

UE 3 CONNAISSANCES
PREALABLES AU STAGE
D'OBSERVATION DES METIERS
DE L'AIDE ET DES SOINS

COMMUNICATION
APPLIQUEE

Mme Père

| UE 3 Communication appliquée AF-AS | |
|--|-------------------------|
| Intitulé de l'Unité de formation : Connaissances préalables au stage d'observation des métiers de l'aide et des soins | Niveau d'études : A-B-E |
| Intitulé du cours : Communication appliquée | |
| Nombre de périodes : 24 P | Code : 816002U21D1 |
| <p>Prérequis : Exprimer en quoi ses atouts et ses limites sont compatibles avec les exigences des formations aux métiers de l'aide et des soins aux personnes.</p> | |
| <p>Objectifs : L'étudiant(e) sera capable :</p> <p>En vue d'établir une communication professionnelle et à partir de situations exemplatives,</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ De relever ce qui chez lui, est du domaine des faits, de l'interprétation, et des émotions ◆ De distinguer les valeurs issues de son éducation et de son expérience propre et de savoir accepter ces éléments chez les autres ◆ De différencier les modes de communication (verbale et non verbale) | |
| <p>Contenu du cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Chapitre I : communiquer ◆ Chapitre II : Faits-opinions- sentiments ◆ Chapitre III : la reformulation ◆ Chapitre IV : repérer les différentes attitudes d'écoute ◆ Chapitre V: situations de communication | |
| <p>Bibliographie : Penser l'écrit professionnel en travail social Jacques Riffault Collection: Santé Social, Dunod 2006 - 2ème édition La bible de la communication non verbale- Jean Claude Martin –Leduc édition 2015 Guide aide-soignant – Gassier-Boyanov-Le Neurès – Peruzza- ELSEVIER MASSON 2012</p> | |
| Statut du cours : Obligatoire | |
| PERSONNEL ENSEIGNANT | |
| Madame Yanick Père section AF et AS groupe E | |
| METHODOLOGIE | |
| Les élèves disposent d'un syllabus et d'un cahier d'exercices | |
| MODES D'EVALUATION | |
| Examen final Examen écrit à cahier fermé | |

| UE 3 Gpe E CONNAISSANCES PREALABLES AU STAGE D'OBSERVATION DES METIERS DE L'AIDE ET DES SOINS AUX PERSONNES - CODE : 81 60 02 U 21 D1 | | | | | |
|---|--------|--------|-------------------------|--------------|-----------------------------|
| Nom et prénom du(des) chargé(s) de cours : | | | Année scolaire : | | |
| PÈRE Yanick | | | Communication appliquée | | 24 périodes |
| Nom et prénom de l'étudiant : | | | | | |
| | EVAL 1 | EVAL 2 | EVAL 3 | EVAL COMMUNE | SI A 1X = 50%* NA < 50%* |
| Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable pour le cours de communication appliquée | | | | | |
| <i>au départ de situations proposées et avalisées par le conseil des études, d'utiliser une grille d'observation :</i> | | | | | |
| ♦ en définissant différents items qui la constituent ; | A/NA | A/NA | A/NA | A/NA | Si A 1X = 50%* NA < 50%* |
| 1.1. Expliquer ce qu'est "bien communiquer" | | | | | |
| 1.2. Citer et expliquer les obstacles à la communication | | | | | |
| 1.3. Expliquer les différents types de communication | | | | | |
| 1.4 Expliquer les difficultés à bien communiquer | | | | | |
| 1.5 Connaître la différence entre fait - opinion - sentiment | | | | | |
| 1.6 Définir la reformulation et les différents types de reformulation | | | | | |
| ♦ en l'appliquant à au moins une des situations proposées. | A/NA | A/NA | A/NA | A/NA | Si A 1X = 50%* NA < 50%* |
| 2.1. Trouver le ou les obstacles à une bonne communication et proposer une solution | | | | | |
| 2.2. Différencier fait - opinion - sentiment | | | | | |
| 2.3. Identifier les types d'attitudes adoptées par les professionnels | | | | | |
| 2.4. Utiliser les différentes étapes nécessaires pour faire passer un message dans une situation délicate ou dans une situation qui perdure | | | | | |
| Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu | | | | | |
| compte des critères suivants : | | | | | |
| * La précision des définitions | | | | | |
| * La finesse apportée à l'observation | | | | | |
| * Motivations d'ajournement ou de refus à rédiger en référence aux critères non atteints | | | | | |

