défendre ou pour protester

contre cela elles vont me dire “fait telle chose, dit telle chose”. (Parti. #6)

Enfin, les voix peuvent également offrir de la compagnie selon les propos de certaines personnes rencontrées. À titre d'exemple, une participante raconte qu'à une certaine époque alors qu'elle a peu d'amis et qu'elle se sent seule et isolée, les voix qu'elle a commencé à entendre lui ont permis de combattre sa solitude. À ce moment, elle perçoit les voix comme des amis qui lui servent de compagnons, et elle reconnaît en quelque sorte que sans elles sa vie aurait été vide. Elle conclut en disant : « je me suis jamais sentie isolée moi, je me suis toujours sentie avec des amis » (Parti. #2).

#### 4.2.2.3 Les connaissances des voix

Certaines participantes rapportent qu'elles pensent que les voix ont une *connaissance* intime ou détaillée d'elles. De leur avis les voix donnent parfois l'impression de savoir beaucoup de choses à leur sujet, notamment en ce qui concerne leurs expériences passées, leurs actions présentes ou bien leur avenir.

Ainsi, des répondantes expriment que les voix sont au fait de leurs comportements et de leurs pensées actuelles. Plus précisément, d'après elles les voix peuvent être au courant de leurs sentiments, de leurs pensées, de leurs actions, de leurs forces ou de leurs faiblesses personnelles. Une répondante affirme concernant sa voix dominante : « il sait tout de moi... oui les points forts, les points faibles, oui savoir tout de moi. Il me connaît mieux que je me connais, pis je me connais! » (Parti. #1).

Certaines personnes interrogées racontent que les voix détiennent parfois des informations de nature personnelle sur leurs histoires passées. De ce fait, les participantes réfèrent aux connaissances que possèdent les voix sur leurs expériences antérieures, comme si elles étaient bien informées de certains événements reliés à leur vécu personnel. Voici ce que dit à ce sujet une répondante :

Même mes chums, mes anciens chums que je me rappelais même plus du nom. Je me rappelais même plus du nom de ce chum-là, et ça me sort le nom de ce chum-là, un chum des années 80. La voix me sort cela [la participante nomme la personne] un chum des années 80, ça m'était complètement sorti de la tête. (Parti. #2)

Pour conclure, certaines participantes expliquent que les voix peuvent révéler ou laisser sous-entendre qu'elles connaissent l'avenir ou qu'elles peuvent prédire des événements qui pourraient survenir. Pour elles, les voix savent alors anticiper les événements ou effectuer des prédictions. Puis, lorsque les événements ne se réalisent pas, des répondantes indiquent qu'elles éprouvent une certaine déception. Par exemple, une participante déclare que sa voix lui disait :

“Si tu passes au travers de cela, tu vas pouvoir avoir la job que tu veux, il y a un gars qui t'attend”, plein d'affaires, “il y a de l'argent là-dedans, tu vas voir tu vas être riche”, plein d'affaires comme cela. Et là au bout de cinq ans, s'cuse ben, mais en plus de toutes les étapes et tout. [...] Pis là j'ai décidé, [non] ça n'a plus de bon sens, je mets fin à tout cela. J'ai fait le deuil d'être riche dans un sens, le deuil d'avoir l'emploi de mes rêves. (Parti. #1)

#### 4.2.2.4 Le pouvoir des voix

Dans la présente section, il est question du *pouvoir* que peuvent bénéficier les voix. Selon les propos tenus par les répondantes, leur perception quant à la puissance des voix s'appuie sur deux genres d'indices.

Tout d'abord, certaines participantes témoignent que les voix ont un certain pouvoir étant donné qu'elles peuvent influencer leurs comportements. En effet, elles constatent que les voix donnent parfois des conseils ou des ordres avant que leur action ne soit posée (exemple : « ce que j'ai remarqué là, c'est que des fois ça me dit quoi faire avant même que j'aie pensé de le faire » Parti. #4), et incidemment les voix ont le pouvoir d'influencer leurs comportements selon elles, puisqu'elles tiennent compte à l'occasion de ces suggestions avant d'agir ou qu'elles obéissent aux directives.

De l'avis de certaines personnes interrogées, un autre indice du pouvoir des voix réside dans le fait qu'elles ont le sentiment d'être incapables de contrôler l'émergence, la cessation ou le contenu des voix. Ainsi, quelques répondantes soutiennent qu'elles ont peu d'influence sur l'apparition ou la disparition des voix, ou sur ce qui est dit. En revanche, pour elles les voix ont davantage de pouvoir puisqu'elles apparaissent et se taisent à leur guise, ou qu'elles peuvent dire ce qu'elles veulent. Certaines participantes affirment alors qu'il est généralement difficile d'exercer un contrôle sur les voix ou de les maîtriser, et qu'elles se sentent en fin de compte impuissantes. L'une des répondantes expose à ce sujet :

La voix peut avoir du pouvoir parce que je n'étais pas capable de m'en débarrasser, donc c'est moi qui était l'impuissante. C'est seulement un pouvoir qu'elle pouvait en profiter, elle a le pouvoir de gérer ou de profiter de moi-même et je n'étais pas capable de la contrôler, pis de l'enlever [...] ça me dominait. (Parti. #5)

Par ailleurs, deux répondantes précisent toutefois en terminant que les voix ne bénéficient pas « de pouvoirs magiques ou de pouvoirs spéciaux » (Parti. #5), et que malgré les menaces formulées par certaines voix, ces dernières ne possèdent pas suffisamment de pouvoir pour leur infliger de véritables blessures :

C'est le seul pouvoir qu'elles ont les voix, parce que c'est sûr qu'elles ne peuvent pas porter d'actes, c'est sûr si elles te disent mettons "on va te tuer", elles ne peuvent pas te tuer. [...] Concrètement, non elles ne peuvent pas prendre un couteau pis me tuer ou n'importe quoi. (Parti. #1)

#### **4.2.2.5 L'interaction des participantes avec leurs voix**

Pour ce qui est des *interactions* que les participantes entretiennent avec leurs voix, le dernier point de cette partie portant sur la description des voix, elles réfèrent à l'habileté de la personne à pouvoir s'engager dans un dialogue ou à communiquer avec les voix ou non (Romme, 1998).

Ceci dit, des participantes rapportent qu'elles peuvent interpeller ou entrer en contact avec leurs voix, en ce sens que lorsqu'elles les appellent celles-ci se manifestent habituellement. Pour ce faire, certaines d'entre elles les invoquent par leur nom et les voix surgissent, d'autres le font par la prière, etc.

En outre, la majorité des répondantes mentionnent qu'elles peuvent dialoguer avec leurs voix, c'est-à-dire qu'elles vont pouvoir converser avec elles, leur poser des questions et qu'elles leur répondent, etc. L'extrait suivant illustre bien le dialogue d'une participante avec l'une de ses voix : « des fois même, il y en a une qui va me dire “fait ceci” et moi je vais dire “ah non ça ne me tente pas et j'aime mieux faire cela”, ben là elle me dit “ben c'est correct d'abord” » (Parti. #6). Certaines personnes rencontrées communiquent verbalement avec leurs voix (exemple : « je leur parle à voix haute » Parti. #2), tandis que d'autres le font mentalement (« je dialogue avec elles dans mon cerveau » Parti. #3). De plus, les voix apparaissent généralement de façon individuelle, et rarement sous la forme d'un groupe de voix. Puis elles s'adressent uniquement à la personne, et jamais aux autres voix. Autrement dit, les voix ne discutent pas entre elles d'après leurs propos.

En terminant, au regard du discours tenu par les participantes, lorsque ces dernières perçoivent leurs voix comme positives ou bienveillantes, elles démontrent une plus grande propension à écouter ou à communiquer avec celles-ci (par exemple elles les écoutent, les sollicitent ou s'entretiennent avec elles). À l'inverse, si les voix sont perçues de manière négatives ou malveillantes de la part des répondantes, elles ne semblent pas enclines à entrer en contact avec leurs voix et vont plutôt tenter de les éviter ou de les ignorer, c'est-à-dire qu'elles sont peu disposées à les écouter, à les interpeller ou à discuter avec elles. Les trois citations suivantes tirées des entrevues viennent illustrer ce propos :

[...] Je n'écoute pas les voix malveillantes, c'est plus les voix bienveillantes que j'écoute. (Parti. #6)

Quand ça sert à de quoi, c'est quand c'est les moments de la psychanalyse [voix dominante]. Quand lui amène un événement qui s'est passé dans ma vie et qu'il veut savoir ce que j'en pense, là ça vaut la

peine de m'arrêter pis tout parce qu'il me laisse y réfléchir pour vrai et il me laisse le temps de donner une vraie réponse. [...] Sinon le reste, quand c'est les autres voix ou n'importe quoi, là il faut vraiment ignorer et passer à autre chose. (Parti. #1)

Je ne l'appelle pas, c'est trop nono. Je ne parle pas au nono de même. Ça ne vaut pas la peine de lui parler, mais je n'entends pas lui parler et je ne lui réponds pas, je dis "arrête tu es trop niaiseuse", c'est tout. Je ne fais pas de discussions avec elle. (Parti. #5)

#### **4.2.3 L'analyse et l'interprétation des résultats de la description des voix**

Dans la section qui suit, la discussion sur les résultats descriptifs des voix vise à établir des liens entre les témoignages des participantes et les auteurs consultés. Pour ce faire, des points de convergence et de divergence entre les données de cette étude et les résultats d'autres recherches sont présentés. Une catégorisation des voix viendra clore cette partie.

D'entrée de jeu, relevons la spontanéité et la facilité avec lesquelles la plupart des personnes rencontrées traitent de leurs voix dans le cadre des entrevues. De fait, il est possible d'observer à travers leurs comportements verbaux et non verbaux qu'elles communiquent aisément la nature des voix qu'elles entendent, à savoir les caractéristiques et les croyances les entourant. Cela laisse supposer que les participantes ont une bonne connaissance de leurs voix. Ces observations rejoignent d'ailleurs les constatations de Coleman et Smith (1997) concernant l'habileté des personnes qui expérimentent le phénomène à établir un profil détaillé des voix entendues ou à identifier leurs diverses particularités. Ron Coleman, lui-même entendeur de voix, est l'un des fondateurs d'un vaste mouvement international d'entendeurs de voix (voir [www.intervoiceline.org](http://www.intervoiceline.org)). Avec Smith, il a élaboré un programme pour les entendeurs de voix nommé CHANGE pour *CHoice and AlterNatives for Growth and Experience* qui comprend cinq étapes : la compréhension des voix, leur contextualisation, leur

organisation, l'acceptation du phénomène et l'adaptation aux voix (dans St-Onge et al., 2005) sur lequel l'équipe s'est basée en partie pour bâtir sa programmation.

Par ailleurs, il est clair à la lumière des résultats obtenus que le fait d'entendre des voix est une expérience très personnelle, qu'elle est unique et propre à chaque personne. En effet, de nombreux auteurs traitent de l'unicité de l'expérience de la personne, de même que la grande diversité de ce type d'expériences perceptuelles (Carter, 2004; Garrett & Silva, 2003; James, 2001; Romme & Escher, 1993). Ainsi, les formes que prennent les voix varient d'un individu à l'autre en ce qui concerne leur nombre, leur contenu, les éléments déclencheurs, leur identité, leur caractère bienveillant ou malveillant, etc.

De plus, il apparaît, selon les dires des personnes interrogées, qu'elles changent au fil du temps, qu'elles se modifient. Certaines des caractéristiques ou des croyances que les participantes attribuent aux voix se sont modifiées au cours des années; par exemple certaines d'entre elles considèrent leurs voix comme positives au départ, puis malveillantes par la suite, ou inversement. Ce constat converge avec les résultats de recherches qui démontrent que les caractéristiques ou les croyances relatives aux voix fluctuent dans le temps et qu'elles sont ni définitives, ni immuables (Chadwick et al., 2003; Ngo Nkouth, St-Onge, Lepage, Soucy & Savard, 2009; Sayer, Ritter & Gournay, 2000).

Cependant, même si chaque expérience est unique, il y a des caractéristiques ou croyances communes au regard des voix qui concordent entre les données recueillies lors des entrevues et les écrits publiés sur le sujet. Comme l'ont mentionné certaines personnes rencontrées, en général les voix parlent clairement (Baker, 2000; Leudar, Thomas, McNally & Glinski, 1997), et le volume des voix est semblable à celui d'une conversation normale (Nayani & David, 1996). Quant à la fréquence, elle varie considérablement étant donné que les hallucinations auditives peuvent être continues certains jours ou être à peine présentes, voire silencieuses et absentes à d'autres moments (Beck & Rector, 2003). Généralement, une plus grande proportion d'individus rapportent



que les voix sont perçues comme provenant de l'extérieur (Garrett & Silva, 2003; Junginger & Frame, 1985; Nayani & David, 1996; Oulis, Mavreas, Mamounas & Stefanis, 1995). Pour ce qui est des éléments déclencheurs de l'activité des voix, on note le fait d'être en présence d'un nombre élevé de personnes, ou d'être exposé à des situations de groupe, notamment dans les endroits publics (Beck & Rector, 2003; Delespaul, Devries & Van Os, 2002). Dans ce contexte, certains individus adoptent des comportements d'évitement (Servant, 2001), et ont alors tendance à éviter les endroits ou les situations pouvant favoriser la perception de voix (Baker, 2000). En outre, plusieurs personnes estiment que le stress et l'anxiété peuvent faciliter le déclenchement ou l'exacerbation des hallucinations auditives (Ait Bentaleb et al., 2000; Bentall et al., 1994; Boyd Ritsher et al., 2004; Morrison & Haddock, 1997; Slade, 1972, dans Boyle, 1990). Il peut s'agir aussi d'une situation d'isolement et de solitude (Cangas, García-Montes, López de Lemus & Olivencia, 2003; Chadwick et al., 2003), ou lorsque la personne est seule et inactive (Falloon & Talbot, 1981).

