

AIDE SOIGNANT :  
METHODOLOGIE APPLIQUEE

UE 8 :

COMMUNICATION

APPLIQUEE

Mme Père

<b>UE 8 AS – Communication appliquée</b>	
Intitulé de l'Unité de formation : METHODOLOGIE APPLIQUEE AIDE-SOIGNANT	Niveau d'études : A – D
Intitulé du cours : Communication appliquée	
Nombre de périodes : 110 P	Code : N°UF 82 10 01 U 21 D1
<b>DESCRIPTION</b>	
<p><b><u>Prérequis</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Accomplir, dans le respect des règles déontologiques, des tâches communes aux fonctions d'aide familial et d'aide-soignant ;</li> <li>◆ travailler en équipe ;</li> <li>◆ adopter des attitudes adéquates, en cohérence avec les valeurs fondamentales de respect des personnes, et développer des attitudes d'ouverture visant à l'insertion dans une équipe de travail ;</li> <li>◆ rédiger le(s) rapport(s) conforme(s) aux consignes données par le(s) chargé(s) de cours ;</li> </ul> <p><i>au départ d'une situation donnée, au travers d'un travail écrit ou oral,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ identifier les principaux éléments relatifs à la législation sociale et les commenter ;</li> <li>◆ placer la situation dans le cadre institutionnel ;</li> <li>◆ décrire les principales caractéristiques personnelles et environnementales du bénéficiaire en utilisant des concepts relatifs à la psychologie et à la déontologie qui fondent le champ conceptuel des métiers de l'aide et des soins aux personnes ;</li> <li>◆ repérer les règles de déontologie applicables à la situation.</li> </ul>	
<p><b><u>Objectifs</u> : L'étudiant sera capable :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Etablir une relation humaine appropriée avec le patient/résident, sa famille, son entourage.</li> <li>◆ Assurer une communication appropriée</li> <li>◆ Accompagner le bénéficiaire de soins avec une vision holistique</li> </ul>	
<p><b><u>Contenu du cours</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Chapitre I</b> : Les obstacles à la communication</li> <li>◆ <b>Chapitre II</b> : Le conflit</li> <li>◆ <b>Chapitre III</b> : De l'estime de soi à la communication non violente</li> <li>◆ <b>Chapitre IV</b> : L'écoute active et empathique</li> <li>◆ <b>Chapitre V</b> : La communication avec les personnes en fin de vie</li> <li>◆ <b>Chapitre VI</b> : Le « Burn out » ou l'épuisement professionnel</li> </ul>	

**Personnel enseignant**

Yanick Père

**Méthodologie**

Les élèves disposent d'un syllabus et d'exercices

**Mode d'évaluation**

Trois évaluations écrites à cours fermé et un travail de réflexion sur base d'une vidéo conférence

Evaluation I : chapitre I et II

Travail de réflexion : « Cessez d'être gentil, soyez vrai ». Vidéo conférence.

Thomas D'ASEMBOURG.

Evaluation II : chapitre III et IV

Evaluation III : chapitre V et VI

**Bibliographie**

- ◆ La gestion des conflits – Edition Jouvence – 2008
- ◆ [www.redpsy.com](http://www.redpsy.com)
- ◆ Savoir écouter, ça s'apprend ! – Christel Petitcollin – Edition Jouvence – 2006
- ◆ Pratique de la communication non violente – Wayland Myers – Edition Jouvence 2007
- ◆ Vidéo-conférence : « Cessez d'être gentil, soyez vrai » Thomas D'Asembourg
- ◆ Petit cahier d'exercices d'estime de soi – Rosette Poletti & Barnara Dobbs – 2008
- ◆ Manuel de communication non violente – exercices individuelles et collectifs – Lucy Leu – Edition La Découverte – 2005
- ◆ Manuel des soins palliatifs -centre d'éthique médicale- Ouvrage coordonné par Dominique Jacqmin – Edition Dunod
- ◆ Stress au travail- Solidaris-Editeur Alain Thirion
- ◆ Le stress au travail-Patrick Légeron- Odile Jacob 2003.



<b>* La capacité d'adaptation</b>							
<b>* La qualité et la pertinence de la justification</b>							
<b>* L'approche critique de son identité professionnelle</b>							
* Motivations d'ajournement ou de refus à rédiger							
Le conseil des études évalue l'atteinte <b>du seuil de réussite</b> de chaque acquis d'apprentissage sachant que l'évaluation de plusieurs acquis d'apprentissage peut se faire lors d'une épreuve qui a un caractère global.							
Pour chaque acquis d'apprentissage, on peut identifier le(ou les) critère(s) de réussite permettant d'objectiver l'évaluation.							
Il est conseillé de choisir un nombre limité de critères essentiels.							
Pour chaque évaluation intervenant dans l'évaluation certificative, il est nécessaire d'identifier la ou les acquis d'apprentissage visés.							
Quand un acquis d'apprentissage est atteint, le pourcentage attribué à cet acquis d'apprentissage est égal à 50%.							
Pour atteindre le seuil de réussite, tous les acquis d'apprentissage doivent être atteints et le pourcentage total est nécessairement de 50%.							
Quand un acquis d'apprentissage n'est pas atteint, si un pourcentage est attribué, il sera inférieur à 50%. Dès lors, le seuil de réussite de l'unité de formation n'est pas atteint.							
<b>Le degré de maîtrise</b> ne sera pris en considération que si l'étudiant a atteint le seuil de réussite.							
Les critères du degré de maîtrise seront pris en compte pour déterminer le pourcentage entre 51 et 100.							