1. COMMUNIQUER

A. Définition et éléments de base de la communication

B. Les obstacles à une bonne communication

C. Le message en retour

Exercice I : communiquer

D. La communication verbale

E. La communication paraverbale

Exercice

F. La communication non-verbale

Exercice II : évaluation

G. Difficultés à la communication

Exercice III : difficultés et obstacles à la communication

2. FAITS-OPINIONS-SENTIMENTS

Exercice IV : faits-opinions-sentiments

A. Qu'est-ce qu'une opinion ?

B. Qu'est-ce qu'un fait ?

C. Qu'est-ce qu'un sentiment ?

3. LA REFORMULATION

A. Notions

B. Différents types de reformulation

Exercice V: la reformulation

4. REPERER LES DIFFERENTES ATTITUDES D'ECOUTE

Exercice VI : les différentes attitudes d'écoute

5. SITUATION DE COMMUNICATION

A. Faire passer un message délicat

B. Une situation qui perdure

1. COMMUNIQUER

A. Définition et éléments de base de la communication

Communiquer vient du mot latin *communicare* qui signifie « *Etre en relation avec* ».

Bien communiquer, c'est faire passer un message à l'aide d'un langage choisi et permettre de maintenir l'échange avec la personne.

Le message est l'information que veut faire passer un individu à un autre, l'émetteur est l'auteur du message transmis par le biais du canal (parole ou gestes par exemple). Le message arrive au récepteur.

Pour analyser ce qu'est la communication, prenons un exemple :

Vous êtes chez vous dans votre fauteuil, vous venez d'ouvrir la télévision où se joue un film particulièrement poignant.

La situation est la suivante : un émetteur (la télévision) transmet à un récepteur (vous-même) un message (le film).

Donc, dans toute communication, il y a un message, un émetteur, un canal et un récepteur.

Schéma de communication :

Emetteur =====> message =====> Récepteur.

B. Les obstacles à une bonne communication

- 1) Il peut y avoir une mauvaise **transmission** à cause de parasites sur les ondes.
- 2) Des incompréhensions peuvent être provoquées par le **langage** utilisé.
- 3) Des difficultés peuvent venir du **récepteur** par exemple si une porte claque, votre attention est distraite.
- 4) Des difficultés peuvent venir de **l'émetteur**, par exemple s'il s'agit d'un film où un des acteurs joue mal et ne trouve pas le ton juste. Il y a une mauvaise communication qui peut provoquer un effet comique au moment où cela devrait être dramatique.
- 5) Si vous ouvrez la télévision lorsque le film est déjà commencé, vous risquez d'avoir du mal à comprendre car les acteurs vont faire allusion à ce qui a été dit auparavant. Ils vont faire **référence** à une situation que vous avez du mal à saisir puisque vous n'avez pas vu le début du film.

Les éléments présentés ci-dessus peuvent parfois être à la base d'une mauvaise communication.

C. Le message en retour

On peut dire que pour une communication soit bonne, l'information ne doit pas être à sens unique. Il doit y avoir un message en retour permettant à l'émetteur de modifier ses messages.

Emetteur ===== message =====> Récepteur

Ce schéma est-il complet ?

Que faudrait-il apporter comme éléments pour le compléter ?

Beaucoup d'échec de la communication sont dus à l'insuffisance des messages en retour.

Un professeur de mathématiques, après des explications compliquées demande à ses élèves : « Avez-vous compris la théorie que je viens d'expliquer ? » « Oui » répondent les élèves. Plus tard, lors d'une interrogation, le professeur se rend compte que ses explications n'avaient pas été comprises.

Que s'est-il passé ? Le professeur a voulu provoquer un message en retour pour s'assurer que son message était bien passé. Sa question a provoqué des « oui » qui sont insuffisants pour s'assurer que la communication est bonne. A votre avis qu'aurait-il dû faire ?

Exercice I : communiquer

D. La communication verbale

C'est l'utilisation de mots. Elle peut être **écrite ou orale**. Elle peut être aussi :

- **Fermée** : le récepteur ne peut répondre que par « oui » ou par « non » (A un ordre, la réponse attendue est l'acceptation).
- **Ouverte** : le récepteur peut choisir librement et construire sa réponse.