La voix entendue peut provenir d'une ou de plusieurs personnes et elle affiche habituellement une identité que la personne reconnaît (Baker, 2000). L'identité donnée aux voix est « rarement surnaturelle » ou irréelle (Leudar et al., 1997, p. 891), comme c'est le cas pour les participantes rencontrées. Par ailleurs, certaines recherches démontrent que la majorité des voix sont perçues comme masculines (Junginger & Frame, 1985; Legg & Gilbert, 2006; Nayani & David, 1996), ce qui diffère avec les résultats de la présente étude. Toutefois, il n'existe pas de lien entre le sexe de la personne et celui de la voix entendue, c'est-à-dire que cette dernière peut être du même sexe ou de sexe différent de celui de la personne (Ait Bentaleb et al., 2000). De plus, les individus rapportent généralement que leurs voix dominantes proviennent d'une classe sociale différente de la leur (Chadwick et al., 2003; Nayani & David, 1996).

Ensuite, à l'instar de l'étude de Chadwick et Birchwood (1994), les données obtenues mettent en évidence que certaines personnes ont l'impression que les voix connaissent beaucoup de choses à leur sujet. D'ailleurs, la notion d'« omniscience » est utilisée chez

les auteurs consultés (Birchwood & Chadwick, 1997; Chadwick & Birchwood, 1994; Trower, Birchwood, Meaden, Byrne, Nelson & Ross, 2004), et elle « réfère aux connaissances qu'une voix possède présumément sur les pensées de l'individu, sur ses comportements, sur ses peurs, sur ses expériences [...] » (Chadwick et al., 2003, p. 128). Est également noté par plusieurs auteurs le fait que les voix peuvent être perçues comme « omnipotentes » (Birchwood & Chadwick, 1997; Birchwood, Meaden, Trower, Gilbert & Plaistow, 2000; Chadwick & Birchwood, 1994, 1995; Chadwick, Lees & Birchwood, 2000; Escher, Romme, Buiks, Delespaul & Van Os, 2002), c'est-à-dire qu'elles bénéficient d'un certain pouvoir, comme par exemple influencer les émotions et les comportements, donner des directives auxquelles les personnes obéissent, etc.

Quant aux interactions entre les personnes et leurs voix, il est possible de dégager deux principaux constats qui convergent en bonne partie avec ce que les auteurs en disent. D'une part, certaines participantes sont capables d'entrer en contact ou d'engager une forme de dialogue avec leurs voix (Davies, Thomas & Leudar, 1999; Honig, Romme, Ensink, Escher, Pennings & Devries, 1998; Romme & Escher, 2000). D'autre part, si les voix sont perçues comme malveillantes, la personne évite généralement d'entrer en contact avec elles, tandis que si la personne les évalue de manière bienveillante, elle peut être à la recherche du contact avec ses voix (Birchwood & Chadwick, 1997; Sayer et al., 2000). Toutefois, contrairement à la documentation consultée (Baker, 2000; Chadwick et al., 2003; Nayani & David, 1996), les participantes de notre étude qui rapportent entendre plus d'une voix signalent que ces dernières n'interagissent pas entre elles ou qu'elles ne parlent jamais ensemble.

Pour conclure, les données recueillies lors des entrevues permettent de constater que la nature des voix entendues par les répondantes est variée et qu'elle repose sur un large éventail de caractéristiques et de croyances. En règle générale, les voix sont associées à d'autres personnes, les participantes leur attribuent une identité ou les personnifient en leur conférant certaines particularités (par exemple personne âgée, femme, statut social supérieur, etc.). De plus, les personnes rencontrées adoptent différentes façons d'interagir

avec leurs voix, et dépendamment si elles sont perçues comme bienveillantes ou malveillantes, elles peuvent communiquer ou entrer volontairement en contact avec les voix. Par conséquent, une relation s'établit entre la personne et ses voix et il est possible de considérer que : « the relationship with the hallucination has an organized structure consistent with that found in ordinary social relationship » (Benjamin, 1989, p. 300). En somme, comme l'ont fait ressortir Garrett et Silva (2003, p. 454) à ce sujet :

Voices often seem to possess a variety of human qualities, including the ability to interact with the patient. The acoustic properties of the voice, its personlike attributes, and its capacity to interact with the patient may be sufficient to sustain an emotionally cathected interpersonal relationship between the voice and the voice hearer.

#### **4.2.3.1 La catégorisation des voix**

Au terme de ce qui précède, le contenu des voix est rarement neutre sur le plan affectif, et d'après les données recueillies, les voix comportent généralement des directives, des conseils, des critiques, des drôleries, des menaces, etc. Le tableau de la page suivante illustre une *catégorisation* des voix. Pour l'élaborer, j'ai croisé les résultats obtenus sur le contenu des voix (ce que disent les voix) et les croyances à leur sujet (la bienveillance ou la malveillance des voix), et j'ai établi des liens avec les écrits scientifiques. La catégorisation développée comprend sept types de voix qui se distinguent par leur contenu verbal et leur nature bienveillante ou malveillante : mandatoire, conseillère, critique, humoristique, injurieuse, comminatoire et prédictive. Les prochains paragraphes expliquent chacune des catégories. Il faut voir dans cette catégorisation un guide facilitant la compréhension des différentes formes que peuvent prendre les voix et non un cadre rigide de classification.

D'abord, la catégorie *mandatoire* regroupe les voix dont le contenu renferme des ordres, des directives, des commandements, etc. Selon Leudar et al. (1997, p. 892), lorsque les voix sont « directives », soit elles demandent d'exécuter une action spécifique, soit elles interdisent d'effectuer certaines actions, ou au contraire les encouragent. Trower et ses

collaborateurs (2004) mentionnent quant à eux que les voix émettent généralement différentes sortes de commandements; certains sont inoffensifs, tandis que d'autres peuvent être préjudiciables pour la personne ou autrui (par exemple des voix qui ordonnent à l'individu d'adopter des comportements suicidaires ou hétéro-agressifs). En règle générale, les injonctions émises par les voix sont perçues négativement de la part des répondantes.

**TABLEAU 1 : La catégorisation des voix**

Croyances Types de voix	BIENVEILLANTE	MALVEILLANTE	MIXTE
<b>MANDATOIRE</b>		√	
<b>CONSEILLÈRE</b>	√		
<b>CRITIQUE</b>		√	
<b>HUMORISTIQUE</b>	√		
<b>INJURIEUSE</b>		√	
<b>COMMUNICATOIRE</b>		√	
<b>PRÉDICTIVE</b>			√

Les voix dites *conseillères* sont celles qui donnent des conseils ou des suggestions à la personne (Chadwick et al., 2003). Par exemple, il peut s'agir d'une recommandation formulée par la voix sur ce qui convient de faire dans une situation particulière. Ici, la

personne se sent guidée ou orientée par les conseils des voix, et incidemment la personne peut parfois solliciter leurs avis. Contrairement au caractère impérieux des voix de type mandatoire, les conseils et suggestions proposés par les voix ont l'intention de la laisser libre de les accepter ou de les refuser.

Une autre catégorie identifiée correspond aux voix de type *critique*. Selon les auteurs consultés, elles se manifestent sous la forme de voix qui émettent des opinions ou des jugements sur l'individu, ses actions, ou les autres personnes (Beck & Rector, 2003; Leudar et al., 1997), ce qui est également rapporté par certaines participantes rencontrées. Par conséquent, la voix qualifiée de critique est celle qui va blâmer ou juger de façon défavorable et malveillante la personne et les autres.

La catégorie *humoristique* se caractérise par le contenu des voix qui est empreint d'humour. Selon Baker (2000, p. 55), parfois les voix peuvent être « drôles, pleines d'humour ou pratiquant l'ironie mordante ». Ces voix sont généralement agréables et plaisantes, et elles peuvent notamment amuser ou faire rire la personne compte tenu qu'elles disent des choses drôles et cocasses.

Les voix *injurieuses* quant à elles (Soppitt & Birchwood, 1997), expriment des paroles offensantes et méprisantes envers la personne. Par exemple, Legg et Gilbert (2006) indiquent qu'il peut s'agir d'insultes à connotation sexuelle ou portant sur l'apparence physique, etc. Ces voix sont perçues négativement compte tenu qu'elles émettent des propos qui dénigrent et humilient la personne.

La voix de type *comminatoire* est celle dont le contenu renferme des menaces. Ainsi, les voix peuvent proférer des menaces diverses à la personne, par exemple en manifestant leur intention de la voler, de la torturer, de porter atteinte à sa vie, de comploter contre elle, etc. (Beck & Rector, 2003; Guigo-Banovic et al., 2005; Haddock et al., 1993). Évidemment, les répondantes interrogées attribuent une nature malveillante à ces voix puisqu'elles veulent leur faire du mal ou du tort.

Une dernière catégorie identifiée correspond à la voix dite *prédictive*. D'après Garrett et Silva (2003, p. 451), les personnes croient alors que les voix peuvent « prédire le futur ». Ces voix sont considérées comme mixtes, c'est-à-dire un mélange de bienveillance et de malveillance, car le fait qu'elles peuvent annoncer ce qui va se produire dans l'avenir peut être perçu positivement de la part de l'individu, mais toutefois, si les prédictions ne se produisent pas, il peut en résulter une certaine déception ou désillusion.

### **4.3 L'évaluation de la méthode de groupe**

Dans la suite du chapitre, une évaluation du groupe de formation et de soutien pour les entendeurs de voix est présentée. Trois éléments sont considérés dans l'évaluation de ces effets, soit le degré d'ouverture à parler des voix, la détresse associée aux voix et l'adaptation aux voix.

#### **4.3.1 Le degré d'ouverture à parler des voix**

##### **4.3.1.1 L'ouverture à parler des voix avec les membres de l'entourage**

D'entrée de jeu, la plupart des participantes rapportent qu'il est difficile de parler ouvertement de leurs voix avec les personnes de l'entourage. En effet, pour elles partager cette expérience avec leur environnement immédiat (la famille, les amis, les pairs, etc.) est particulièrement difficile. Plusieurs répondantes mentionnent alors qu'elles en parlent rarement avec les proches, et qu'elles ont peu d'occasions d'ouvrir sur le sujet, de sorte qu'elles éprouvent des sentiments de stigmatisation et d'isolement par rapport à ce qui leur arrive et qu'elles se sentent seules et isolées à vivre un tel phénomène. Par exemple, une participante déclare :

On se sent isolée et moins comprise. Je n'ai aucune ouverture avec cela, non c'est comme si je parlais à un mur, ça fait que je n'en parle pas. J'en parle pas, car s'ils [les membres de sa famille] m'invitent à un autre dîner ou à un autre souper ou des choses du genre, ils sont un peu froids, ça fait que je n'aime pas ça leur en parler. Quand je vais bien, je leur dit

“ça va bien, je fais telle chose, j’ai réussi à faire tel progrès ou j’ai atteint un but”, ça je leur dis. Mais si j’étais malade ou si j’entends des voix, je ne leur en parle pas, ben je leur parle pareil mais je ne leur dit pas que j’ai entendu des voix. Je reste avec ça, je garde cela secret. (Parti. #5)

Dans les propos des personnes interrogées, quelques motifs sont invoqués pour expliquer ce qui peut faire obstacle à une attitude d’ouverture avec les membres de l’entourage au sujet des voix. Tout d’abord, certaines répondantes soutiennent que l’entente de voix est un sujet tabou, ou bien qu’elles en parlent rarement de peur d’être jugées. À ces éléments s’ajoutent les réactions émotionnelles ou comportementales pouvant être considérées comme négatives lorsqu’elles révèlent à d’autres personnes cet aspect de leur vie. Une participante traite de cette situation en ces termes : « ah non, je n’en parle pas, j’en ai parlé avec quelqu’un dernièrement pis ça été négatif, il a mal pris cela » (Parti. #2).

Certaines répondantes mentionnent qu’il s’agit d’un phénomène méconnu de la plupart des gens, ce qui peut entraîner des attitudes d’incompréhension ou susciter des sentiments de peur et de malaise en rapport avec ce qu’elles expérimentent. Quelques participantes font également état des préjugés sociaux et de l’image négative véhiculée, notamment par les médias, à l’égard des personnes ayant un problème de santé mentale ou entendant des voix, qui seraient dangereuses ou à risque d’être violentes.

Ça toujours été un sujet tabou oui, même quand tu vois des personnes à la télévision, aux nouvelles, qu’une personne est schizophrène pis qu’elle est dangereuse ou qu’elle a des problèmes [de] santé mentale, je trouve cette année qu’il en a eu beaucoup à la télévision des personnes en santé mentale qui ont eu des problèmes, le monde porte plus de jugements là dessus. (Parti. #5)

Pour d’autres participantes, la réticence à en parler avec les proches tient au fait que l’audition de voix peut être perçue ou interprétée par eux comme étant un signe évocateur de décompensation psychotique, que la personne ne va pas bien et qu’elle doit être hospitalisée sur-le-champ. À cet effet, une répondante dit : « j’en ai parlé un peu avec mon père mais pas beaucoup, pas beaucoup, lui il dit qu’il faut que je m’en aille toute de suite à l’hôpital pis ça presse » (Parti. #2).

Certaines participantes affirment aussi que les personnes considèrent habituellement les voix comme la manifestation d'un problème de santé mentale, telle que la schizophrénie, et qu'en discuter reviendrait en quelque sorte à réduire leur expérience à un symptôme de la maladie mentale et à se limiter aux attributs négatifs du phénomène. L'une d'elles déclare :

Parce que c'était associé à la maladie pis que c'était pas utile d'en parler, c'est comme si je pensais que c'était pas utile et que eux autres [les membres de sa famille] aussi pensaient que c'était pas utile d'en parler parce que c'était associé à la maladie et qu'on pouvait pas rien faire pis qu'il n'y a rien de valorisant ou encore que l'on peut trouver de positif là dedans et que c'était stérile donc c'était mieux de ne pas en parler, de chercher ailleurs des sujets de conversation. (Parti #6)

#### **4.3.1.2 L'ouverture à parler des voix à l'intérieur du groupe**

Tout d'abord, certaines personnes interrogées soulignent que leur participation au groupe leur a donné l'occasion d'apprendre à des membres de leur famille qu'elles entendent des voix. À titre d'exemple, une répondante raconte qu'elle a mentionné à sa mère et à sa fratrie qu'elle bénéficiait de rencontres de groupe pour les entendeurs de voix et qu'elle a utilisé en quelque sorte ce prétexte pour les informer qu'elle en entend, chose qu'elle n'avait jamais fait auparavant. Elle conclue en disant : « c'est l'exaltation, tellement contente que je peux dire à ma famille que j'entends des voix » (Parti. #3).