## Table des matières

Fiche cours  
Grille d'évaluation

### Chapitre I : Les obstacles à la communication

#### Chapitre II : Le conflit

- A. Définition
- B. Graphique du processus de conflit
- C. Les types de conflit
- D. Les sources de conflit
- E. Le processus de traitement d'un conflit
- F. L'influence positive d'un conflit
- G. L'influence négative d'un conflit
- H. Respecter le sens de l'écoulement
- I. Réactions face à un conflit
- J. Les différentes attitudes face à un conflit
- K. Comment gérer sa colère
- L. Les différents profils

### Chapitre III : De l'estime de soi à la communication non violente

- A. Qu'est-ce que l'estime de soi ?
- B. Les effets d'une bonne estime de soi
- C. « Cessez d'être gentil, soyez vrai »
- D. Initiation à la communication non violente

### Chapitre IV : L'écoute active et empathique

- A. Qu'est-ce que l'écoute active ?
- B. Qu'est-ce que l'empathie ?

### Chapitre V : La communication avec les personnes en fin de vie

- A. Introduction
- B. Les douleurs
- C. C. Comment le malade vit-il cette souffrance ?
- D. L'accompagnement du patient et de son entourage

### Chapitre VI : Le « Burn Out » ou l'épuisement professionnel

- A. Définition
- B. B. les signes avant-coureurs
- C. Comment s'en sort-on ?

## I. LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION

*Conseiller-esquiver-commander-interpréter-menacer-questionner-critiquer-ridiculiser-complimenter-réconforter-rationaliser-moraliser.*

Situation pour exemple :

Un élève n'arrive pas à terminer le travail qu'il doit rendre à l'école le lendemain. Il essaie de vous dire peut-être maladroitement, qu'un problème le tracasse et que cela l'empêche de travailler. Voici 12 manières de répondre qui font obstacle à une communication efficace. Le problème responsable de la crise de l'élève ne peut émerger et l'élève a peu de chance de se remettre au travail efficacement.

1. .... : « Cesse de te plaindre. Tu dois te remettre au travail. »
2. .... : « Tu ferais bien de te mettre au travail sinon tu auras une mauvaise note. »
3. .... : « C'est de ta faute si tu n'y arrives pas, tu devrais laisser tes problèmes personnels derrière la porte. »
4. .... : « Si j'étais à ta place, je m'organiserais autrement pour terminer ce devoir à temps. »
5. ....  
.....: « Regardons les choses rationnellement. Il ne te reste qu'un mois d'école avant le conseil de classe de fin d'année. Tes notes sont moyennes et tu n'as pas de temps à perdre pour avoir des chances de passer dans la classe supérieure. »
6. .... : « Tu es trop paresseux. Tu remets toujours tes travaux en retard. »
7. .... : « Tu agis comme un enfant de deux ans. Et dire que tu dois entrer en sixième année l'an prochain. »
8. .... : « Tu essaies de me raconter des histoires pour ne pas terminer ton devoir. »
9. .... : « Je sais que tu réussis bien d'habitude. Je suis certain que tu vas trouver le moyen de terminer ton travail à temps. »
10. .... : « A ton âge, j'avais aussi des moments de déprime. Tu vas voir qu'en t'y mettant, cela va aller mieux. »
11. .... : « Pourquoi n'y arrives-tu pas ? » « Tu as déjà passé combien de temps sur ce devoir ? » « Qu'est-ce que tu ne comprends pas ? »
12. .... : « Parlons d'autre chose. Il me semble que tu t'es levé du mauvais pied ce matin. »

Ces douze types de réponses ne vont pas aider l'élève qui est en situation de crise.

**Autres obstacles à la communication** : les jugements, les étiquettes, les interprétations, les comparaisons, les exigences, les ordres, la manipulation, la menace, la culpabilisation.

**QUELQUES-UNES DE NOS ATTITUDES NATURELLES SE VOULANT  
« AIDANTES » MAIS ETANT PLUS NEFASTES QUE BIENFAISANTES...**

**1. Donner des ordres, commander**

« Tu dois..., tu devrais..., fais ceci..., fais cela..., »

Cette attitude suscite la crainte ou l'opposition. Elle incite à une épreuve de force, invite à la révolte, à la vengeance.

**2. Avertir, menacer**

« Tu ferais mieux..., sinon... »

Cette attitude suscite la crainte, la soumission ; oblige à vérifier les conséquences annoncées. Elle peut faire naître la rancœur, la colère, la révolte.

**3. Faire la morale**

« Tu devrais..., c'est ta faute..., tu aurais dû... »

Cette attitude fait naître des sentiments de culpabilité ou d'obligation. Elle peut inciter la personne à s'ancrer davantage dans sa position, à se défendre et se justifier.

**4. Donner des conseils, des solutions**

« A ta place, moi je..., essaie donc de..., je te conseille de... »

Cette attitude sous-entend que l'individu est incapable de résoudre lui-même son problème. Elle l'empêche d'envisager des solutions et de les essayer. Elle peut amener la dépendance ou la résistance.