E. La communication paraverbale

La communication paraverbale désigne les éléments de communication, en dehors du sens des mots eux-mêmes, contribuant à faire passer un message.

Par exemple : la force, l'intonation, le rythme, la hauteur de la voix et la vitesse d'élocution.

Exercice

F. La communication non-verbale

Dans une situation de communication, il y a deux choses importantes :

1°. Ce que disent les interlocuteurs, les **mots prononcés**

Ex : - Je suis content de vous voir – Moi aussi.

2°. Ce que les interlocuteurs **ressentent** quand ils le disent.

Par exemple, celui qui dit : « Je suis content de vous voir », est peut-être :

A. Content – B. Très content - C. Simplement poli

Donc, ce qui est important, ce n'est pas seulement ce que l'on dit mais aussi le sentiment que l'on éprouve à ce moment-là. Et ce sentiment se communique de plusieurs façons.

Le sentiment que l'on éprouve se communique d'abord par le ton de la voix (communication paraverbale).

Par ailleurs, le sentiment que l'on éprouve se communique par les gestes et les attitudes. Un sourire ou une grimace sont très parlants ; quelqu'un qui regarde son interlocuteur droit dans les yeux manifeste une plus grande confiance en soi que celui qui a le regard fuyant.

On peut même communiquer sans prononcer une parole. Votre voisin qui vous croise en faisant comme s'il ne vous voyait pas communique ceci : « Je n'ai pas envie de parler avec vous. » « Je n'ai pas envie de parler ». Il s'agit alors de communication non verbale. C'est un mode de communication essentiel dans une relation qui nécessite une observation précise.

Nous pouvons donc retenir les idées suivantes :

- la communication ne se fait pas uniquement par des mots : tout en nous communique,
- cette communication se fait à deux niveaux : les mots que je prononce et ce que je ressens,
- ce que je ressens se traduit par mon comportement physique.

Exemples de communication non verbale :

- ➔ le regard : les yeux sont des moyens de communication privilégiés. Ce qu'ils disent ou ne disent pas peut être source d'information. Le regard peut être fixe, fuyant, rieur, baissé, intéressé...
- ➔ les réactions physiologiques : le corps parle beaucoup : sueurs, rougeurs, tremblements...
- ➔ la posture : la manière dont le corps occupe l'espace : assis bien droit, affalé...
- ➔ le geste : caresser, tendre la main, embrasser... tout mouvement du corps et principalement de la main est porteur de signification...
- ➔ la mimique : expressions du visage, tics comme tirer sur son collier, se caresser la barbe, se gratter les cheveux, le nez, balancer la jambe sous la table...
- ➔ la voix : tendue, cordiale, débit qui ralentit ou s'accélère...
- ➔ les gestes : mouvements de la tête, des mains, des doigts, des jambes,...

D'autres comportements non verbaux peuvent être porteurs de message comme le mime, la peinture, l'écriture, la musique, le dessin...

Exercice II : Evaluation

Synthèse :

- **Une communication efficace suppose que le récepteur reçoive et comprenne le message, conformément aux intentions de l'émetteur.**
- **Pour qu'une bonne communication s'établisse entre un émetteur et un récepteur, il faut qu'il y ait possibilité de message en retour et il faut que l'émetteur tienne compte de ce message.**
- **La communication ne se fait pas uniquement avec des mots. Dans une situation de communication, il ne faut pas s'attacher uniquement aux mots prononcés, il convient également d'être attentif à ce que chacun ressent.**

G. Difficulté à une bonne communication

➤ Difficultés psycho-affectives

**Peur de communiquer ou pas de considération pour la communication* : cela existe et c'est un comportement qui découle souvent de l'éducation reçue. Certaines personnes considèrent que c'est mal élevé de parler de soi, d'exprimer des opinions personnelles, que c'est une faiblesse d'évoquer des difficultés ou des préoccupations.

**Peur de l'autre* : cette forme de peur varie d'intensité d'une personne à l'autre ; il est bien rare qu'elle soit totalement absente.

**Antipathie connue ou irraisonnée* : il arrive d'être allergique à certaines personnes. Elles irritent. Le seul fait de les voir « met en boule ». Cela peut arriver lors d'une première rencontre et cette réaction disparaîtra avec un peu de bonne volonté et une meilleure connaissance de la personne.

Mais il peut arriver d'autre part que l'incompatibilité ou l'antipathie augmente.