Par ailleurs, les participantes rapportent généralement que les rencontres de groupe leur ont donné l'occasion de pouvoir s'exprimer ouvertement et librement sur le phénomène, et la possibilité d'avoir des contacts avec d'autres personnes qui entendent des voix elles aussi.

En effet, les personnes rencontrées mentionnent qu'elles ont pu témoigner de leurs situations personnelles au sein du groupe, et qu'elles se rejoignent dans leur vécu étant donné qu'elles expérimentent un problème similaire. D'après leurs propos, elles peuvent échanger sur une situation de vie commune et révéler les expériences, les émotions ou les



difficultés qui sont partagées par plusieurs. À ce sujet, des répondantes déclarent : « j'ai comme l'impression qu'on partageait les mêmes choses, les mêmes expériences, c'est sûr que c'était différent, mais c'était quand même des voix qu'on entendait » (Parti. #6), de même que : « j'ai pu échanger des mêmes choses, car il y avait certaines personnes qui avaient les mêmes problèmes que moi, soit les médicaments ou soit des faits circonstanciels qu'ils avaient qui étaient similaires aux miens, ça je pouvais en parler » (Parti. #5).

Certaines participantes rapportent également qu'elles peuvent discuter de sujets tabous dans le groupe sans crainte d'être jugées par les autres. Par exemple, une personne interrogée exprime que : « le fait d'entendre des voix pour moi c'est un sujet qui est abordable avec eux autres, car il n'y avait pas de tabous ou de jugements dans le groupe, les deux intervenantes il n'y avait pas de jugements non plus » (Parti. #5). Selon les dires des répondantes, le groupe offre un contexte propice pour aborder des sujets qui portent sur des aspects personnels ou intimes, qui sont soit délicats ou tenus secrets jusque-là (notamment certaines pensées ou croyances concernant les voix, des événements de vie liés à la survenue des voix, etc.). Elles peuvent alors se révéler compte tenu de l'absence de jugement de la part des autres membres du groupe et des animatrices selon leurs propos.

Pour elles, faire partie d'un groupe dans lequel elles partagent des expériences communes avec d'autres personnes entendant des voix apaise le sentiment d'être seules dans cette situation. À titre d'exemple, une personne rencontrée mentionne lors de l'entrevue qu'elle a réalisé qu'elle n'était pas seule dans son cas en référence aux divers témoignages d'entendeurs des voix présentés tout au long de la démarche de groupe. D'autres participantes expriment à ce sujet : « j'ai pris quand même conscience que j'étais pas toute seule » (Parti. #5), et : « je sais que je ne suis pas toute seule à entendre » (Parti. #2). Ainsi, certaines répondantes découvrent qu'elles ne sont pas seules à faire face au problème qu'elles rencontrent, puisque les autres partagent le même

problème. Elles prennent alors conscience que les membres vivent des situations qui se ressemblent au regard des voix et que le problème est non particulier à la personne.

En somme, du point de vue des répondantes lorsqu'elles rencontrent des personnes qui connaissent des difficultés ou des expériences de même nature et en qui il est possible de se reconnaître, elles se sentent moins isolées et moins mises à l'écart. Elles peuvent alors adopter une vision plus objective et plus détachée de leur propre situation, ce qui a également pour effet de la dédramatiser.

Parce que par exemple si j'avais eu autant de colère avant sans avoir connu ce que j'ai connu là dans le groupe, j'aurais eu peur de ce qui aurait pu m'arriver, c'est-à-dire que j'aurais eu peur de me retrouver à l'hôpital. Tandis que là en en parlant, je relativise plus ce qui m'arrive par rapport aux autres, pis je me sens moins à l'écart, je me sens moins seule. (Parti. #6)

De plus, selon le récit de certaines personnes rencontrées, le fait qu'elles se retrouvent ensemble et qu'elles puissent s'ouvrir les unes aux autres a favorisé l'établissement de liens significatifs entre elles. À travers leurs interactions, les participantes apprennent à se connaître, elles se sentent davantage à l'aise et elles acquièrent un sentiment d'attachement envers d'autres membres du groupe. Ainsi, au fur et à mesure des rencontres, des interrelations se développent et elles accordent de l'importance à ces relations avec les autres ce qui permet de nouer des liens entre elles.

Ben moi j'ai aimé cela parce que ça m'a permis de mieux connaître les autres pis aussi il en y avait avec qui je me sentais à l'aise et j'ai comme l'impression que de pouvoir parler et de pouvoir m'exprimer à l'intérieur du groupe avec les autres ben que ça [a créé] des liens entre nous autres. (Parti. #6)

Dans le même sens, quelques répondantes signalent la valeur que revêt le groupe pour elles et que celui-ci leur apparaît valorisé. De manière plus spécifique, elles traitent des sentiments de prestige et de fierté que procure leur participation à un tel groupe et la valorisation qu'elles retirent d'en être membre. L'extrait suivant illustre bien les propos : « pis c'est le premier groupe aussi, ça c'est toute une fierté, le premier groupe au Québec

d'entendeurs de voix. C'est une fierté, oui. Je me suis fait dire [...] que j'étais une pionnière parmi les pionniers et pionnières » (Parti. #3).

Enfin, la normalisation du phénomène est également mentionnée par certaines répondantes comme étant un bénéfice qu'elles retirent de leur participation au groupe. Une telle normalisation permet de diminuer les sentiments de stigmatisation ou d'« anormalité » reliés au phénomène d'après leurs propos.

Ben c'est comme je disais ça enlève les préjugés pis aussi je veux dire que je me fous un peu maintenant de ce que le monde pense là, je veux dire que je me promène et c'est comme si j'avais une étiquette de moins dans le front... c'est un peu comme je disais que ça m'a enlevé des préjugés. (Parti. #4)

Maintenant je sais que ce n'est plus nécessairement associé à la maladie ou à quelque chose d'anormal et le fait qu'on soit invité en à parler pis en à parler entre nous autres et à vous en parler ben ça me montre qu'on se pose la question si on est pas allé trop loin dans la coercition de certains malades, de la maladie pour essayer de traiter la maladie. Pis je trouve cela positif [de parler des voix] parce que je m'aperçois qu'il y a une nouvelle approche et qu'on va possiblement être mieux traitées. (Parti. #6)

Par ailleurs, une dernière question posée aux participantes sur ce thème visait à savoir si à la suite du groupe elles se sont entretenues aux sujets de leurs voix avec des personnes de leur environnement immédiat. Plus concrètement, il s'agissait de savoir si elles ont un degré d'ouverture plus élevé à en discuter avec les proches après leur participation au groupe, ou du moins, si elles ont identifié des personnes dans leur entourage avec qui elles pouvaient continuer à en parler compte tenu de la cessation des rencontres de groupe. Ainsi, une participante rapporte qu'elle en parle avec ses proches, c'est-à-dire aux membres de sa famille et à des amis, et également avec d'autres personnes chez qui elle soupçonne qu'elles entendent des voix elles aussi. Sur ce dernier aspect, elle dit :

Pis en parler ça vaut la peine, et c'est peut être aussi que je me suis mise à en parler plus autour. [...] Quand je pense que les gens entendent des voix et qu'ils ne le disent pas, je leur dis "ah ouin j'ai fait le groupe d'entendeurs de voix"... pour que ça les pousse à s'inscrire, alors je l'ai dit à quelques personnes. Le fait de dire que j'ai participé à ce groupe-là

c'est une introduction pour en parler, genre "ah oui, toi tu entends-tu des voix?" ouin... tu devrais t'inscrire. (Parti. #1)

Pour ce qui est des autres personnes interrogées, elles indiquent qu'elles ne discutent pas davantage de leurs voix avec les membres de leur entourage à la suite du groupe.

Relativement à cette question, l'une d'elles répond :

Non j'en ai pas parlé, non, non. J'en ai parlé au début, des trucs que les intervenantes nous enseignaient, à mon père là, mais après cela j'ai arrêté, car ça lui fait de la peine. Lui la psychiatrie, il trouve que... ça lui fait de la peine les gens mal pris de même, ça lui fait de la peine, donc j'ai arrêté. (Parti. #2)

#### 4.3.2 La détresse associée aux voix

Dans les expériences relatées par certaines personnes rencontrées, la perception de voix est considérée par moment comme une source de *détresse* qui peut entraîner des réactions émotionnelles fortes. D'après elles, la détresse résulte entre autres des voix qui sont perçues comme étant négatives ou reliées à certaines de leurs caractéristiques.

Dans un premier temps, selon le récit des participantes, les voix jugées comme négatives ou malveillantes sont associées à de la détresse. En effet, ces types de voix les affectent particulièrement puisqu'elles évoquent un contenu anxigène, notamment celles qui émettent des critiques, qui les dénigrent ou les injurient, qui menacent de porter atteinte à leur intégrité ou à celle des autres. Dans ces conditions, ce que les voix malveillantes leur disent est générateur d'angoisse ou d'anxiété et peut les affecter aux plans émotif et psychologique. L'extrait qui suit est explicite à ce sujet :

La seule détresse c'est quand elles deviennent méchantes, quand elles sont néfastes, négatives, qu'elles me disent " salope", pis mettons "on va te faire cela" et "il n'y a plus personne qui t'aime" pis toutes ces affaires-là ça crée de l'anxiété. Quand ça vient de même, que ce soit juste une phrase dans une journée ça crée tout de suite ou instantanément de l'anxiété. [...] Un peu comme le dialogue interne, dis-toi tout le temps "tu es un si, tu es un cela", tu ne peux pas faire autrement un moment donné que de le recevoir vraiment en toi. Moi un adage que

j'aime beaucoup c'est que les mots sont des parfums que l'on respire, c'est comme des parfums que l'on respire, alors si ce parfum-là c'est de la méchanceté, ben ça te gruge petit à petit et tu te mets à croire "coup donc ça doit être vrai". Moi je suis chanceuse dans un sens, car ceux qui entendent constamment, le dialogue interne, de se descendre soi-même, mais si en plus tu as une voix dans ta tête qui te descend, pis en plus cette voix-là c'est la voix d'une personne que t'aime, [cela a] deux fois plus de poids... et tu peux pas rien faire contre cela, ça vient en-dedans de toi, tu peux pas dire "je ferme la porte et je ne l'écoute plus", ça vient en-dedans de toi. Donc à ce moment-là il faut apprendre vraiment à se défendre, et à les revirer, sinon oui elles ont le pouvoir de psychologiquement te détruire. (Parti. #1)

Par la suite, certaines caractéristiques liées à la topographie des voix sont également associées à de la détresse. Quelques personnes rencontrées mentionnent qu'une fréquence élevée ou qu'un grand nombre de voix entendues peut déclencher des affects négatifs, tels que le fait de se sentir stressé, déprimé ou effrayé. Par exemple, une activité incessante des voix peut faire en sorte que la personne se sente envahie par des voix qui s'infiltrent dans ses pensées par leur persistance, et représentent alors un problème considérable qui perturbe sa vie de tous les jours (empêche de vaquer normalement aux activités de la vie quotidienne, affecte le sommeil, etc.). À ce moment, les voix sont considérées comme intrusives ou harassantes, et par le fait même il devient plus difficile de composer avec celles-ci d'après leurs propos.

Quand j'en ai entendu plusieurs, là j'étais vraiment en détresse, j'étais vraiment en détresse et quand ça fait trois ou quatre jours que c'était de même à ce moment-là j'ai été hospitalisée. [...] Il y avait trop de voix envahissantes, je pouvais entendre des voix une partie de la soirée qui m'empêchaient de dormir et qui restaient là toute la nuit, donc ça me fatiguait, je devenais en détresse, pis j'étais trop émotive, pis je pleurais tout le temps, pis j'avais peur. [...] Quand j'en ai trop je peux pas composer, c'est trop stressant et c'est trop épeurant, mais quand tu n'entends moins ou tu n'entends juste une, je peux la contrôler un peu et je peux la gérer, mais sinon ça l'affecte mon moral. (Parti. #5)

En ce qui concerne la détresse associée aux voix après l'intervention de groupe, abordée à l'aide de la question « À la suite de votre participation au groupe, est-ce que vous percevez des changements dans votre situation concernant la détresse liée aux voix, c'est-à-dire si la détresse a diminué ou augmenté à la suite du groupe? », les personnes

interrogées ont répondu ce qui suit. Une première participante mentionne qu'elle n'éprouve pas de détresse compte tenu qu'elle n'entend plus de voix. Ensuite, deux participantes signalent qu'elles ne ressentent pas de détresse au fait d'entendre des voix avant le groupe, et qu'il en est de même après leur participation. Deux autres participantes ont mentionné qu'elles observaient une diminution de la détresse à la suite du groupe, ou du moins que les voix leur font vivre moins de sentiments difficiles. Enfin, une dernière personne rencontrée indique que sa situation est demeurée inchangée à ce sujet, c'est-à-dire qu'elle n'observe pas de changements quant à la détresse associée aux voix.

### **4.3.3 L'adaptation aux voix**

Le dernier élément considéré dans cette recherche est l'adaptation aux voix. Cet aspect est évalué sous deux angles principaux, c'est-à-dire les stratégies d'adaptation aux voix puis les étapes d'adaptation aux voix.

#### **4.3.3.1 Les stratégies d'adaptation aux voix**

D'après les auteurs consultés, les *stratégies d'adaptation* réfèrent aux différentes méthodes utilisées par les personnes pour mieux composer ou faire face aux voix (Carter et al., 1996; Chadwick et al., 2003). Dans les témoignages des participantes, ces stratégies d'adaptation correspondent aux « techniques..., astuces..., outils... » (Parti. #1), « méthodes..., moyens... » (Parti. #5), ou « trucs... » (Parti. #2) qu'elles adoptent pour tenter de diminuer ou d'éliminer l'audition de voix. Par exemple, des répondantes ont développé au fil du temps un certain nombre d'habiletés à réduire l'activité des voix lorsqu'elles se sentent incommodées ou dérangées par celles-ci, comme les ignorer en détournant leur attention, écouter de la musique, se coucher, parler à quelqu'un, etc.

De l'avis de la majorité des participantes, les rencontres de groupe leur ont donné l'occasion de partager et s'informer sur les diverses stratégies d'adaptation aux voix. Pour elles, le partage des informations transmises par les autres membres du groupe et les animatrices par rapport à ces stratégies, permet de réunir une grande diversité d'informations sur les moyens à utiliser pour mieux gérer ou contrer la perception de voix. Selon leurs propos, le partage de ces informations, notamment par l'entremise des discussions au sein du groupe et de la documentation fournie sur le sujet, a favorisé l'acquisition de connaissances. Les apprentissages réalisés ont alors permis de développer des habiletés nouvelles, de revisiter des stratégies déjà connues ou d'identifier celles qu'elles ont trouvé utiles ou non.