**5. Argumenter, persuader**

« Voici pourquoi tu as tort..., oui mais..., les faits prouvent que... »

Cette attitude oblige la personne à se fermer et à devenir moins réceptive envers les autres. Elle pousse l'individu à se sentir inférieur et incompetent.

**6. Critiquer, juger**

« Tu ne raisonnes pas avec bon sens..., tu es paresseux,... »



Cette attitude amène la personne à se sentir incompetent, stupide, incapable de se servir de son jugement. Elle coupe la communication car la personne redoute d'être mal jugée.

### **7. Humilier, ridiculiser**

« Tu ne fais jamais rien de bon..., tu es nul !! »

Cette attitude peut amener la personne à se sentir rejetée, inférieure. Elle peut détruire l'estime qu'a la personne d'elle-même, elle provoque souvent des ripostes verbales.

### **8. Interpréter, analyser**

« Ton problème à toi, c'est..., tu dois être fatigué pour dire ça,... »

Ces réponses sont parfois menaçantes et frustrantes. La personne peut se sentir coincée, mise à nu, incomprise. La communication est alors coupée par crainte d'incompréhension.

### **9. Complimenter, approuver**

« Oui, tu fais bien..., tu as raison, tu es mieux que lui... »

Ceci peut faire naître de l'anxiété lorsque l'image de la personne a d'elle-même ne correspond pas au compliment.

### **10. Rassurer, consoler**

« Ne t'inquiète pas, ça ira mieux..., allons courage... »

Par cette attitude, la personne peut se sentir incomprise, elle peut ressentir de forts sentiments d'hostilité : « c'est facile à dire ! »

### **11. Enquêter, questionner**

« Pourquoi ?..., Qui a dit cela ?..., et qu'est-ce que tu ... »

La personne peut devenir anxieuse, craintive car elle ne sait pas où son auditeur veut en venir, ce qui peut l'engager sur de fausses pistes.

### **12. Esquiver**

« Parlons de choses plus agréables..., oublions cela ... »

Cette attitude suggère d'éviter les difficultés au lieu de les affronter et laisse croire que les problèmes que la personne expose sont banals, insignifiants.

**Quand nous écoutons quelqu'un, il n'est pas facile de l'écouter vraiment. Bien souvent ce qu'il dit, suscite chez nous des associations d'idées, des sentiments et des envies de faire ou dire quelque chose.**

**Ex : envie de rassurer l'autre, de lui donner des solutions que nous avons déjà expérimentées, de le raisonner,...**

**Si nous n'y prenons pas garde, nous avons alors tendance à adopter une de ces attitudes et nous quittons l'écoute alors que nous croyons y être. Cela a comme effet de freiner, voire d'arrêter la parole de l'autre.**

## **Exercice : reconnaître un obstacle à la communication**

1. Tu es toujours celui qui commence à embêter les autres :
2. Tu as des histoires avec l'autorité :
3. C'est dur de travailler quand il fait beau dehors :
4. Veux-tu bien me dire pourquoi tu n'es pas assis à ta place ? :
5. Cesse de te plaindre sinon je te donnerai bientôt une bonne raison de le faire :
6. Tu as des difficultés à perdre du poids mais moi, je te trouve très bien comme cela :
7. Tu fais l'imbécile uniquement pour te faire remarquer :
8. Tu ne raisones pas avec bon sens :
9. Arrête-donc cela immédiatement :
10. Si tu essaies, je suis sûre que tu y arriveras :
11. Tu agis comme un bébé :
12. Pourquoi as-tu fait cela ? :
13. Mais que tu es agaçant ! :
14. Vous agissez comme des bêtes sauvages aujourd'hui :
15. Oublions l'examen de math et allons au cinéma :
16. Tu ne devrais pas faire des choses qui pourraient te déshonorer toi et l'école :
17. Est-ce que tu as fait tes devoirs hier soir comme je te l'ai demandé ? :
18. Si tu ne commences pas ce travail immédiatement, tu vas rater ton trimestre :
19. Ne t'inquiète pas ! Cela va aller. Courage ! :
20. Tu devrais avoir un peu plus de bon sens :
21. D'ordinaire, tu es un excellent étudiant :
22. Tu es un autre Albert Einstein :
23. Tu es paresseux et sans ambition. Tu n'arriveras jamais à rien :
24. Tu es assez intelligent pour devenir un excellent élève :
25. Pourquoi n'avez-vous pas rangé vos affaires dans le placard ? :
26. Si tu n'as pas terminé ce travail, tu resteras ici jusqu'à ce que tu me le remettes :
27. Tu dois respecter tes aînés :
28. Allons, ne t'en fais pas tant, tout va s'arranger. Cela ira mieux demain :
29. Parlons de quelque chose de plus agréable, ça irait tellement mieux si tu avais un poste à responsabilité. On vivrait mieux :
30. Ton problème à toi, c'est que tu es simplement fatigué :
31. Tu ferais bien de te calmer, sinon gare ! :
32. Fais comme je te l'ai indiqué ! :
33. Tu as un raisonnement d'un enfant de 6 ans :
34. En faisant cela, tu essaies de te venger :
35. Tu te sentiras certainement mieux demain :
36. Tu agis de la sorte pour attirer l'attention :
37. Quand tu te concentre sur ton travail, tu fais des merveilles :
38. Comment espères-tu réussir en bavardant autant en classe ? :
39. Peu importe que tu aies soif. Assieds-toi. Tu iras boire quand on t'autorisera :
40. Oui ! Là, tu fais bien ! :
41. Tu devrais manifester de la reconnaissance à l'égard de tes parents : ils te nourrissent et t'habillent :
42. Ton problème, c'est que tu es trop douce : tu la laisses faire n'importe quoi :
43. Ca va, Monsieur « je sais tout », voyons ce qu'en pense un autre :