Dans ce cas, le remède est de faire appel à la bonne volonté. Après avoir reconnu lucidement la réaction de rejet, il est bon de s'efforcer de découvrir les qualités de cette personne, de se brancher sur celles-ci, de penser à sa valeur absolue en tant qu'être unique.

➤ Difficultés physiques et matérielles

* *Le temps* : le moment peut être mal choisi. Le laps de temps dont on dispose peut être trop court. Il peut y avoir une certaine tension due à des rendez-vous trop rapprochés.

* *L'espace* : local trop vaste, mal aéré, bruyant, mauvaise disposition des chaises, bureau séparant les interlocuteurs.

* *Le confort ou l'inconfort* : chaleur, froid, mauvais sièges ou mauvais éclairages, sonneries de téléphone, allées et venues d'autres personnes.

* *Présentation physique du vis-à-vis* : attitudes, vêtements, odeurs...

* *Différence d'âge*.

* *Différence de sexe.*

* *Mauvaise forme physique.*

- Difficultés dues à des différences de statut social

La position occupée par un interlocuteur dans la société, sa fonction, peut influencer la communication.

- Difficultés intellectuelles

Le niveau d'étude (différence de savoir) le manque ou l'inégalité de vocabulaire.

- Difficultés culturelles

Culture, race, manières de vivre différentes.

Exercice III : Difficultés et obstacles à la communication

2. FAITS – OPINIONS – SENTIMENTS

Exercice IV : faits-opinions-sentiments

Les dix opinions énoncées ci-dessus constituent une collection d'idées toutes faites. Comptez le nombre d'idées avec lesquelles vous êtes d'accord. S'il y en a cinq ou plus, c'est que vous êtes perméable aux préjugés et idées toute faites.

Méfiez-vous de vos opinions. Si vous avez justifié votre réponse par des faits précis, demandez-vous si les faits observés sont assez nombreux pour en déduire une règle générale.

A. Qu'est-ce qu'une opinion ?

C'est une appréciation que l'on porte sur des personnes ou des situations.

D'où nous viennent nos opinions ?

Des autres : je suis influencé par ce que dit mon voisin, mon beau-frère, mon collègue, mon journal et sans m'en rendre compte, je reprends des opinions toutes faites qui circulent dans le milieu dans lequel je vis, qui sont le fruit de mon éducation.

Exemple : « Les ardennais sont têtus ».

D'observations isolées : à partir de quelques cas, j'énonce une règle générale de façon abusive.

Exemple : « Les femmes sont bavardes ».

B. Qu'est-ce qu'un fait ?

Quelque chose qui se produit ou qui s'est produit.

Ce qui existe réellement et incontestablement.

Exemple : « Il y a eu une collision en chaîne sur l'autoroute ».

c. Qu'est-ce qu'un sentiment ?

Etat affectif durable lié à certaines émotions ou représentations.

Impression ressentie (Remarque d'usage : le plus souvent déterminé par un complément de nom, un infinitif introduit par « de » ou une proposition complétive introduite par « que »).

Exemple : « J'éprouve un sentiment de rancune tenace ».

« Je suis heureux que tu sois guéri ».

80% des échanges entre les personnes sont constituées d'opinions. Il n'est pas étonnant que les hommes aient des difficultés à communiquer car il est difficile de se mettre d'accord sur des opinions.

On améliore l'efficacité de la communication en s'efforçant de retenir l'expression trop rapide d'opinions en s'attachant à présenter des faits et en décrivant les sentiments que l'on éprouve.

Exercice : suite

3. LA REFORMULATION

A. Notion

La reformulation est une méthode non directive. Elle permet de vérifier sa compréhension sur ce qui vient d'être exprimé, de valider son niveau de perception afin d'être certain de comprendre ce que la personne vient de décrire.

La meilleure technique pour tester ses capacités d'écoute active consiste à reformuler ce qui a été dit.

Une bonne reformulation démontre à votre interlocuteur votre capacité d'écoute et votre attitude à vous intéresser à lui et à sa situation.

Dans la reformulation il est important de reconnaître l'autre dans ce qu'il vit. On parle alors de *prise en considération du sentiment de l'autre*.