J'ai accepté de venir au groupe pour pouvoir savoir comment les autres pouvaient gérer leurs voix et tout. Ben ça été constructif pis j'ai appris, il y a certaines méthodes qui nous aidaient. (Parti. #5)

C'est sûr d'aller chercher des trucs que c'est gens-là ont développés pour comment vivre avec ce qu'ils vivent, et je dirais surtout pour moi, c'était l'information que j'allais chercher. [...] Tous ces trucs-là de se dire "bon ben coup donc si pour d'autres ça marché, ça peut marcher aussi pour moi". Je pense que de savoir que les participants avec leurs façons de voir et leurs façons de faire pis tout cela, ça m'a appris que justement que d'autres façons marchaient aussi pour ceux du groupe. (Parti. #1)

On apprend la diversité des expériences, il y a tous les trucs qui nous ont été donné là par Brigitte et Huguette [les animatrices], pis tous les trucs qui nous sont donnés par les personnes du groupe, et on échangeait à chaque fois là-dessus, c'était très intéressant. (Parti. #2)

La partie qui suit tracera le portrait des différentes stratégies d'adaptation mentionnées par les participantes. Les stratégies répertoriées combinent celles déjà employées par les participantes avant leur participation au groupe, et celles apprises au cours de cette démarche. Leurs commentaires quant à l'efficacité des stratégies expérimentées sont également exposés.

### **Ignorer les voix en détournant son attention**

Plusieurs personnes parmi celles rencontrées ont affirmé que cette stratégie est largement utilisée comme moyen pour faire face aux voix. Les participantes parlent alors d'ignorer intentionnellement les voix, de ne pas tenir compte de ce qu'elles disent ou de manifester à leur égard une indifférence complète et ce, en détournant leur attention des voix ou encore en se changeant les idées.

C'est ce que j'ai fait dans le fond, je fais de l'ignorance pis après de la distraction, c'est ensemble dans le fond, tu ne peux pas ignorer sans penser à d'autres choses ou sans faire autre chose, parce que sinon elles continuent. [...] Ma façon de faire avec les voix c'est quand j'entendais la voix je m'en occupais pas, j'essayais de penser à ce que je vais mettre, c'est quoi je vais faire, c'est quoi qu'il faut que je fasse aujourd'hui. [...] Donc moi j'étais rendue à l'indifférence complètement, la voix me parlait et je me mettais à penser tout de suite à d'autres choses, elles posaient une question et je ne répondais pas. (Parti. #1)

Ben à l'épicerie j'essaye de les ignorer, comme un moment donné ils disent aujourd'hui "je suis bonne à rien, pis méchante, pis que je suis snob" et là je me dis "je ne suis pas snob-là", pis c'est moins pire un peu maintenant car je m'en fous de ce qu'ils disent pis je me change les idées. (Parti. #4)

### **Prendre un médicament sous ordonnance**

L'usage d'une médication neuroleptique ou psychotrope constitue une autre stratégie mentionnée par plusieurs répondantes lors des entrevues pour diminuer l'audition de voix. Certaines personnes rencontrées soulignent que l'observance à un traitement pharmacologique peut aider à réduire la manifestation des voix et comporte également d'autres effets bénéfiques ou thérapeutiques (par exemple apaiser l'angoisse ou l'anxiété, il aide à dormir, etc.).

Par ailleurs, bien que la plupart des répondantes reconnaissent l'utilité de la pharmacothérapie et affirment qu'elles en retirent certains bienfaits, des participantes estiment qu'elle comporte néanmoins certains inconvénients. D'après leurs propos, la



prise de médicaments neuroleptiques nécessite généralement de nombreux essais ou ajustements, et dans bien des cas ils ne permettent pas d'éliminer les voix d'une manière complète et définitive. De plus, ils sont susceptibles d'entraîner des effets secondaires, c'est-à-dire des conséquences indésirables qui accompagnent la prise du médicament, telles que l'hypersomnie ou un gain de poids. Sur ce dernier point, une répondante déclare : « il y tellement d'effets secondaires, elle les a essayé mon psychiatre, elle les a tous essayés les neuroleptiques et tous les [nouveaux] qui sont sortis, ils font tous engraisser, pis quand t'engrasses tu es boursoufflée comme si tu faisais de l'anémie! » (Parti. #5).

### **Écouter de la musique**

Cette stratégie est mentionnée par plusieurs personnes rencontrées et elle consiste à écouter de la musique lorsque surviennent des voix qui les dérangent. À ce sujet, une participante indique :

C'est un truc que j'ai vu dans le groupe, je l'ai fait pis ça l'a marché, c'est-à-dire que j'entendais comme une voix qui était dérangeante pis j'ai mis de la musique et j'ai monté le volume, pis à un moment donné j'avais de la difficulté à me concentrer sur la musique, à un moment donné j'écoutais plus ou moins la musique, j'écoutais plus ou moins la voix, et à un moment donné la musique a pris le dessus et la voix s'est éteinte. (Parti. #6)

Une autre répondante raconte que si les voix apparaissent au moment du coucher, elle écoute de la musique de relaxation pour l'aider à s'endormir en utilisant un appareil stéréo muni d'une fonction d'arrêt automatique. Une participante considère également que l'utilisation d'un baladeur s'est avéré un moyen utile lorsqu'elle a effectué un travail d'entretien ménager, et précise qu'elle ne portait à ce moment qu'un seul écouteur à l'oreille afin de demeurer alerte à son environnement de travail.

## **Parler avec d'autres personnes**

Certaines participantes affirment que le fait d'être en présence d'autres personnes et de communiquer avec elles, peut avoir un effet positif sur les voix et faire en sorte qu'elles se sentent moins accaparées par celles-ci.

Parler avec quelqu'un parce que moi comme je dis quand je suis en activité avec les gens pis tout cela c'est rare que ça me parle ou que ça me monopolise, ça peut me parler comme cela avant là mettons, mais c'est rare que ça me monopolise, donc logiquement en entrant en contact avec quelqu'un d'autre ça l'a un effet positif. (Parti. #1)

Dans le prolongement de ce qui précède, quelques répondantes mentionnent que de parler de leurs voix ou de ce qui leur arrive avec des intervenants, est un autre moyen qu'elles utilisent à l'occasion. Selon leurs témoignages, elles vont traiter de leurs perceptions auditives avec des professionnels de la santé et de relation d'aide qu'elles consultent, tels qu'un médecin, un psychiatre, une infirmière ou une travailleuse sociale qui œuvrent dans des organismes publics ou communautaires (CLSC, centre hospitalier, centre de crise et ligne d'écoute téléphonique). Elles indiquent que le fait d'en discuter avec ces professionnels ne vise pas nécessairement à éliminer l'activité des voix, mais contribue plutôt à extérioriser ou à apaiser les sentiments difficiles liés à leur écoute. Pour certaines participantes, la possibilité de s'entretenir sur le sujet leur apporte une aide précieuse (par exemple : « j'ai un suivi avec une travailleuse sociale depuis à peu près quatre ans pis ça fait qu'avec elle je peux parler et ça ne sort pas de là, c'est confidentiel pis je peux vraiment parler avec elle et ça me soulage » Parti. #5), tandis que d'autres répondantes expriment le sentiment de ne pas être écoutées et comprises par les professionnels qui s'abstiennent à engager toute discussion à propos des voix (par exemple : « j'en ai parlé un peu avec mon psychiatre, mais avec lui c'est très vite, c'est pilule pis ça va vite. [...] Même ton psychiatre il ne veut pas en savoir ben gros-là. Pour lui c'est de l'imaginaire, c'est du délire et il ne veut pas entendre parler de cela » Parti. #2).

### **Se coucher ou dormir**

Quelques personnes rencontrées mentionnent que de se coucher, de faire une sieste ou de dormir est parfois un moyen efficace pour dissiper les voix. À ce propos, deux participantes disent : « quand je voulais dormir là, elles me laissent tranquille... ben je me couche pis je leur dis “je veux dormir là” et elles me laissent tranquille, “là je suis tannée je vais me coucher”, pis elles se calmaient » (Parti. #2), de même que : « je vais dormir des fois pis je vais me coucher plus de bonne heure parce que la voix est tannante, ou je vais faire un somme et ça marche » (Parti. #5).

### **Faire de l'exercice physique**

La pratique d'activités physiques telles que la marche, faire de la bicyclette ou patiner figure également parmi les stratégies d'adaptation utilisées par certaines personnes interrogées. Selon leurs propos, s'activer physiquement s'est avéré une méthode utile pour diminuer l'audition de voix. Pour d'autres répondantes cependant, l'activité physique à elle seule semble insuffisante et elle doit être pratiquée en compagnie d'autres personnes pour en garantir l'efficacité. À ce sujet, une participante dit : « si je suis seule en marchant pis tout cela et elle décide qu'elle veut me parler ça ne changera rien, non, non, si je suis seule... marcher avec quelqu'un ok, parce que je suis avec quelqu'un, mais marcher seule, non » (Parti. #1).

### **Lire**

Quelques-unes des répondantes indiquent que la lecture peut être une stratégie efficace pour réduire temporairement la manifestation de voix, comme lire le journal, une revue, un livre d'action, un roman, etc. Par ailleurs, certaines participantes précisent que cette activité est parfois difficile à réaliser compte tenu du problème de concentration que peuvent engendrer les voix, en ce sens qu'elles éprouvent de la difficulté à maintenir leur attention ou à saisir correctement le contenu d'un texte, étant donné l'interférence des

voix lorsqu'elles lisent. Des répondantes indiquent alors avoir développé quelques techniques afin de contourner cette difficulté, notamment en relisant plusieurs fois un même passage d'un livre, en lisant rapidement sans interruption ou à voix haute, etc.

Quand je lis mettons, pis là elle veut me tanner, amener ma pensée ailleurs en disant des affaires, il faut que je me mets à lire vite, vite, vite, sans arrêter et à un moment donné je décroche, pis là je suis consciente de ce que je lis, ou sinon là mettons je peux lire pis tout cela et j'ai lu trois phrases et je n'ai aucune idée de ce que ça dit parce qu'elle me tient en état, sur un autre sujet, elle me distrait en m'envoyant des pensées, alors pour retrouver ma concentration, c'est lire que je veux et je veux rien savoir d'y parler, je recommence et je lis le livre vite, vite, vite, sans interruption, et un moment donné ça se met à aller correct. (Parti. #1)

Quand je lis elle peut me déranger mais je persiste à lire et à un moment donné j'arrête deux secondes pis je continue à lire et des fois je peux lire deux fois le même chapitre pour être certaine que j'ai bien compris. [...] Lire à voix haute, je peux prendre mon livre pis lire mon livre, prendre mon petit livre pour apprendre mes verbes c'est tout, ça serait plus constructif et ça me remet mon français à jour, lire mes verbes, lire d'autres choses comme [sur les] techniques de bureau ou quelque chose du genre. (Parti. #5)

### **Fredonner ou chanter**

Cette forme de stratégie impliquant l'activité vocale de la personne, comme fredonner ou chanter, est rapportée par quelques participantes rencontrées. D'après leurs témoignages, l'efficacité de ce moyen pour faire face aux voix est toutefois mitigée, c'est-à-dire que certaines d'entre elles l'utilisent et elles obtiennent des résultats satisfaisants tandis que pour d'autres cette méthode est inefficace. Voici les récits de deux répondantes illustrant ce propos :

Fredonner ou chanter ça peut être efficace, mais des fois je peux l'entendre là, je peux entendre la voix et je peux fredonner ou chanter pis elle arrête. (Parti. #5)

Ben moi en tout cas quand je me mettais à chanter pis tout cela, elle me faisait comme un blanc, il n'y a plus de mots qui te viennent, il n'y a plus de paroles qui te viennent, alors si elle te parle et je me mets à chanter, elle va se mettre à chanter tout croche pis non... ça marchera pas, ça marchera pas. (Parti. #1)

### **Dire aux voix d'arrêter**

Cette stratégie a été mentionnée par peu de personnes rencontrées. Quelques-unes d'entre elles indiquent qu'elles ordonnent verbalement aux voix de se taire, de s'en aller et de les laisser tranquille (par exemple : « je lui dis d'arrêter et de s'en aller [...] je lui dis de s'la fermer des fois, je lui dis "arrêtes tu es trop niaiseuse" » Parti. #5), ou encore elles demandent aux voix d'arrêter en leur disant « stop » à l'instant même où elles surgissent (Parti. #4). Pour celles qui ont utilisé ce moyen comme une stratégie d'adaptation, elles estiment que les résultats obtenus pour interrompre les voix sont peu concluants.

### **Donnez rendez-vous aux voix**

Cette stratégie est mentionnée par une seule participante. Elle précise d'emblée qu'elle n'a pas essayé cette méthode, mais envisage de le faire si elle entend des voix à nouveau. Pour ce faire, elle prévoit prendre rendez-vous avec ses voix en leur fixant un cadre précis et en leur mettant des limites, c'est-à-dire indiquer aux voix qu'elle leur réserve une certaine période de temps prédéterminée pendant la journée et qu'elle va les écouter seulement durant cette période. Si les voix font irruption en dehors des moments prévus, elle leur fera savoir qu'elle est trop occupée pour les écouter et va ensuite les ignorer.

Mais si ça revient, le truc que j'appliquerais, c'est de donner rendez-vous aux voix, donner rendez-vous aux voix, à telle heure, tel jour pis de les couper sinon. [...] Couper ben raide, pas répondre pis vraiment ignorer, ignorer totalement, et leur donner rendez-vous sinon je ne suis pas disponible, je vous écoute pas et je veux rien savoir. Leur donner rendez-vous pis s'il y en a, je les écouterais, mais s'il n'y en a pas, tant mieux. (Parti #2)

### **Utiliser une stratégie d'aversion**

Certaines répondantes affirment avoir été informées lors des séances de groupe de l'existence de techniques d'aversion visant à faire diminuer les voix en les associant à quelque chose de douloureux ou de déplaisant, comme par exemple entourer son poignet d'un élastique et l'étirer pour le faire claquer sur sa peau ou encore penser à quelque

chose de désagréable ou qui provoque de la répulsion (comme avoir la nausée ou vomir) à chaque fois que les voix émergent, mais aucune de ces participantes n'a expérimenté de telles stratégies d'aversion pour enrayer les voix.