44. Vous devriez essayer de ne pas répondre à toutes les demandes des patients :
45. Vous me faites penser à ma petite sœur, elle aussi, elle pleure pour un rien :
46. Ne vous mettez pas dans un état pareil : cela dérange votre voisin de chambre :
47. Pourquoi n'avez-vous pas terminé votre repas ? :
48. Je suis sûr que, malgré votre prothèse, vous arriverez à vous déplacer sans mal :
49. Je vais vous expliquer le mode de fonctionnement du service. Cela vous permettra de mieux vous adapter si vous connaissez les raisons de l'organisation :
50. Quand je vois le nombre de fois où ma collègue est de mauvaise humeur : je suis sûre qu'elle n'est pas motivée par son travail :
51. Allons faire un tour dans le parc, cela vous évitera de parler de vos problèmes :
52. Quand vous êtes en colère, vous ressemblez à un gorille :
53. Vous feriez bien de vous mettre à manger sinon je vais vous retirer votre plateau :
54. Pourquoi le médecin n'est-il pas encore passé ? :
55. Vous êtes un patient difficile et exigeant :
56. C'est de ta faute si je n'arrive pas à terminer mon travail dans les temps, tu devrais être plus collaborant :
57. Comment se fait-il que vous n'avez pas terminé votre repas ? Y a t-il quelque chose que vous n'aimez pas ? :
58. Votre fille n'est pas venue, me dites-vous. Elle est certainement vexée par les reproches que vous lui avez adressés. :
59. Pourquoi ne participez-vous jamais aux animations ? :
60. Ne parlons plus de l'épreuve intégrée, vous serez moins stressés et vous vous concentrerez mieux sur cet exercice.
61. Examinons attentivement la situation : vous commencez à 7h30 et vos collègues à 7h. La charge de travail est importante à cette heure-là. Je préférerais que vous fassiez l'après-midi et mette quelqu'un d'autre à 7h pour alléger le travail de vos collègues. :
62. Je suis sûre que tout va bien se passer car vous avez toutes les qualités nécessaires pour exercer cette profession. :
63. Si j'étais à ta place, je ne me mettrais pas dans un état pareil. Cela ne sert qu'à aggraver la situation et à envenimer le climat de travail. :
64. Pourquoi refuses-tu d'expliquer à la directrice ce qui s'est réellement passé ? :
65. Tu m'en veux, c'est sûr, depuis que j'ai refusé de te remplacer :

## II. LE CONFLIT

### A. Définition

Le conflit est difficile à définir parce qu'il présente de nombreuses formes et survient dans des cadres différents.

#### **LE CONFLIT :**

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

Le terme conflit s'applique à toute situation dans laquelle se trouvent des individus ou des groupes dont les besoins, les intérêts, les personnalités, les valeurs... sont incompatibles et les conduisent à s'opposer. C'est une situation dans laquelle l'une des parties refuse de satisfaire (au moins) un désir et un besoin de son interlocuteur.

### B. Graphique de processus du conflit

Au début, A se sent agressé (à tort ou à raison) par B et se sent donc, frustré. Il réagit en agressant à son tour B, se sent agressé et frustré et réagit à son tour en agressant A et ainsi de suite...

- Personne ne veut lâcher prise
- La frustration s'accumule, l'agression augmente
- Les protagonistes ne peuvent plus se contrôler
- L'un ou l'autre (ou les deux) franchit la limite du supportable (pour l'autre)
- Le point de non – retour est alors franchi.

**C. Types de conflit**

**- Le conflit intra-personnel :**

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

**- Le conflit interpersonnel :**

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

**- Le conflit intra-groupe :**

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

**- Le conflit inter-groupe :**

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

## Exercices :

De quel type de conflit s'agit-il ?

- 1- Antoine est passionné de pêche en mer. Chaque été il loue un bateau sur lequel il entraîne, dès l'aube, sa femme Catherine. Catherine a une peur bleue de l'eau et est sujette au mal de mer. Mais son mari a besoin d'un équipier. Elle ne veut pas le décevoir. Tous les matins, elle embarque malgré une sérieuse lombalgie. En dehors des périodes de vacances, elle n'avait jamais mal au dos.

*Il s'agit :* .....

- 2- Les parents d'élèves du collège La Cerisae ont constitué un collectif pour exiger qu'un certain nombre d'équipements de sécurité soient mis en place à proximité de l'établissement scolaire. Ce dispositif nécessite une redistribution des locaux à laquelle l'administration scolaire se refuse à souscrire. En plus de cela, la municipalité fait traîner le dossier et laisse entendre à mots couverts qu'elle n'accordera pas la totalité des subventions nécessaires à la réalisation des travaux. Les trois parties s'affrontent au cours d'une réunion houleuse au cours de laquelle les uns sont taxés d'irresponsabilité, les autres de conservatisme et les demandeurs d'exigences déraisonnables.