Exemple : Un ami vous dit :

« J'ai l'impression que mon patron ne m'aime pas »

Vous lui répondez :

« Mais non, il t'aime bien. Il est préoccupé c'est tout »

Vous avez manqué une étape importante, celle qui consiste à reconnaître l'autre dans ce qu'il vit. Vous ne partagez pas l'intensité émotionnelle du moment.

Une des réponses aurait pu être :

« Ah oui, tu as l'impression qu'il ne t'aime pas ? »

(Généralement la personne confirme), et vous enchaînez :

« Et qu'est-ce qui te fait dire cela ? »

Vous pouvez ainsi avec cette question aller chercher les éléments de fait qui justifient ce sentiment pour la personne.

B. Différents types de reformulation

Il en existe plusieurs, seules 3 types seront abordés :

- La reformulation *écho* : elle porte sur le contenu (les mots).

On ne peut pas l'utiliser trop souvent car la personne aurait son attention éveillée par une simple répétition et en fin de compte ne verrait pas la trace d'un effort réel pour le comprendre.

Les réponses – reformulations commencent par des mots tels que :

→ **Si j'ai bien compris...**

→ **Vous voulez dire que...**

→ **Il me semble que...**

→ **Tu me dis que... (on répète la phrase avec les mots de l'autre)**

- La reformulation *reflet* : porte sur les émotions et les sentiments. Elle consiste à essayer de reformuler les émotions qu'une personne ressent ou essaie de nous exprimer.
- La reformulation *résumée* : porte sur le contenu. Elle résume l'essentiel de ce qui vient d'être dit. Elle doit être validée par l'interlocuteur car plus sujette à de l'imprécision.

Si vous voulez donc être quelqu'un qui communique bien, il est important non seulement de bien parler mais aussi de savoir **bien écouter**.

Les exemples suivants montrent qu'il peut exister plusieurs manières d'écouter :

EXEMPLE I

- 1) Votre ami vous parle de ses ennuis. Vous l'écoutez attentivement en le regardant dans les yeux. Vous partagez ses sentiments. Il est content vous souriez. Il est triste vous fronchez les sourcils. Il pleure, vous le regardez et vous posez votre main sur sa main.
- 2) Votre ami vous parle de ses ennuis. Vous prenez un air distrait, vous regardez ailleurs, vous jouez avec votre montre.

Quels effets vont produire sur votre ami, les deux façons d'écouter ?

Pour apprendre à bien écouter, le mieux est de s'exercer à reformuler ce que l'interlocuteur vient de dire. Vous lui montrez ainsi que votre but est bien de le comprendre et de l'aider à se faire comprendre.

Attention à ne pas abuser de la reformulation.

EXEMPLE II

Votre collègue vous dit :

« Je ne veux plus travailler avec Sylviane... Elle est paresseuse. En plus, elle fait l'intelligente, elle se croit meilleure que tout le monde. Sais-tu qu'elle m'a dit un jour : « Est-ce que tu sais seulement qui je suis. Je suis l'infirmière en chef. Je travaille ici depuis dix ans et toi, depuis trois mois seulement ».

Vraiment, je ne la supporte plus. Pour qui se prend-elle ? »

Voici des réponses possibles :

1. Va en parler à la direction. Elle va étudier la question.
2. Je vois ce que tu veux dire. Elle ne fait pas grand chose et prend l'air supérieur.
Tu en as assez et tu voudrais que cela change !
3. Tu dis cela parce que tu es énervée. Tu as peut-être des problèmes de foie.
4. Si je comprends bien ce que tu me dis, Sylviane ne t'es pas vraiment sympathique et tu serais heureuse si elle s'en allait.
5. Il te semble que Sylviane est prétentieuse et qu'elle travaille moins que les autres... en fait tu souhaites qu'on la mette à la porte.
6. Je te comprends. Calme-toi. Cela va sûrement s'arranger.
7. Sylviane se considère comme la meilleure, tu penses qu'il ne t'est plus possible de travailler avec elle.

- Les réponses 2 et 7 sont des reformulations.

- Les phrases 4 et 5 ressemblent à des reformulations mais contiennent en plus un début d'interprétation.

« Tu serais heureuse si elle s'en allait » est une idée ajoutée.

Reformuler la pensée de l'autre, c'est la restituer sans aucune déformation

Afin de bien restituer cette pensée, il est nécessaire, au préalable, de bien l'écouter même si nous ne partageons pas le point de vue de l'autre.