### **Mettre des bouchons dans les oreilles**

Une autre stratégie abordée par les participantes lors des entrevues est l'utilisation de bouchons pour les oreilles. Cependant, elles affirment pour la plupart ne pas avoir expérimenté cette technique, et certaines expriment des doutes quant à l'efficacité de mettre des tampons auriculaires pour chasser les voix, particulièrement lorsque celles-ci proviennent d'une source interne.

Je ne l'ai jamais essayé, mais c'est farfelu parce que tu l'entends de l'intérieur, elle est en dedans de toi la voix, tu mets un bouchon pis ça arrêterait... je vais l'essayer si ça revient [les voix] un moment donné, mais c'est cela ça m'étonnerait que ça marche. (Parti. #1)

### **Autres stratégies d'adaptation mentionnées par les participantes**

Pour terminer, interrogée sur le développement de stratégies personnelles autres que celles abordées en groupe à l'aide de la question : « Avez-vous découvert ou développé vos propres stratégies personnelles? », une répondante indique avoir développé une façon de faire qui lui est propre et voici l'extrait où elle traite de la stratégie employée :

Ben il faut que je fasse quelque chose que la voix ne connaît pas du tout. Si la voix dit qu'elle n'est pas bonne en français ou pas bonne en telle affaire, qu'elle n'est pas bonne en conditionnement physique, ben je vais aller faire du conditionnement physique. Une chose qu'elle n'est pas capable et elle le dit qu'elle n'est pas capable, ça la dérange ou je le sais pas, mais la voix s'en va. C'est nono, mais en tout cas quand je vois qu'elle me dit une niaiserie pis elle me dit qu'elle n'est pas capable ben je le fais et elle arrête, elle débarrasse le plancher. Comme les cours de français, les cours d'ordinateur, elle n'est pas là la voix quand je fais mon cours, elle peut être présente avant, mais pas durant le cours. Des fois le jeudi j'ai un cours toute la journée du matin au soir, mais là je ne l'entends pas. Je lis mes notes pis des fois je vais prendre mon livre et je le pratique chez moi pis je ne l'entends pas parler parce qu'elle ne comprend rien, moi je le pratique là pis je lis mon livre et je ne sais pas

pourquoi ce n'est peut être pas cela, mais en tout cas ça marche. (Parti. #5)

#### 4.3.3.2 Les étapes d'adaptation aux voix

Le dernier aspect évalué dans cette recherche correspond aux *étapes d'adaptation* aux voix. Tout d'abord, ce processus d'adaptation aux voix, élaboré par Romme et Escher (1989), est présenté.

Le D<sup>r</sup> Marius Romme, psychiatre social et professeur à l'Université Limburg à Maastricht, participa à une émission télévisée hollandaise avec une personne entendant des voix, Patsy Hage [une de ses clientes qui lui a fait prendre conscience que le traitement psychiatrique standard n'était pas du tout efficace pour « enrayer » ses voix. Marius Romme et Patsy Hage sont reconnus comme étant les principaux initiateurs du mouvement international d'entendeurs de voix (voir [www.intervoiceline.org](http://www.intervoiceline.org), [www.hearing-voices.org](http://www.hearing-voices.org))]. À cette émission, on a invité les auditeurs entendant des voix à les contacter. Ils ont reçu 750 appels, parmi lesquels fut constitué un échantillon de 450 personnes à qui fut envoyé un questionnaire (Romme & Escher, 1989). Parmi ces 450 personnes, on pouvait déterminer que 150 personnes composaient bien avec leurs voix sans l'assistance d'un psychiatre. À partir d'un échantillon de vingt personnes sélectionnées parmi ces 150 qui composent bien avec leur voix, Romme et Escher (1989) ont réalisé des entrevues en profondeur, et à la suite de l'analyse de ces entrevues, ils ont établi un cadre théorique d'un processus d'adaptation aux voix selon trois phases importantes.

D'après ces auteurs, l'étape initiale est celle de la *stupéfaction*, qui se caractérise par l'incertitude, les sentiments de peur ou d'angoisse liés à la survenue soudaine des voix. L'expérience est vécue difficilement et les personnes se sentent impuissantes par rapport à ce qui leur arrive. La seconde phase est celle de l'*organisation* où les individus qui entendent des voix acceptent davantage l'expérience et développent des moyens pour

faire face aux voix. Ils consistent généralement en un processus de sélection et de communication avec les voix. Puis, vient l'étape de *stabilisation*, dans laquelle les personnes développent une coexistence plus cohérente avec les voix et apprennent une façon plus stable à composer ou à vivre avec celles-ci.

Ce processus d'adaptation aux voix a été présenté aux membres du groupe par les animatrices à la troisième séance et fut accompagné d'une activité individuelle et de groupe. Dans le cadre des entrevues de recherche, les répondantes furent invitées à identifier, à partir d'un document utilisé par les animatrices lors de cette rencontre de groupe, à quelle étape d'adaptation aux voix elles se situaient elles-mêmes, avant et après leur participation au groupe pour les entendeurs de voix.

Ainsi, une première participante mentionne qu'elle est passée de la phase d'organisation à celle de stabilisation à la suite de sa participation au groupe. Deux autres personnes rencontrées rapportent qu'elles se situent présentement à l'étape de stabilisation, alors qu'elles estiment qu'elles se reconnaissent dans chacune des trois phases au début du groupe. À cet effet, l'une d'elles déclare : « avant le groupe, j'oscillais entre les trois, mais j'étais déjà plus à la phase de stabilisation, pis à la fin, ben là je suis complètement à la phase de stabilisation » (Parti. #1). Une autre participante exprime pour sa part qu'au commencement du groupe elle était à la première étape d'adaptation aux voix, celle de stupéfaction, et qu'elle se situe maintenant à la seconde phase, soit l'organisation. Pour ce qui est des deux dernières personnes interrogées, elles mentionnent qu'elles sont aux mêmes étapes d'adaptation après leur participation au groupe; l'une est demeurée à l'étape de stupéfaction et l'autre aux phases d'organisation et de stabilisation. Cette dernière exprime notamment à ce sujet : « d'après moi je suis à l'étape de l'organisation et j'ai commencé aussi la stabilisation, je suis entre les deux, j'ai les deux : l'organisation et la stabilisation, et avant le groupe je crois que j'étais à l'organisation et la stabilisation aussi » (Parti. #6).



En somme, selon les témoignages des participantes, les deux tiers rapportent avoir connu des changements au plan de ces étapes, notamment en passant à une étape subséquente du processus d'adaptation aux voix de Romme et Escher, tandis que le tiers des répondantes n'observent pas de changement à cet effet, en ce sens que leur étape d'adaptation est demeurée inchangée à la suite de leur participation au groupe.

#### **4.3.4 L'analyse et l'interprétation des résultats de l'évaluation du groupe**

D'entrée de jeu, rappelons les difficultés qu'éprouvent les répondantes à parler du phénomène qu'elles expérimentent aux personnes de leur environnement familial et social. En effet, les participantes mentionnent qu'elles en discutent rarement avec les proches, et d'autres reconnaissent même n'avoir jamais parlé de leurs voix aux gens de leur entourage. La teneur et la tonalité des propos des répondantes sur cet élément font état de l'un des aspects qui semble les plus difficiles concernant les voix, c'est-à-dire qu'elles ont peu d'occasions de partager cette expérience perceptuelle avec d'autres personnes, et qu'elles se sentent généralement seules et isolées au regard de ce qui leur arrive.

Le tabou social et le stigmatisme entourant l'audition de voix font en sorte que plusieurs entendeurs de voix ne discutent pas du phénomène avec d'autres personnes et qu'ils préfèrent vivre cette expérience dans le secret, évitant ainsi d'être confrontés aux jugements des autres qui leur renvoient trop souvent l'idée qu'entendre des voix est un phénomène « anormal » (Romme & Escher, 1993). De plus, il y a la difficulté pour les parents et la fratrie de comprendre ou d'accepter ce phénomène. Ce n'est pas uniquement le lot des personnes qui entendent des voix. Pour la famille, ce peut être un processus très long pour comprendre ou accepter le fait que leur enfant (ou frère ou sœur) entende des voix. Le premier réflexe est généralement de croire qu'il s'agit d'un symptôme précurseur d'une décompensation psychotique et que la personne doit être hospitalisée en psychiatrie (Coleman & Smith, 1997). Par exemple, une participante interrogée raconte une situation familiale vécue, où à une certaine époque, alors que des membres de sa

famille se sont aperçus qu'elle entendait probablement des voix, notamment parce qu'elle riait seule et soliloquait par moments, que ceci l'avait menée en cure fermée<sup>6</sup>. Aussi, la méconnaissance du phénomène peut entraîner des sentiments de peur et d'inquiétude chez les gens à l'endroit des entendeurs de voix, et bien que leur dangerosité ne soit pas statistiquement supérieure à celle de la population générale, il y a certains préjugés qui persistent dans la croyance populaire, notamment à l'effet que ces personnes peuvent être imprévisibles, dangereuses ou violentes (Carter, 2004; Leudar & Thomas, 2000).

Par ailleurs, depuis plusieurs années, la perspective biomédicale a largement dominé la manière actuelle d'aborder et d'étudier le phénomène (Fowler et al., 1999). Il faut souligner que cette perspective considère les difficultés inhérentes à l'individu et les perçoit comme un trouble mental. Ainsi, les tenants de cette approche considèrent la perception de voix comme une hallucination auditive faisant partie de la symptomatologie d'un trouble mental, telle que la schizophrénie ou la psychose (Baker, 2000; Coleman & Smith, 1997). Les familles, les intervenants et les médecins optent généralement pour l'approche biomédicale, et construisent une réalité morbide (ou pathologique) du phénomène.

Traditionnellement, les différents professionnels œuvrant dans les disciplines en santé mentale ont appris à ne pas entrer en matière sur le contenu de ce que disent les voix, ce qui, selon eux, ne leur apporterait aucune aide (Baker, 2000). Le plus souvent, ils évitent de discuter des hallucinations auditives sous prétexte de nuisance ou par crainte de provoquer leur exacerbation. On enseigne alors aux individus qui entendent des voix, ainsi qu'à leur famille, de détourner leur attention de celles-ci, qu'il s'agit de manifestations d'ordre psychiatrique, et qu'il est préférable de les ignorer. D'ailleurs, comme le constatent Fowler et ses collaborateurs (1999, p. 81) dans les domaines sociaux et les soins médicaux, « malheureusement, encore forte est l'influence des anciens modèles de psychose qui suggèrent que la discussion des délires et des voix n'est d'aucune aide ou peut rendre les gens plus malades ». L'attention est généralement déviée

---

<sup>6</sup> Synonyme de garde en établissement, la cure fermée est une mesure visant à ce que la personne soit admise à l'hôpital pour recevoir des soins psychiatriques, avec ou sans l'accord de celle-ci.

vers le résultat du traitement médical et les mesures visant la suppression des symptômes (ou des voix), ce qui laisse très peu de place aux personnes pour partager le sens qu'elles donnent à leur expérience perceptuelle (Blackman, 2000).

#### **4.3.4.1 L'apport du groupe pour les participantes**

Les données de cette étude mettent en évidence que le groupe pour les entendeurs de voix constitue pour les participantes un cadre privilégié pour échanger sur ce type d'expérience. Cette prise de contact avec d'autres entendeurs de voix a favorisé la liberté d'expression sur le phénomène et leur a donné l'occasion d'en discuter ouvertement. Le fait de parler des voix à l'intérieur du groupe semble plus facile pour elles. Ces observations sont concordantes avec les résultats de recherches cliniques où l'on a eu recours à la thérapie cognitive dans une modalité de groupe auprès d'entendeurs de voix (Chadwick, Sambrooke, Rasch & Davies, 2000; Newton, Larkin, Melhuish & Wykes, 2007).

De plus, les écrits portant sur ce mode d'intervention traitent abondamment des bénéfices que procure la participation à un groupe. Les auteurs ont identifié certains facteurs présents dans le groupe qui en font un endroit propice au changement et qui sont considérés comme un apport du groupe (Reid, 1997; Turcotte & Lindsay, 2001). Les auteurs présentent ces facteurs sous différents vocables, et dépendamment s'il s'agit d'un groupe orienté vers le soutien, le traitement ou autres, ils utilisent les expressions : « facteur thérapeutique » (Fuhrman & Burlingame, 1990; Reid, 1997), « facteur de changement » (Turcotte & Lindsay, 2001), « facteur d'aide mutuelle » (Shulman, 2006; Steinberg, 1997), etc.

L'analyse des données recueillies auprès des participantes révèle que quatre facteurs se sont manifestés à l'intérieur de la démarche de groupe pour les entendeurs de voix; il s'agit de la discussion de sujets tabous, l'universalisation de l'expérience, le sentiment

d'appartenance et la formation. Un cinquième est ajouté, soit la déstigmatisation, facteur qui n'est pas mentionné dans les écrits portant sur le sujet, mais qui est plutôt cité dans l'étude de Newton et al. (2007).

#### **4.3.4.1.1 La discussion de sujets tabous<sup>7</sup>**

Un premier facteur identifié lors de l'analyse correspond à la *discussion de sujets tabous*. Selon Shulman (2006), la liberté d'expression et le climat d'acceptation que l'on retrouve habituellement dans un groupe aident à traiter de sujets tabous ou de thèmes interdits, ce qui constitue un apport important de ce mode d'intervention, car ces tabous sont généralement reliés aux problèmes qui amènent les membres à participer au groupe. D'après cet auteur, le groupe offre un contexte favorable pour parler avec d'autres personnes de ce qui est considéré comme socialement interdit, et d'entamer un dialogue sur de tels sujets à travers une communication directe et honnête. Comme l'ont mentionné certaines répondantes de la présente étude, le groupe auquel elles ont participé leur a donné l'occasion d'échanger ouvertement sur le phénomène des voix. Elles partagent librement leur expérience et elles s'expriment sans crainte d'être jugées ou d'être censurées par les autres membres du groupe et les animatrices.