*Il s'agit :* .....

- 3- Pascal préside « L'aviron club Neuvilleois » association sportive classée au niveau régional. Depuis quelques semaines, un conflit oppose les tenants de la compétition de haut niveau aux plaisanciers qui considèrent la pratique de l'aviron comme un loisir. Les deux sous groupes sont en désaccord sur les orientations à prendre pour le club. Les uns souhaitent renforcer le recrutement et la formation de jeunes recrues prometteuses et limiter le « tourisme » sportif. Les autres préfèrent ouvrir le club au plus grand nombre quitte à lâcher la compétition. Pascal ne sait pas comment faire évoluer la situation pour sortir de l'impasse.

*Il s'agit :* .....

- 4- Mylène jeune professeur de lettres explique : « Pour moi, enseigner était une vocation. J'étais attachée à certaines valeurs : le savoir, la culture, l'égalité des chances... Sur le terrain, j'ai vite perdu mes illusions. Je pense que je vais laisser tomber ce métier ».

*Il s'agit :* .....

- 5- Marc doit annoncer une série de licenciements secs. Etant donné ses responsabilités dans l'entreprise, cette tâche lui incombe. Il pense que d'autres solutions moins brutales auraient pu être envisagées mais il ne lui appartient pas de décider quelle politique doit être menée dans ce domaine.

*Il s'agit :* .....

## D. Les sources de conflit :

Il y a **plusieurs sources de conflit**. En voici quelques unes :

- **Conflit de besoin :**

.....  
.....

- **Conflit d'intérêt :**

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

- **Le conflit de valeur :**

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

- **Conflit de personnalité :**

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

- **Conflit de pouvoir :**

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

Citons aussi : les conflits cognitifs (=d'idées), territoriaux, de relation, affectifs (=d'émotions), culturels, d'objectifs...



## **Exercices récapitulatifs sur les types et les sources du conflit**

*Donnez le type de conflit envisagé et/ou sa source.*

1- Dans un service gériatrique, deux aides-soignantes discutent : l'une trouve que l'organisation est à revoir pour faciliter le travail de chacun et trouve qu'il est nécessaire d'en parler à l'infirmier en chef. L'autre est entièrement satisfaite de la situation actuelle et préfère ne rien changer.

2- L'ergothérapeute a une conversation avec la responsable de service au sujet des types d'animation susceptibles d'intéresser les résidents. Elle pense que ceux-ci, vu le beau temps, apprécieraient une excursion à la mer. La responsable quant à elle trouve que ce sont les animations culinaires qui sont les plus appréciées.

3- Un patient, avec beaucoup d'humour, prend plaisir à taquiner le personnel, une infirmière agacée par ses taquineries se met en colère. La situation s'envenime entre les deux personnes mais le patient continue à s'amuser de l'incident.

4- Une assistante sociale envisage de développer les activités du service sans engagement supplémentaire mais les aides familiales craignent ne pouvoir continuer à assurer un travail de qualité dans de telles circonstances.

5- Sylvie apprend que les résultats scolaires de son fils sont médiocres. Déçue, elle constate qu'il ne s'en fait pas du tout et envisage une discussion au sujet de son avenir qui s'annonce fort tendue.

6- La fille de Georges pense qu'il vaudrait mieux l'héberger dans une structure où il serait en sécurité quitte à payer le prix. Mais son fils privilégie la solution d'un encadrement à domicile moins coûteux si chacun y met du sien pour intervenir au quotidien ?

7- Caroline brigait le poste de tutrice dans le service d'aide familiale où elle travaille depuis quinze ans. Ce poste a finalement été attribué à son collègue.

8- Monsieur Gabin a signalé que les aides soignants ne le respectent pas car ils le tutoient mais ceux-ci estiment que le tutoiement n'est pas un manque de respect.

9- La nature discrète, effacée et peu bavarde de sa secrétaire énerve Marc, chef d'entreprise qui est quelqu'un de très communicatif.

10- Le service d'aide ménagère, d'aide familiale et d'aide soignant d'un centre de coordination n'arrive pas à se mettre d'accord sur un projet d'intervention chez un patient atteint d'une sclérose en plaques.

**E. Le processus de traitement d'un conflit**

**1) Description du conflit**

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

**2) Expression des sentiments qui en découlent**

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

**3) Décision de traiter le conflit**

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

**4) Inventaire des solutions possibles**

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

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

**5) Choix de la solution**

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

**6) Détermination des moyens d'action**

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

**Conséquences**

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

**7) Evaluation**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Exercice** : le processus de traitement d'un conflit

*Remettez les étapes ci-dessous dans l'ordre chronologique*

Après quelque temps de la mise en place de la solution, l'équipe se réunira pour estimer le résultat.	
On remarque qu'une équipe d'aides soignants se plaint à l'infirmière de la lourdeur du travail entre 7h00 et 11h00. Ils disent être fatigués et très mécontents car ils ne sont pas d'accord avec le planning des toilettes.	
Le directeur dit aux aides soignants qu'il comprend les raisons du mécontentement.	
Lors d'une réunion en présence du directeur, les aides soignants « explosent » car l'infirmière n'a pas tenu compte de leur plainte. Elles annoncent que si cela continue, elles tomberont malades les unes après les autres.	
Une série de solutions sont envisagées : nouveau planning de travail, engagement d'une personne supplémentaire, faire monter une aide soignante du 1 <sup>er</sup> étage entre 7h00 et 9h00.	
La solution choisie est d'engager une personne supplémentaire.	
Une fois cette personne engagée, il faudra : <ul style="list-style-type: none"><li>- Etablir un nouveau planning</li><li>- Bien encadrer la nouvelle engagée</li><li>- Répartir judicieusement les toilettes en fonction de la lourdeur des situations.</li></ul>	

## F. L'influence positive d'un conflit

La naissance et/ou la résolution d'un conflit permet de trouver **une solution constructive à un problème**. La nécessité de résoudre un conflit peut amener les intéressés à chercher le moyen de ***changer la manière dont ils font les choses***.