Nous sommes parfois tellement centrés sur nous-mêmes que la pensée de l'autre est mal entendue ou mal comprise. Les gens en général ne s'écoutent pas car chacun est plongé dans ses propres pensées.

EXEMPLE III : Ecoute active :

Lise : « Je ne veux pas manger ce soir »

Papa : « Force-toi un peu voyons. Les enfants de ton âge ont besoin de trois repas par jour »

(ARGUMENTER – PERSUADER PAR LA LOGIQUE)

Lise : « J'ai pris un gros repas ce midi »

Papa : « Viens quand même t'asseoir à table et voir ce que nous mangeons »

Lise : « Je suis certaine que je ne vais rien manger »

Papa : « Qu'est-ce qui ne va pas ce soir ? » (QUESTIONNER)

Lise : « Rien »

Papa : « Alors, dépêche-toi. Viens manger » (COMMANDER)

Lise : « Je n'ai pas faim et ne mangerai pas ».

Même conversation avec l'écoute active :

Lise : « Je ne veux pas manger ce soir »

Papa : « Tu n'as pas le goût de manger ce soir ? » (Ecoute active)

Lise : « Absolument pas. J'ai l'estomac en boule aujourd'hui »

Papa : « Je te sens tendue. Est-ce que je saisis bien ? »

Lise : « Tendue n'est pas le mot. J'ai peur ! »

Papa : « Quelque chose te fait peur, c'est ça ? »

Lise : « Tu peux le dire ! Robert m'a téléphoné et m'a demandé de le voir ce soir. Il paraissait très sérieux. Ce n'est pas son habitude »

Papa : « Tu as cru déceler qu'il y avait quelque chose de spécial »

Lise : « J'ai peur qu'il ne veuille me quitter »

Papa : « Cela te ferait de la peine que cela se produise »

*

Robert : « Aïe, aïe, je me suis brûlé le doigt (larmes). Je me suis brûlé le doigt. Aïe, aïe »

Maman : « Oh, ça fait mal ; terriblement mal »

Robert : « Oui. Regarde. C'est une grosse brûlure. »

Maman : « Cela doit être douloureux, très douloureux »

Robert : il s'arrête de pleurer. « Mets quelque chose dessus tout de suite »

Mère : « Voilà. Je te donne de la glace pour enlever la douleur. Dans deux minutes, je mettrai un onguent »

Dans ce petit incident domestique, la mère évite de rassurer en disant : « Ce n'est pas grave » ou « Tu vas voir, dans quelques minutes, cela ne fera plus mal ». Elle respecte le sentiment de Robert : ça lui fait mal, c'est pour lui une brûlure douloureuse. La maman a évité la réaction qu'auraient eu de nombreux parents : « Voyons, Robert, arrête de pleurer comme un bébé ! » ou « arrête de pleurer, voyons. Cela va passer ».

L'écoute active de la mère témoigne de l'importance de ce que vit Robert. Il vit un moment pénible de son existence. On ne peut pas nier ses sentiments réels.

Exercice V : la reformulation

4. REPERER LES DIFFERENTES ATTITUDES D'ECOUTE

RAPPEL : pour bien écouter et comprendre quelqu'un, il faut commencer par questionner et ensuite, reformuler ce qui a été exprimé. Quelquefois, nous écoutons mal car nous réagissons trop vite à ce qui est dit.

Nous allons voir ce qui se passe quand notre écoute est perturbée par une réaction mal contrôlée.

Exercice n°1

Dans la situation suivante, l'un de vos amis vient vous dire quelque chose. Inscrivez en dessous quelle sera votre réponse, votre première réaction :

« Je viens de perdre mon emploi : je m'étais fâché avec mon responsable qui était difficile à supporter ; je suis allé lui dire ses quatre vérités. Actuellement, je cherche du travail sans succès et je commence à me décourager sérieusement ».

.....
.....
.....

Réponses possibles :

1°. → « Allons, garde le moral, ce n'est qu'un mauvais moment à passer »

→ « Tu sais, cela arrive avec beaucoup de gens en ce moment. Mon beau- frère l'an dernier... »

C'est une réaction de **soutien**, **d'encouragement**. Quel effet produit-elle ? Souvent, elle n'a aucun effet. Votre ami n'est pas encouragé. Il peut répliquer :

« C'est facile à dire »

« Je voudrais t'y voir »

« Tu sais la relance économique... »

« Tu sais ce qui est arrivé à ton beau- frère... »

2°. → « Tu es trop colérique. Tu as eu tort de te fâcher ainsi avec ton chef. Tu ne sais pas te contrôler »

→ « Tu as eu raison, il ne faut pas te laisser marcher sur les pieds même si l'on doit en subir les conséquences... »

→ « Ton chef est peut-être difficile à supporter mais tu n'es pas malin de provoquer des incidents en période de chômage ».