Aussi, lorsqu'un membre est assez audacieux pour aborder un sujet délicat, la porte est ouverte pour les autres qui, à leur tour, ont la possibilité de révéler certains aspects du problème qu'ils ont réprimés ou tenu secrets jusqu'alors (Shulman, 2006). Dans le groupe pour les entendeurs de voix, par exemple, il y a fort à parier que certaines participantes en voyant que d'autres osent aborder les croyances qu'elles entretiennent à propos des voix (notamment en ce qui concerne leur identité, leur nature bienveillante ou malveillante), ont dévoilé leurs propres croyances personnelles sur les voix. Ainsi, grâce aux membres qui osent ouvrir la discussion sur des sujets délicats, les autres peuvent risquer d'en parler

---

<sup>7</sup> Dans les écrits de langue anglaise, les auteurs consultés emploient généralement l'expression « discussing taboos » (Steinberg, 1997, p. 29).

en participant aux échanges, ce qui peut servir de prélude à la discussion de sujets tabous (Shulman, 2006).

En somme, les personnes interrogées rapportent qu'elles se sentent suffisamment à l'aise pour témoigner de leur situation personnelle au sein du groupe. Le fait de parler de leurs voix avec d'autres personnes à l'intérieur du groupe constitue déjà une façon d'aborder ce sujet considéré comme tabou, et d'adopter une attitude d'ouverture par rapport à ce qui leur arrive.

#### **4.3.4.1.2 L'universalisation de l'expérience<sup>8</sup>**

Lorsque les tabous sont dépassés et que les membres partagent aisément leurs expériences personnelles, ils découvrent généralement qu'ils se rejoignent dans leur vécu (Steinberg, 1997). En effet, en mettant en commun leurs réalités individuelles les membres réalisent qu'ils présentent des problèmes ou des expériences qui se ressemblent. Selon Reid (1997), *l'universalisation de l'expérience* se produit lorsque les membres d'un groupe prennent conscience que d'autres personnes vivent les mêmes problèmes, partagent des expériences semblables, ressentent des sentiments identiques, etc.

Ce sentiment d'expérience commune avec des gens qui entendent des voix est rapporté par certaines personnes rencontrées. Elles mentionnent qu'elles expérimentent un phénomène similaire, même si elles peuvent le vivre différemment, et découvrent qu'il existe des points communs en ce qui concerne certaines caractéristiques associées aux voix, les préoccupations ou les réactions émotives qu'elles éprouvent à leur écoute, etc. Les participantes du groupe constatent alors à travers ces traits communs que leurs expériences perceptuelles se rapprochent les unes des autres.

---

<sup>8</sup> « Universalization of experience » (Reid, 1997, p. 47).

De plus, en s'apercevant que d'autres vivent une même situation, certaines participantes se rendent compte qu'elles ne sont pas seules à composer avec les problèmes qu'elles rencontrent et se sentent moins isolées par rapport à ce qui leur arrive. Comme l'indique Fuhriman et Burlingame (1990), partager une situation de vie commune avec d'autres personnes permet d'atténuer l'impression d'être seul à la vivre. Ce sentiment d'être « tous dans le même bateau » est généralement aidant pour les membres qui réalisent qu'ils ne sont pas seuls puisque les autres partagent le même problème (Shulman, 2006, p. 272).

#### **4.3.4.1.3 Le sentiment d'appartenance<sup>9</sup>**

Comme signalé précédemment, appartenir à un groupe permet à la personne de diminuer son isolement, et contribue du même coup à combler un de ses besoins fondamentaux, soit le *sentiment d'appartenance* (Fuhriman & Burlingame, 1990). Ainsi, le fait que les membres interagissent ensemble, qu'ils partagent une même expérience et qu'ils se sentent compris et acceptés tels qu'ils sont, facilite l'établissement de liens significatifs entre eux. L'acceptation et la compréhension mutuelles font en sorte qu'ils trouvent généralement un groupe d'appartenance dans lequel ils peuvent développer des relations significatives (Lieberman, Yalom & Miles, 1973).

En lien avec les données recueillies, ce sentiment d'appartenance a émergé chez certaines participantes qui mentionnent avoir tissé des liens étroits avec d'autres membres du groupe. Elles traitent de l'importance qu'elles accordent à ces relations, et de l'intérêt qu'elles portent aux membres et aux animatrices. Elles font référence à l'attachement qu'elles ont développé envers les personnes qui composent le groupe. Le groupe offre alors un cadre approprié où la personne peut faire face aux problèmes qu'elle rencontre avec d'autres, tout en répondant à son besoin d'appartenance (Lieberman et al., 1973).

---

<sup>9</sup> « Feeling of belongingness » (Lieberman, Yalom & Miles, 1973, p. 336).

#### 4.3.4.1.4 La formation<sup>10</sup>

La *formation* est un autre facteur identifié et elle correspond au partage d'informations au sein du groupe (Reid, 1997). Le fait que les intervenants et les autres membres du groupe partagent leurs connaissances, transmettent de l'information ou offrent leurs points de vue, constitue un facteur d'apprentissage important (Shulman, 2006). Selon les données recueillies, ce facteur s'est surtout manifesté en ce qui concerne les stratégies d'adaptation aux voix, en ce sens que certaines personnes interrogées mentionnent que le groupe a fonctionné comme un lieu d'échange d'informations sur les différentes méthodes pour faire face aux voix et qu'il en a découlé des apprentissages.

Le groupe permet de rassembler des informations qui proviennent d'une part, du savoir expérientiel des membres, et d'autre part, du savoir professionnel des animatrices. Tout d'abord, le savoir expérientiel des membres repose essentiellement sur la connaissance issue du vécu et de l'expérience de la personne (Hopmeyer, 1990), qui la partage avec les autres. De ce fait, les connaissances personnelles des membres peuvent profiter à d'autres, puisque « ces gens ont parfois vécu des expériences qui leur permettent de transmettre des informations que même l'intervenant ne possède pas » (Turcotte & Lindsay, 2001, p. 160). Chaque membre devient une ressource pour le groupe, ce qui permet de prendre conscience de la richesse de la contribution de chacun. Dans le groupe pour les entendeurs de voix par exemple, ceci correspond aux échanges entre les participantes de moyens pour faire face aux voix qu'elles ont expérimentés et trouvés utiles. Les apprentissages réalisés en groupe sont alors issus de l'expérimentation des membres qui transfèrent leurs connaissances aux autres.

Par ailleurs, l'intervenant est également une source d'informations pour les membres du groupe, et il utilise alors ses connaissances et son expertise professionnelle pour favoriser de nouveaux apprentissages (Steinberg, 1997). Par exemple, les animatrices du groupe pour les entendeurs de voix ont elles aussi suggéré des stratégies pour mieux composer

---

<sup>10</sup> « Guidance » (Reid, 1997, p. 51).

avec les voix, mais à partir de la présentation de documents ou d'ouvrages sur le sujet (textes, etc.). D'ailleurs, la formation est considérée par les animatrices comme un élément important du groupe, compte tenu que celui a une visée d'éducation et qu'un objectif est énoncé à cet effet, soit « connaître et explorer différentes techniques et approches pour mieux connaître ses voix, pour les diminuer, pour les maîtriser ou pour mieux composer avec celles-ci » (objectif 4).

En somme, les connaissances des intervenants et des pairs sont disponibles en même temps pour les membres du groupe, et il y a alors complémentarité entre les connaissances des intervenants et celles issues de l'expérience des membres (Hopmeyer, 1990).

#### **4.3.4.1.5 La déstigmatisation<sup>11</sup>**

Pour ce qui est du dernier facteur relevé lors de l'analyse, il s'agit de la *déstigmatisation*. Le partage d'expériences communes et l'acquisition de connaissances des membres permettent de démystifier ou de normaliser le phénomène et favorisent, dans certains cas, une modification de la perception de leur situation; ceci pouvant contribuer à une meilleure représentation qu'elles se font de cette situation et diminuer le sentiment de stigmatisation (Newton et al., 2007). Ainsi, des répondantes ont mentionné que leur participation au groupe leur a permis d'enlever certaines « étiquettes » ou d'apaiser le sentiment d'« anormalité » qu'elles éprouvent en rapport au phénomène qu'elles expérimentent.

Heap (1994, p. 52) souligne à ce sujet que « faire partie d'un groupe dans lequel d'autres participants subissent des conditions ostensiblement déviantes apaise le sentiment d'être seul à être frappé par un mauvais destin ou d'être douloureusement différent ». Ainsi, avoir la possibilité de partager autour d'une situation de vie commune avec d'autres

---

<sup>11</sup> « Normalization and destigmatization » (Newton et al., 2007, p. 135).



personnes sans être jugé, apaise l'image de soi perçue comme « déviante ». Le sentiment d'être comme les autres est rassurant et peut faciliter la normalisation de sa propre situation (Heap, 1994).

#### **4.3.4.2 Les recommandations pour l'intervention**

Pour terminer, je présente dans les prochains paragraphes quelques suggestions pour la tenue de telles rencontres dans l'avenir, et ces recommandations se présentent ainsi :

1) Il serait important de s'occuper des familles et des proches, de les informer, les sensibiliser à cette réalité, de dédramatiser le phénomène, et pour que cette expérience participe au rétablissement, il faudrait prévoir des groupes où les membres de l'entourage sont associés.

2) Il faudrait également réaliser des activités d'information et de sensibilisation au sein de l'organisme où se tiennent les sessions de groupe, et plus particulièrement auprès des intervenants, pour qu'ils soient davantage conscientisés à ce phénomène et en mesure d'orienter les personnes qui peuvent bénéficier ou tirer profit de ce mode d'intervention.

3) Il serait souhaitable d'établir des liens de partenariat avec les organismes œuvrant dans le champ de la santé mentale de façon à mieux faire connaître ces expérimentations. La collaboration entre plusieurs organismes pourrait contribuer à bonifier ces pratiques, à accroître l'offre de services aux personnes qui entendent des voix et à évaluer conjointement les effets de ces actions.

4) Il faudrait éviter l'interruption de ce réseau de soutien lors de la cessation des rencontres de groupe, et offrir aux personnes la possibilité de maintenir les liens développés dans le cadre de la démarche de groupe. Par exemple, les membres qui le désirent pourraient rejoindre un groupe d'entraide à la suite de leur participation au groupe

de formation et de soutien. Ce groupe d'entraide serait autorégulé, c'est-à-dire que son fonctionnement serait assumé par ses membres, sans qu'un professionnel ne participe nécessairement au groupe, mais ce dernier jouerait davantage un rôle de personne-ressource au besoin. Autrement dit, le groupe d'entraide serait un prolongement des rencontres de groupe, et il comblerait probablement un besoin des membres de continuer à se réunir afin de maintenir à plus long terme cette ressource d'entraide et de répondre à des besoins plus ponctuels.

## LA CONCLUSION

En guise de conclusion, les données de cette étude mettent en lumière que l'un des besoins qu'éprouvent les personnes rencontrées s'inscrit sur le plan de la communication, soit le besoin de s'exprimer et de parler du phénomène qu'elles expérimentent. En effet, les répondantes ont fait ressortir l'importance de partager cette expérience perceptuelle avec d'autres personnes, et qu'à l'inverse, le fait de ne pas pouvoir en parler ne fait qu'accroître le sentiment de stigmatisation et d'isolement que plusieurs d'entre elles éprouvent.

Par ailleurs, depuis déjà de nombreuses années, l'hégémonie de la perspective biomédicale sur la compréhension et le traitement des hallucinations auditives a fait en sorte que les mesures mises en place pour venir en aide à ces personnes visent principalement à les éliminer car elles sont considérées avant tout comme des symptômes d'un trouble mental. À cela s'ajoute le fait que traditionnellement, du moins en centre hospitalier, dans la majorité des équipes interdisciplinaires, seul le psychiatre intervient dans le domaine des voix. À mon avis, cette conception biomédicale du phénomène, bien qu'elle se veuille généralement dans leur intérêt, pose d'importantes limites à l'intervention et freine l'émergence de nouvelles façons de faire. En effet, le renforcement de la croyance, auprès des intervenants œuvrant en santé mentale, que les voix sont exclusivement des manifestations d'ordre psychiatrique qui doivent être éliminées, semble faire en sorte que l'intervention se limite souvent à l'usage de médicaments et à l'hospitalisation; la nature psychosociale des interventions destinées aux entendeurs de voix et à leur famille s'en trouve aussi largement imprégnée.

La médication n'est toutefois pas la seule forme d'intervention, surtout qu'on estime qu'entre le quart et la moitié des gens continuent à entendre des voix malgré leur observance à un traitement pharmacologique (Carter et al., 1996). Il est donc important de développer de nouvelles façons d'aider ces personnes à mieux composer avec le phénomène, et de les accompagner autrement que par des mesures visant la réduction des

symptômes. Pour ce faire, une approche alternative pour la compréhension du phénomène est essentielle, soit le passage d'une approche axée sur les symptômes vers des interventions tenant compte des facteurs psychosociaux, culturels et contextuels, et le passage d'une vision réductionniste où seule la personne et ses symptômes sont pris en considération, à une approche holistique où on tient compte de la personne et de son entourage dans un sens large.