Le processus de résolution d'un conflit engendre souvent des ***changements positifs à l'intérieur d'une organisation***.

## G. L'influence négative d'un conflit

Un conflit peut aussi avoir des conséquences négatives :

- .....
- .....
- .....
- .....

## H. Respecter le sens de l'écoulement

*S'opposer à la raison est la principale source d'aggravation d'une situation de violence. Il arrive même souvent que l'opposition à la raison produise une situation de violence là où il n'y en avait pas. Les conversations où se croisent les points de vue contradictoires sont nombreuses. Il est rare hélas, qu'une différence de pensée soit vécue comme une richesse. Presque à chaque fois, chacun essaiera de convaincre l'autre (l'abandonner à abandonner sa propre pensée pour adopter celle de son interlocuteur). En cas de violence, c'est encore pire. Tenter de convaincre l'autre qu'il devrait se calmer produit presque toujours une aggravation.*

Nous pouvons considérer la parole ou les actes de la personne violente à un flux reflétant l'écoulement de sa pensée en lui. Il nous appartient de savoir naviguer dans le sens de ce flux.

## CAS CONCRETS - exemples

### **1. Le pull**

Dans la chambre d'un hôpital, un patient (en fragilité mentale) a volé le pull de son voisin pour le mettre sur lui. Personne n'arrive à le lui faire enlever. Une soignante est sollicitée et plutôt que de s'opposer, elle lui demande :

« C'est important pour vous d'avoir ce pull ? » Il répond : « Oui, j'ai froid ! ».

Elle valide par : « Si vous avez froid, je comprends que vous souhaitiez un pull ! Celui-ci n'est pas à vous, mais je peux vous en trouver un ». Le patient excité et agressif une minute plus tôt enlève spontanément le pull et le rend calmement.

*Aussitôt la raison validée, le calme est rétabli.*

### **2. Mauvais payeur**

Dans un hôpital, un médecin vient consulter un confrère (en tant que patient). Quand il passe au guichet pour régulariser ses papiers de soin, l'employé qui l'accueille lui dit : « Vous devez 23 euros ». Il répond indigné : « Comment ? Je dois payer ? ». Elle répond : « Oui, bien sûr ». Il continue en disant : « Mais, je suis médecin ! ». Elle répond : « Cela ne change rien, vous devez payer quand même ». Il insiste : « Je ne fais jamais payer mes confrères, par déontologie. C'est inadmissible qu'ici je doive payer ». Elle répond : « Vous, vous faites ainsi. Mais, ici, vous devez payer ». Alors, il se met en colère et lui lance un : « Mais pour qui vous prenez-vous... » suivi d'un chapelet d'injures.

*Cette fois-ci, l'opposition à la raison a provoqué une flambée d'insultes. Rien ne permet d'excuser ce patient pour ses insultes. Mais si l'employée avait simplement dit : « Si vous ne faites pas payer vos confrères, je comprends que cela vous choque de devoir payer ici ». Le calme serait revenu plus vite qu'en lui répétant inlassablement l'information selon laquelle il doit payer.*

### **3. Sa femme en fuite**

Un homme arrive en colère au guichet d'un service d'urgence hospitalier. Il agresse la personne qui se trouve à l'accueil, car il vient d'amener sa femme et celle-ci s'est enfuie. L'agent lui répond : « Si votre femme s'est enfuie, je comprends que vous soyez hors de vous ! Bien, que s'est-il passé ? ». Puis, ils ont poursuivi en examinant la situation calmement. *S'il avait répondu : « Nous ne sommes pas assez nombreux. Nous ne pouvons pas surveiller tout le monde ! ». Cela aurait attisé sa colère. En validant sa raison, il l'a, au contraire, calmé instantanément.*

### **4. Violence d'un SDF en service psy**

Un patient en hôpital psychiatrique doit rester quelques heures en chambre d'isolement. Il refuse violemment ce protocole d'enfermement. Personne n'en venant à bout, une infirmière vient le voir et lui demande : « Vous ne souhaitez pas être enfermé ? » (Elle ne fait que valider ce qu'il exprime en lui adressant une reformulation). Il répond : « Non, j'ai l'habitude de vivre dehors, de vivre libre ». Elle lui renvoie : « Si vous avez l'habitude de vivre dehors, je comprends que cela vous soit insupportable d'être enfermé ». Puis, elle lui demande : « Comment pourrions-nous faire puisqu'il est important pour votre soin de rester trois heures dans cette pièce ? ». Alors, il répond : « Bon. Si vous ne fermez pas tout à fait la porte, c'est ok ». *Nous remarquons que la validation de sa raison le calme aussitôt. Puis, il trouve lui-même la solution qui lui convient pour trouver compatible le protocole de soins avec son besoin de liberté.*

## I. Réactions face au conflit

### Exercice introductif

Voici une situation de conflit entre un parent et son adolescent.