Ce sont des réponses de **jugement** : « c'est bien », « c'est mal » « c'est juste » « e n'est pas juste » « c'est faux ». Ce n'est pas convaincant.

3°. → « Puisque tu dois chercher du travail, je te conseille d'aller voir à Bruxelles, cela marchera beaucoup mieux »

→ « Il faut changer de spécialité. Ne t'obstine pas à rester dans le même secteur »

→ « Moi, à ta place, je contacterais tous les établissements de la région ».

C'est une réaction qui tend à trouver une **solution** au problème. On réagit en poussant l'autre à agir, en proposant des remèdes. Cela peut être bénéfique si les idées correspondent bien à la situation. Parfois, l'interlocuteur va rejeter les suggestions : « J'ai déjà essayé » - « Cela ne marchera pas ». Il risque de ne pas chercher lui-même des solutions à son problème.

4°. → « Oui, tu es impatient de trouver un nouvel emploi et ce n'est pas facile ».

C'est une **reformulation**.

5°. → « Combien de lettres as-tu envoyé jusqu'à maintenant ? »

→ « Quel est exactement, le genre de travail que tu recherches ? »

Ce sont des **questions**.

Exercice VI : les différentes attitudes d'écoute

5. SITUATIONS DE COMMUNICATION

A. Faire passer un message délicat

« *Tu as mauvaise haleine !* »

Il n'est pas toujours facile de dire à quelqu'un quelque chose qui pourrait le blesser. D'autre part, ne pas lui dire est nié son problème et ne pas lui permettre d'en prendre conscience.

Lui dire c'est l'aider à changer et le tourner vers des solutions.

Voici une manière de faire simple en 6 étapes :

→ **Nommer :**

« *Jean-Pierre, j'ai souhaité te voir car j'ai une chose importante à te dire* ».

→ **Rassurer :**

Exprimer un signe de reconnaissance fort (j'apprécie ton travail).

« *Ce que je vais te dire ne remet pas ton travail en cause* ».

→ **S'attribuer :**

Dire : « je » - « moi » - « mon problème » :

« *J'ai un problème* ».

→ **Dire les faits :**

« *Tu as une haleine qui me gêne* ».

→ **Questionner :**

« *En es-tu conscient ?* » « *Oui* » - « *Non* ».

→ **Solutions :**

Proposer plusieurs options.

→ **Le pieux mensonge :**

« *Moi aussi, cela m'est déjà arrivé et j'ai résolu mon problème en prenant des bains de bouche deux fois par jour* ».

EN RESUME – LES SIX ETAPES :

- 1) Nommer
- 2) Rassurer
- 3) S'attribuer
- 4) Dire les faits
- 5) Questionner
- 6) Solutions

→ Le pieux mensonge éventuel.

B. Une situation qui perdure

Vous êtes chef de service et vous êtes confronté à une situation grave avec une aide-soignante. Cela nuit à la bonne organisation du travail :

→ **Faire part des faits :**

« Depuis 10 jours, vous êtes systématiquement en retard ».

→ **Questionner :**

« Que se passe-t'il ? ».

→ **Ecouter jusqu'au bout.**

L'aide-soignante apportera sans doute des réponses à vos attentes.

→ **Accusé de réception – comprendre et reconnaître le problème personnel.**

« Je conçois que cela est difficile pour vous d'être à l'heure mais je souhaite que cela s'arrange rapidement ».

→ **Interroger et responsabiliser :**

« Dans combien de temps pensez-vous résoudre cette difficulté ? ».

→ **Recadrer et positionner :**

« Nous sommes d'accord qu'à partir de..... vous aurez fait le nécessaire pour être ponctuel afin de ne pas perturber l'organisation de notre travail d'équipe ».

EN RESUME : LES 6 ETAPES

1. Faire part des faits
2. Questionner
3. Ecouter jusqu'au bout
4. Accusé de réception
5. Interroger et responsabiliser
6. Recadrer et positionner