Il importe également que les pratiques d'intervention permettent la libre expression des entendeurs de voix et qu'elles remettent en question certains dogmes actuels à l'effet que la discussion des voix ne leur apporte aucune aide, voire même leur nuire. Au contraire, les résultats de la présente étude, à l'instar de recherches britanniques (Chadwick, Sambrooke et al., 2000; Newton et al., 2007), mettent en évidence plusieurs bénéfices que les entendeurs de voix retirent à parler du phénomène et à partager cette expérience avec d'autres dans le cadre d'une démarche de groupe : ils peuvent tisser des liens avec d'autres personnes ce qui contribue à diminuer leur sentiment d'isolement, améliorer leur répertoire de stratégies d'adaptation pour composer avec les voix, normaliser leur expérience perceptuelle, partager des informations et acquérir des connaissances nouvelles sur le phénomène, etc. Avec toutes les connaissances qu'ont apportées les recherches pionnières du D<sup>r</sup> Marius Romme ainsi que les recherches britanniques, on peut sans hésitation suggérer que les personnes entendant des voix et leurs familles pourraient bénéficier de l'intervention de groupes d'entraide et de soutien. En terminant, plusieurs auteurs reconnaissent que le processus de rétablissement de ces personnes débute généralement lorsqu'elles commencent à parler de leur expérience, mais encore faut-il être à leur écoute.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Ait Bentaleb, L., Stip, E., & Beaugard, M. (2000). Psychopathologie et bases neurobiologiques des hallucinations auditives dans la schizophrénie. *Santé mentale au Québec*, XXV (1), 241-257.
- Akins, K. A., & Dennett, D. C. (1986). Who may I say is calling? *Behavioral and Brain Sciences*, 9, 517-518.
- Alpert, M. (1986). Language process and hallucination phenomenology. *Behavioral and Brain Sciences*, 9, 518-519.
- Andreasen, N. C., & Flaum, M. (1991). Schizophrenia: The characteristic symptoms. *Schizophrenia Bulletin*, 17, 27-49.
- Bachelor, A., & Joshi, P. (1986). *La méthode phénoménologique de recherche en psychologie : guide pratique*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Baker, P. (2000). *Entendre des voix : guide pratique*. Traduit de l'anglais par le Mouvement Les Sans-Voix, Genève : Transat et Association des Écrivains, Poètes et Cie.
- Beck, A. T., & Rector, N. A. (2003). A cognitive model of hallucinations. *Cognitive Therapy and Research*, 27 (1), 19-52.
- Benjamin, L. S. (1989). Is chronicity a function of the relationship between the person and the auditory hallucination? *Schizophrenia Bulletin*, 15, 291-309.
- Bentall, R. P., Haddock, G., & Slade, P. D. (1994). Cognitive behavior therapy for persistent auditory hallucinations: From theory to therapy. *Behavior Therapy*, 25, 51-66.
- Birchwood, M., & Chadwick, P. (1997). The omnipotence of voices: Testing the validity of a cognitive model. *Psychological Medicine*, 27, 1345-1353.
- Birchwood, M., Meaden, A., Trower, P., Gilbert, P., & Plaistow, J. (2000). The power and omnipotence of voices: Subordination and entrapment by voices and significant others. *Psychological Medicine*, 30, 337-344.
- Blackman, L. (2000). Ethics, embodiment and the voice-hearing experience. *Theory, Culture and Society*, 17 (5), 55-74.
- Bouchard, S., & Cyr, C. (2005). *Recherche psychosociale : pour harmoniser recherche et pratique*. Ste-Foy : Presses de l'Université du Québec.

- Boyd Ritsher, J., Luksted, A., Otilingam, P. G., & Grajales, M. (2004). Hearing voices: Explanations and implications. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27 (3), 219-227.
- Boyle, M. (1990). *Schizophrenia: A scientific delusion?* London: Routledge.
- Cangas, A. J., García-Montes, J. M., López de Lemus, M., & Olivencia J. J. (2003). Social and personality variables related to the origin of auditory hallucinations. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 3 (2), 195-208.
- Carter, A. (2004). *A new approach to working with voice-hearing*. Norwich: Social Work Monographs.
- Carter, D. M., Mackinnon, A., & Copolov, D. L. (1996). Patients' strategies for coping with auditory hallucinations. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 184 (3), 159-164.
- Carter, D. M., Mackinnon, A., Howard, S., Zeegers, T., & Copolov, D. L. (1995). The development and reliability of the Mental Health Research Institute Unusual Perceptions Schedule (MUPS): An instrument to record auditory hallucinatory experience. *Schizophrenia Research*, 16, 157-165.
- Chadwick, P., & Birchwood, M. (1994). The omnipotence of voices: A cognitive approach to auditory hallucinations. *British Journal of Psychiatry*, 164, 190-201.
- Chadwick, P., & Birchwood, M. (1995). The omnipotence of voices II: The Beliefs About Voices Questionnaire (BAVQ). *British Journal of Psychiatry*, 166, 773-776.
- Chadwick, P., Birchwood, M., & Trower, P. (2003). *Thérapie cognitive des troubles psychotiques*. Traduit de l'anglais par F. Chassé, W. Pilon & P. Morency, Mont-Royal : Décarie Éditeur.
- Chadwick, P., Lees, S., & Birchwood, M. (2000). The revised Beliefs About Voices Questionnaire (BAVQ-R). *British Journal of Psychiatry*, 177, 229-232.
- Chadwick, P., Sambrooke, S., Rasch, S., & Davies, E. (2000). Challenging the omnipotence of voices: Group cognitive behavior therapy for voices. *Behaviour Research and Therapy*, 38, 993-1003.
- Coleman, R., & Smith, M. (1997). *Working with voices!! From victim to victor*. Merseyside, UK: Handsell Publishing.
- David, A. S. (1999). Auditory hallucinations: Phenomenology, neuropsychology and neuroimaging update. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 99 (suppl. 395), 95-104.

- Davies, P., Thomas, P., & Leudar, I. (1999). Dialogical engagement with voices: A single case study. *British Journal of Medical Psychology*, 72, 179-187.
- Delespaul, P., Devries, M., & Van Os, J. (2002). Determinants of occurrence and recovery from hallucinations in daily life. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 37, 97-104.
- Escher, S., Romme, M., Buiks, A., Delespaul, P., & Van Os, J. (2002). Independent course of childhood auditory hallucinations: A sequential 3-year follow-up study. *British Journal of Psychiatry*, 181 (suppl. 43), s10-s18.
- Falloon, I. R. H., & Talbot, R. E. (1981). Persistent auditory hallucinations: Coping mechanisms and implications for management. *Psychological Medicine*, 11, 329-339.
- Fowler, D., Garety, P., & Kuipers, E. (1999). Thérapie cognitive comportementale des psychoses. *Santé mentale au Québec*, XXIV (1), 61-88.
- Fuhriman, A., & Burlingame, G. M. (1990). Consistency of matter: A comparative analysis of individual and group process variables. *The Counseling Psychologist*, 18 (1), 6-63.
- Garety, P. A. (1992). Assessment of symptoms and behaviour. In M. Birchwood & N. Tarrow (Eds.), *Innovations in the psychological management of schizophrenia*. Chichester: Wiley.
- Garrett, M., & Silva, R. (2003). Auditory hallucinations, source monitoring, and the belief that "voices" are real. *Schizophrenia Bulletin*, 29, 445-457.
- Giorgi, A. (1997). De la méthode phénoménologique utilisée comme mode de recherche qualitative en sciences humaines : théorie, pratique et évaluation. Dans J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. P. Pires (Eds.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin.
- Guigo-Banovic, I., Gimenez, G., & Pedinielli, J.-L. (2005). Le rapport au temps, à l'espace et au discours des voix d'un point de vue psychopathologique. *Annales Médico Psychologiques*, 163, 726-731.
- Haddock, G., Bentall, R. P., & Slade, P. D. (1993). Psychological treatment of chronic auditory hallucinations: Two case studies. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 21, 335-346.
- Heap, K. (1994). *La pratique du travail social avec les groupes*. Paris : ESF.

- Honig, A., Romme, M., Ensink, B. J., Escher, S., Pennings, M., & Devries, M. (1998). Auditory hallucinations: A comparison between patients and nonpatients. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 186, 646-651.
- Hopmeyer, E. (1990). Entraide et service social des groupes. *Service social*, 39 (1), 64-74.
- Hustig, H. H., & Hafner, R. J. (1990). Persistent auditory hallucinations and their relationship to delusions and mood. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 178 (4), 264-267.
- James, A. (2001). *Raising our voices: An account of the Hearing Voices Movement*. Gloucester: Handsell Publishing.
- Junginger, J., & Frame, C. L. (1985). Self-report of the frequency and phenomenology of verbal hallucinations. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 173, 149-155.
- Lavoie, F., & Stewart, M. (1995). Les groupes d'entraide et les groupes de soutien. *Revue canadienne de santé mentale communautaire*, 14 (2), 13-21.
- L'Écuyer, R. (1987). L'analyse de contenu : notion et étapes. Dans J.-P. Deslauriers (sous la dir. de), *Les méthodes de la recherche qualitative*. Sillery, Québec : Les Presses de l'Université du Québec.
- L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu*. Sillery, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Legg, L., & Gilbert, P. (2006). A pilot study of gender of voice and gender of voice hearer in psychotic voice hearers. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 79, 517-527.
- Leudar, I., & Thomas, P. (2000). *Voices of reason, voices of insanity: Studies of verbal hallucinations*. London: Routledge.
- Leudar, I., Thomas, P., McNally, D., & Glinski, A. (1997). What voices can do with words: Pragmatics of verbal hallucinations. *Psychological Medicine*, 27, 885-898.
- Lieberman, M. A., Yalom, I. D., & Miles, M. B. (1973). *Encounter groups: First facts*. New York: Basic Books.
- Mayer, R., & Ouellet, F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Morrison, A. P., & Haddock, G. (1997). Cognitive factors in source monitoring and auditory hallucinations. *Psychological Medicine*, 27, 669-679.



- Nayani, T. H., & David, A. S. (1996). The auditory hallucination: A phenomenological survey. *Psychological Medicine*, 26, 177-189.
- Newton, E., Larkin, M., Melhuish, R., & Wykes, T. (2007). More than just a place to talk: Young people's experiences of group psychological therapy as an early intervention for auditory hallucinations. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 80, 127-149.
- Ngo Nkouth, B., St-Onge, M., Lepage, S., Soucy, B., & Savard, H. (2009, janv.). *Les entendeurs de voix : évaluation d'un groupe de formation et de soutien, phase II. Rapport final*. École de service social, Université Laval, Le Pavois, Pech, 83 p.
- Ouellet, F., & Saint-Jacques, M.-C. (2000). Les techniques d'échantillonnage. Dans R. Mayer, F. Ouellet et al. (Eds.), *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin.
- Oulis, P. G., Mavreas, V. G., Mamounas, J. M., & Stefanis, C. N. (1995). Clinical characteristics of auditory hallucinations. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 92, 97-102.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park, CA: Sage.
- Pope, C., & Mays, N. (1995). Reaching the parts other methods cannot reach: An introduction to qualitative methods in health and health services research. *British Medical Journal*, 311, 42-50.
- Reid, K. E. (1997). *Social work practice with groups: A clinical perspective*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Romme, M. (1998). Listening to the voice hearers. *Journal of Psychosocial Nursing*, 36 (9), 40-44.
- Romme, M., & Escher, A. (1989). Hearing voices. *Schizophrenia Bulletin*, 15, 209-215.
- Romme, M., & Escher, S. (1993). The new approach: A Dutch experiment. In M. Romme & S. Escher (Eds.), *Accepting voices*. London: MIND.
- Romme, M., & Escher, S. (2000). *Making sense of voices: A guide for mental health professionals working with voice-hearers*. London: MIND.
- Sayer, J., Ritter, S., & Gournay, K. (2000). Beliefs about voices and their effects on coping strategies. *Journal of Advanced Nursing*, 31, 1199-1205.
- Servant, D. (2001). *Attaques de panique et agoraphobie : diagnostic et prise en charge*. Paris : Masson.

- Shergill, S. S., Murray, R. M., & McGuire, P. K. (1998). Auditory hallucinations: A review of psychological treatments. *Schizophrenia Research*, 32 (3), 137-150.
- Shulman, L. (2006). *The skills of helping: Individuals, families, groups, and communities*. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Soppitt, R. W., & Birchwood, M. (1997). Depression, beliefs, voice content and topography: A cross-sectional study of schizophrenic patients with auditory verbal hallucinations. *Journal of Mental Health*, 6 (5), 525-532.
- Steinberg, D. M. (1997). *The mutual-aid approach to working with groups: Helping people help each other*. Northvale, N.J.: Jason Aronson.
- St-Onge, M., Lepage, S., Soucy, B., & Savard, H. (2008, juil.). *Les entendeurs de voix : évaluation d'un groupe de formation et de soutien. Rapport final*. École de service social, Université Laval, Le Pavois, Pech, 58 p.
- St-Onge, M., Provencher, H., & Ouellet, C. (2005). Entendre des voix : nouvelles voies ouvrant sur la pratique et la recherche. *Santé mentale au Québec*, XXX (1), 125-150.
- Trower, P., Birchwood, M., Meaden, A., Byrne, S., Nelson, A., & Ross, K. (2004). Cognitive therapy for command hallucinations: Randomised controlled trial. *British Journal of Psychiatry*, 184, 312-320.
- Trygstad, L., Buccheri, R., Dowling, G., Zind, R., White, K., Griffin, J. J., Henderson, S., Suci, L., Hippe, S., Kaas, M. J., Covert, C., & Hebert, P. (2008). Behavioral management of persistent auditory hallucinations in schizophrenia: Outcomes from a 10-week course. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 8 (3), 84-91.
- Turcotte, D., & Lindsay, J. (2001). *L'intervention sociale auprès des groupes*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin.
- Turcotte, D., & Tard, C. (2000). L'évaluation de l'intervention et l'évaluation de programme. Dans R. Mayer, F. Ouellet et al. (Eds.), *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin.

## ANNEXE A

### FEUILLET D'INFORMATION

#### Présentation

Cette recherche est réalisée dans le cadre du projet de maîtrise de M. Sébastien Lepage, sous la direction de Mme Myreille St-Onge, de l'École de service social de la Faculté des sciences sociales à l'Université Laval.

Ce feuillet d'information vous explique le but de ce projet de recherche, ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à prendre le temps de lire les renseignements qui suivent. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

#### Nature de l'étude

La recherche a pour but d'évaluer les effets du groupe de soutien chez les participants. Elle vise l'évaluation des changements qui ont eu lieu chez les participants en rapport avec le groupe auquel ils ont participé. Elle s'intéresse aux connaissances, aux croyances ou aux comportements développés à la suite de la participation au groupe de soutien pour les entendeurs de voix.

#### Déroulement de la participation

L'activité à laquelle vous êtes convié consiste à participer à une entrevue individuelle, d'une durée approximative d'une heure à une heure trente, et qui sera enregistrée sur magnétophone. Cette entrevue portera sur les cinq éléments suivants :

- la détresse associée aux voix ;
- l'acquisition de connaissances sur les voix ;
- le degré d'ouverture à parler des voix ;
- le sens lié à l'expérience d'entendre des voix ;
- les stratégies pour composer avec les voix.

#### Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à la participation

L'avantage de participer à cette recherche est de contribuer à l'amélioration des connaissances sur le phénomène des voix.