***On est samedi soir et l'adolescent de 14 ans désire sortir.  
Son parent donne son accord jusqu'à 22h00 vu son âge.  
L'adolescent n'est pas d'accord car tous ses amis ont la permission de minuit.  
Une discussion « houleuse » entre le parent et l'ado éclate.***

Consigne : Par groupe de 2 personnes, imaginez le type de réponse donné par les deux protagonistes en fonction des réactions suivantes :

- Se défendre :
- Attaquer
- Dicter
- Détourner
- Éviter
- Concilier
- S'excuser
- Négocier
- Martyr



<b><u>REACTIONS</u></b>	<b><u>COMMENT ?</u></b>	<b><u>DISCOURS</u></b>
Se défendre		
Attaquer		
Dicter		
Détourner		
Eviter		
Concilier		
S'excuser		
Négocier		
Martyr		

## **J. Les différentes attitudes face au conflit**

### **1) La confrontation-coopération**

- La personne qui s'engage dans cette stratégie cherche à réaliser la satisfaction des deux personnes en confrontation et à sauver ainsi la bonne relation de façon durable. Il s'agit d'une "**négociation avec gains mutuels**".
- Cette approche suppose que les personnes impliquées dans le conflit acceptent de coopérer à la recherche de solutions, d'exprimer clairement leurs besoins et de prendre en considération les besoins de l'autre.

Le recours à la médiation peut aider dans ce processus.

### **2) L'évitement**

- Il se manifeste par la fuite devant une situation conflictuelle : "Je ne veux pas me mêler de cette histoire" ou par sa négation : "Mais non, il n'y a pas de problème, tout va bien".
- Nier le conflit, c'est s'exposer à ce qu'il resurgisse plus loin, plus tard et plus durement.
- Dans certaines situations où la personne est vraiment en danger, la fuite peut être une solution efficace.

### **3) L'accommodement**

- La personne accommodante adoucit, minimise la situation conflictuelle. Elle cherche à "calmer le jeu", à "arranger les choses".
- C'est une forme de démission devant le conflit pour sauvegarder la bonne entente.
- Avec cette approche, les raisons du désaccord ne sont pas éliminées. Cependant, cette stratégie est adoptée lorsque la préservation d'une bonne relation avec quelqu'un est plus importante que le problème posé qui lui est jugé de peu d'importance.
- Il y a risque d'accumulation de rancœur et éclatement d'un conflit dur.

### **4) L'affrontement - compétition**

- Il peut se manifester par des cris, des insultes, des coups ou une contrainte physique destinée à s'imposer à l'autre.

- La personne qui réagit ainsi le fait comme si elle était engagée dans une compétition où il faut absolument un "gagnant" et un "perdant".
- La personne obtient souvent ce qu'elle veut lorsqu'elle est la plus forte.
- Elle a besoin de se faire respecter mais elle se fait surtout craindre.
- Elle risque de susciter de la violence en retour.
- Les autres ont peur d'elle ou se soumettent à ses désirs ou l'affrontent sur le même terrain de la violence.

### **5) Le compromis**

- La personne qui cherche le compromis entre dans un marchandage du type : "Tu me donnes ceci, je te donne cela, et on reste copain-copine".
  - Cette manière de faire encourage la ruse et la méfiance.
- Cette solution ne donne satisfaction qu'à moitié.

## **K. Comment gérer la colère ? Claire Colvin**

**Tu rates ton bus, tu es coincé dans les bouchons, tu renverses ton café, tu oublies un rendez-vous, tu as un mauvais résultat, quelqu'un t'irrite...** Il y a tellement d'occasions de s'énerver dans une journée ! Comment es-tu quand tu es en colère ? Du style "soupe au lait" (c'est à dire que tu explodes très fort et après ça va mieux), ou du style colère rentrée, qui te fait te renfermer et ne rien dire ? Tu te dis qu'exploser ce n'est pas bien, que c'est destructeur pour l'entourage. Et c'est vrai, éclater de colère est destructeur. Alors, tu essaies de bloquer bien fort ces sentiments de rage, de frustration ou d'injustice qui sont au fond de toi. Mais est-ce que tu y arrives ? Est-ce que cela ne ressort pas autrement ou plus tard ? Pour bien gérer quelque chose, il faut en connaître l'origine et le fonctionnement. La colère est une émotion normale et nécessaire. C'est un signal d'alarme qui indique que quelque chose s'est mis en travers de notre but, de notre souhait : aller quelque part, être tranquille, réussir... En elle-même, la colère n'a rien de mauvais. Comme la douleur, elle nous aide à repérer ce qui se passe en nous. **En revanche, la façon dont on gère ce sentiment, dont on va l'exprimer, est bonne ou mauvaise, saine ou nuisible, pour nous comme pour autrui.** Hurler et tout casser de douleur est malsain et irresponsable. De même, vouloir éteindre sa colère nous empêche d'identifier et de traiter sa cause. En réalité, on continue à être en colère à l'intérieur de soi. Y a-t-il une façon équilibrée de gérer sa colère ? Oui ! Il est tout à fait possible "de bien être en colère", tout comme il est possible de traiter la colère de façon saine.