Il est possible que le fait de parler de certains éléments liés à l'expérience d'entendre des voix fasse resurgir des sentiments forts ou des émotions difficiles. Si cela se produit, n'hésitez pas à en parler avec la personne qui mène l'entrevue. Celle-ci pourra vous indiquer le nom d'une personne-ressource à l'organisme le PAVOIS qui sera en mesure de vous aider, au besoin. De plus, si vous ressentez de la fatigue durant l'entrevue, n'hésitez pas à en informer la personne qui mène l'entrevue.

Projet approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (numéro d'approbation : 2007-160), le 14 juin 2007.

### **Participation volontaire et droit de retrait**

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions durant l'entrevue et ce, sans conséquence négative. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation à cette recherche sans préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Tous les renseignements personnels vous concernant seront alors détruits.

### **Confidentialité et gestion des données**

Les mesures suivantes seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements fournis par les participants :

- les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport ;
- les divers documents de la recherche seront codifiés et uniquement le chercheur et la personne qui dirige le projet auront accès à la liste des noms et des codes ;
- les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués ;
- les matériaux de la recherche, incluant les données et les enregistrements audio, seront conservés dans un classeur verrouillé pendant deux ans, après quoi ils seront détruits ;
- la recherche fera l'objet d'un mémoire, d'articles ou de publications dans des revues scientifiques, et aucun participant ne pourra y être identifié ou reconnu ;
- un court résumé des résultats de la recherche sera expédié aux participants qui en feront la demande.

### **Coordonnées du chercheur**

Vous pouvez communiquer avec M. Sébastien Lepage, au numéro de téléphone suivant : (418) 123-4567, ou à l'adresse courriel suivante : abc@ulaval.ca.

### **Remerciements**

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette étude et nous vous remercions d'y participer.

### **Plaintes ou critiques**

Toutes plaintes ou critiques concernant ce projet de recherche pourront être adressées au bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval dont les coordonnées sont les suivantes :

Pavillon Alphonse-Desjardins  
Bureau 3320  
Université Laval  
Québec (Québec)  
G1K 7P4  
Renseignements – Secrétariat : (418) 656-3081  
Télécopieur : (418) 656-3846  
Courriel : ombuds@ombuds.ulaval.ca

Projet approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (**numéro d'approbation : 2007-160**), le 14 juin 2007.

## ANNEXE B

### FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

#### Présentation

Cette recherche est réalisée dans le cadre du projet de maîtrise de M. Sébastien Lepage, sous la direction de Mme Myreille St-Onge, de l'École de service social de la Faculté des sciences sociales à l'Université Laval.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de ce projet de recherche, ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

#### Nature de l'étude

La recherche a pour but d'évaluer les effets du groupe de soutien chez les participants. Elle vise l'évaluation des changements qui ont eu lieu chez les participants en rapport avec le groupe auquel ils ont participé. Elle s'intéresse aux connaissances, aux croyances ou aux comportements développés à la suite de la participation au groupe de soutien pour les entendeurs de voix.

#### Déroulement de la participation

L'activité à laquelle vous êtes convié consiste à participer à une entrevue individuelle, d'une durée approximative d'une heure à une heure trente, et qui sera enregistrée sur magnétophone. Cette entrevue portera sur les cinq éléments suivants :

- la détresse associée aux voix ;
- l'acquisition de connaissances sur les voix ;
- le degré d'ouverture à parler des voix ;
- le sens lié à l'expérience d'entendre des voix ;
- les stratégies pour composer avec les voix.

#### Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à la participation

L'avantage de participer à cette recherche est de contribuer à l'amélioration des connaissances sur le phénomène des voix.

Il est possible que le fait de parler de certains éléments liés à l'expérience d'entendre des voix fasse resurgir des sentiments forts ou des émotions difficiles. Si cela se produit, n'hésitez pas à en parler avec la personne qui mène l'entrevue. Celle-ci pourra vous indiquer le nom d'une personne-ressource à l'organisme le PAVOIS qui sera en mesure de vous aider, au besoin. De plus, si vous ressentez de la fatigue durant l'entrevue, n'hésitez pas à en informer la personne qui mène l'entrevue.

Projet approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (numéro d'approbation : 2007-160), le 14 juin 2007.

### Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions durant l'entrevue et ce, sans conséquence négative. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation à cette recherche sans préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Si vous décidez de mettre fin à votre participation, il est important d'en prévenir le chercheur dont les coordonnées sont incluses dans ce document. Tous les renseignements personnels vous concernant seront alors détruits.

### Confidentialité et gestion des données

Les mesures suivantes seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements fournis par les participants :

- les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport ;
- les divers documents de la recherche seront codifiés et uniquement le chercheur et la personne qui dirige le projet auront accès à la liste des noms et des codes ;
- les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués ;
- les matériaux de la recherche, incluant les données et les enregistrements audio, seront conservés dans un classeur verrouillé pendant deux ans, après quoi ils seront détruits ;
- la recherche fera l'objet d'un mémoire, d'articles ou de publications dans des revues scientifiques, et aucun participant ne pourra y être identifié ou reconnu ;
- un court résumé des résultats de la recherche sera expédié aux participants qui en feront la demande en indiquant l'adresse où ils aimeraient recevoir le document, juste après l'espace prévu pour leur signature. Veuillez noter que les résultats ne seront pas disponibles avant mai 2008.

### Pour des renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions sur la recherche ou sur les implications de votre participation, veuillez communiquer avec M. Sébastien Lepage, au numéro de téléphone suivant : (418) 123-4567, ou à l'adresse courriel suivante : abc@ulaval.ca.

### Remerciements

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette étude et nous vous remercions d'y participer.

### Signatures

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ consens librement à participer à la recherche intitulée : «Recherche évaluative sur les effets d'un groupe de soutien pour les entendeurs de voix». J'ai pris connaissance du formulaire et je comprends le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche. Je suis satisfait(e) des explications, des précisions et des réponses que le chercheur m'a fournies, le cas échéant, quant à ma participation à ce projet de recherche.

\_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature du participant, de la participante

Projet approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (numéro d'approbation : 2007-160), le 14 juin 2007.

L'adresse à laquelle je souhaite recevoir un court résumé des résultats de la recherche est la suivante :

---

---

---

J'ai expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et j'ai vérifié la compréhension du participant.

\_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature du chercheur

### **Plaintes ou critiques**

Toutes plaintes ou critiques concernant ce projet de recherche pourront être adressées au bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval dont les coordonnées sont les suivantes :

Pavillon Alphonse-Desjardins  
Bureau 3320  
Université Laval  
Québec (Québec)  
G1K 7P4  
Renseignements – Secrétariat : (418) 656-3081  
Télécopieur : (418) 656-3846  
Courriel : ombuds@ombuds.ulaval.ca

### **Copie du participant**

Projet approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (**numéro d'approbation : 2007-160**), le 14 juin 2007.

## ANNEXE C GUIDE D'ENTREVUE

### LES VOIX

Pour débiter, j'aimerais prendre quelques instants afin d'explorer la nature des voix que vous entendez.

Combien de voix entendez-vous?

Les voix vous parviennent-elles de l'extérieur par vos oreilles ou surgissent-elles à l'intérieur de vous?

Les voix vous parlent-elles ou parlent-elles de vous?

Les voix discutent-elles entre elles?

La voix dominante est-elle celle d'une femme ou d'un homme, ou êtes-vous incertain quant à son identité?

Quel âge environ peut avoir votre voix dominante?

Avez-vous une idée du statut social que pourrait avoir votre voix dominante?

Des personnes à qui j'ai parlé ont pensé que leurs voix étaient celles d'amis ou de membres de leur famille. D'autres ont pensé que leurs voix pouvaient être celles de Dieu ou du Diable. Croyez-vous savoir à qui appartiennent les voix?

Les voix de certaines personnes sont plus actives à certains moments : par exemple, juste avant d'aller se coucher le soir ou lorsqu'elles fréquentent les magasins, ou lorsque les personnes se sentent plus nerveuses. Y a-t-il des périodes ou des occasions où vos voix sont plus actives?

Les voix vous disent-elles parfois de faire des choses (ordres, directives)?

Les voix vous donnent-elles des suggestions ou des conseils?

Les voix font-elles des commentaires sur ce que vous faites ou ce que vous pensez?

Les voix disent-elles des choses de déplaisantes sur vous ou sur quelqu'un d'autre?

Les voix menacent-elles de vous infliger du mal ou du tort?

Pouvez-vous interpeller les voix?

Pouvez-vous communiquer ou converser avec elles?

Depuis combien de temps entendez-vous des voix et pouvez-vous me parler de votre première expérience où vous avez entendu des voix?



### LES CROYANCES ENTOURANT LES VOIX

La plupart des gens à qui j'ai parlé m'ont dit qu'il était utile pour eux de chercher un sens à la présence des voix.

Croyez-vous savoir pourquoi vous entendez des voix, c'est-à-dire qu'elle est le sens que vous attribuez aux voix?

Pensez-vous que les voix :

- peuvent avoir un certain pouvoir?
- peuvent être malveillantes (veulent vous faire du tort, etc.)?
- peuvent être bienveillantes (veulent vous aider, protéger, etc.)?

Avez-vous l'impression que les voix ont une connaissance intime ou détaillée de vous?

### LE DEGRÉ D'OUVERTURE À PARLER DES VOIX

Parfois, les personnes qui entendent des voix ont l'impression qu'elles sont les seules à vivre cela, et elles éprouvent une gêne ou expérimentent certaines difficultés à parler de ce qui leur arrive. D'autres par contre, en parleront avec plus de facilité.

Êtes-vous généralement à l'aise de parler de vos voix ou à l'inverse, ceci est difficile pour vous?

Jusqu'à présent, est-ce que ceci vous apparaît difficile de me parler de vos voix ou au contraire, vous êtes plutôt à l'aise de vous entretenir sur le sujet?

Vous êtes-vous déjà senti seul ou isolé à vivre un tel phénomène?

Est-ce que le groupe auquel vous avez participé vous a donné l'occasion de pouvoir échanger librement sur vos voix?

Est-ce la première fois que vous parlez de vos voix à d'autres personnes qui vivent une expérience similaire ou semblable à la vôtre?

Pouvez-vous me parler de quelques sujets que vous avez abordés avec les autres membres du groupe à propos de vos voix?

Pour que je puisse mieux comprendre, pouvez-vous me parler de votre expérience au sein du groupe?

Est-ce que vous percevez des avantages ou des bénéfices à parler des voix avec d'autres personnes qui en entendent elles aussi?

À la suite de votre participation au groupe, vous êtes-vous entretenu sur vos voix avec des personnes de votre entourage familial (parents, frère ou sœur, etc.)? Amical? Professionnel (collègues de travail, etc.)?

### LA DÉTRESSE ASSOCIÉE AUX VOIX

Parfois, les personnes qui entendent des voix vont vivre de la détresse. Pour elles, l'expérience est angoissante et désagréable, elle crée aussi des réactions émotionnelles fortes, telles que le fait d'être apeuré, effrayé, etc.

Comment vous sentez-vous lorsque les voix vous parlent?

Avant le groupe, y a-t-il des moments où les voix provoquaient de la détresse, par exemple :

- Est-ce que les voix vous faisaient vivre des sentiments difficiles (colère, impuissance, peur, etc.)?

- Est-ce que les voix vous empêchaient parfois de vaquer à vos occupations quotidiennes (nutrition, hygiène, etc.)?

- Est-ce que les voix vous déprimaient ou vous rendaient anxieux?

À la suite de votre participation au groupe, est-ce que vous percevez des changements dans votre situation concernant la détresse liée aux voix, c'est-à-dire si la détresse a diminué ou augmenté à la suite du groupe?

Si diminué : Pouvez-vous identifier des choses au sein du groupe qui ont pu contribuer ou vous aider à réduire la détresse liée aux voix?

À la suite du contact avec d'autres entendeurs de voix, est-ce que vous voyez des aspects positifs au fait d'entendre des voix?

### L'ACQUISITION DE CONNAISSANCES

Maintenant, nous allons traiter des connaissances acquises à travers la démarche de groupe.

Est-ce que le témoignage d'un ex-entendeur de voix, les témoignages écrits lus en groupe ou les témoignages des autres personnes du groupe vous ont appris des choses? Si oui, lesquelles?

Est-ce que le partage d'informations entre les membres du groupe et par les animatrices vous a permis d'acquérir de nouvelles connaissances sur le phénomène des voix? Si oui, lesquelles?

### LES STRATÉGIES D'ADAPTATION AUX VOIX

Il semble qu'il est généralement préférable pour les personnes qui entendent des voix d'adopter une ou plusieurs stratégies pour composer avec leurs voix.

Avant votre participation au groupe, y a-t-il des choses que vous faisiez qui semblaient chasser les voix ou les rendre moins intenses?

Parlez-moi de l'efficacité de ces moyens que vous avez utilisés pour faire face aux voix.

Est-ce que les animatrices et les membres du groupe vous ont partagé des stratégies méconnues de vous jusqu'alors?

Avez-vous expérimenté ou pratiqué certaines des stratégies présentées au cours du groupe?

Pouvez-vous me parler de l'efficacité de ces stratégies sur les voix?

Avez-vous découvert ou développé vos propres stratégies personnelles?

Enfin, à quelle étape d'adaptation aux voix vous situez-vous avant le groupe et à la suite de votre participation au groupe (document)?

## ANNEXE D

**ÉCHELLE D'ÉVALUATION DE  
LA TOPOGRAPHIE DES VOIX**  
(HUSTIG & HAFNER, 1990)

**Au cours des derniers jours, ma voix a été**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Très active  (Se manifeste à toutes les heures)	Relativement active  (Se manifeste plusieurs fois par jour mais pas à toutes les heures)	Moyennement active  (Se manifeste une fois par jour)	Relativement peu active  (Se manifeste plusieurs fois cette semaine mais pas à tous les jours)	Inactive  (Ne se manifeste pas du tout ces temps-ci)
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Très forte	Relativement forte	Moyenne	Relativement silencieuse	Très silencieuse
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Très claire	Relativement claire	Moyenne	Relativement chuchotée	Extrêmement chuchotée
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Très stressante	Relativement stressante	Moyenne	Relativement réconfortante	Très réconfortante
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Très facile à ignorer	Légèrement gênante	Moyennement gênante	Très gênante	Très contraignante

Source : Chadwick, Birchwood & Trower (2003, p. 251)