### **Voici plusieurs étapes à suivre pour parvenir à contrôler sa colère :**

- **Prendre sa respiration** : en respirant profondément, on calme son rythme cardiaque et on peut faire baisser le taux d'adrénaline.
- **Prendre du recul par rapport à la situation dans laquelle on se trouve.**

S'éloigner. Se donner le moyen de se contrôler. Si tu es en conflit avec quelqu'un, dis-lui que tu as besoin de te retirer et de réfléchir. Quand tu estimes pouvoir maîtriser la situation, retourne voir l'autre et cherche une solution.

- **Ecrire** : laisse passer la colère par ton stylo.

**Surtout, la clé qui va désamorcer la colère, c'est plutôt que d'insulter les autres et pester tout son sou, d'identifier et d'écrire la souffrance qui est derrière tout cela.** En effet, l'émotion à la base de la colère, c'est la souffrance. "Pourquoi suis-je en colère? Y a-t-il eu injustice, empêchement à ce que je souhaitais dire ou faire? Est-ce que je me sens ignoré, rabaisé, mal compris, pas à la hauteur ? Mettre des mots sur les émotions à la racine de la colère, identifier ce qui se passe, va faire tomber cette colère presque instantanément comme on éteint le feu sous une casserole d'eau bouillante. On peut gérer sainement sa colère et parler posément à autrui parce que l'on aura identifié ce qui se passe. Les mots permettent de se débarrasser des émotions.

- **Examiner les racines de la souffrance.** La colère peut être utile. C'est un avertissement par rapport à notre fonctionnement. Il faut donc prendre le temps de s'arrêter pour voir ce qui se passe en nous, devenir plus conscient de nous-même pour être en accord avec nous-même. **Questionne-toi : " Mon but est-il raisonnable. Puis-je l'atteindre et n'est-il pas un peu haut ? (d'où frustration) ? Est-ce que je suis porté vers les autres ou dans le fond, ma colère n'est-elle pas égoïste ?"** Est-ce juste d'attribuer autant de valeur à telle ou telle chose ? Qu'est-ce qui est important dans la vie ? Comment pourrais-je trouver satisfaction à mes besoins légitimes autrement que de telle ou de telle façon ?" Identifier tes raisonnements et peut-être les changer si cela le demande, fera que tu réagiras moins la prochaine fois. **Il se peut aussi que tu sois enclin à la colère lorsque tu es fatigué ou stressé (comme la plupart d'entre nous).** Evite alors les conversations à enjeux dans ces conditions ou préviens ton entourage que tu n'es pas sûr que ce soit le meilleur moment pour discuter et propose un autre moment , tu montres à l'autre que tu ne cherches pas à éviter le sujet mais que tu veux vraiment trouver une solution.

- **Chercher à clarifier la situation avec l'autre.** Dans une conversation qui tourne mal, les phrases qui commencent par : "tu dis, tu fais...", "toi tu..." "mais, moi je..." ou qui contiennent des mots comme "toujours, jamais, tout le temps, encore une fois..." sont accusatrices et enferment l'autre dans une boîte. **Pour désamorcer une dispute, il faut parler des faits et de ce que l'on ressent, pas de ce que l'on suppose que l'autre a voulu faire ou dire".** Donne des exemples concrets de ce que tu ressens, parle de tes émotions, de ce qui s'est réellement passé et laisse à l'autre l'occasion de s'exprimer. Ainsi, l'on va vers une clarification de la situation et vers la résolution du problème.

**L. LES DIFFERENTS PROFILS**

**1) Le profil agressif**

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**2) Le profil passif – agressif**

- .....
- .....
- .....
- .....

**3) Le profil faux calme**

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**4) Le profil impulsif**

- .....
- .....
- .....
- .....

- .....

**5) Le profil parano**

- .....  
- .....  
- .....  
- .....

**6) Le profil victime**

- .....  
- .....  
- .....  
- .....

**7) Le profil hystérique**

- .....  
- .....  
- .....  
- .....  
- .....

**8) Le profil narcissique**

- .....  
- .....  
- .....  
- .....  
- .....

**9) Le profil affirmé**

- .....  
- .....  
- .....  
- .....  
- .....

### III. DE L'ESTIME DE SOI A LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

#### A. Qu'est-ce que l'estime de soi ?

On définit l'estime de soi comme :

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

L'estime de soi est à différencier de la confiance en soi qui, bien que liée à l'estime de soi, est plus en rapport avec nos capacités qu'avec des valeurs.

<p><u>Confiance</u> (capable) « Je ne serai jamais capable » « Je ne serai pas à la hauteur » « J'ai bien trop peur pour essayer »</p>	<p><u>Estime</u> (valable) « Je ne vaud pas grand chose » « Je ne me sens pas très important » « Je ne m'aime pas beaucoup ».</p>
--	---

Le niveau d'estime de soi que manifeste une personne influence :

- .....
- .....

Très vite, il est possible de reconnaître une personne qui a une haute d'estime d'elle-même car :

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

Au contraire, une personne qui a peu d'estime d'elle-même rencontre d'innombrables difficultés dans sa vie .....

Elle se sent inadéquate, coupable, peu sûre d'elle-même.

L'estime de soi n'est jamais..... ,  
chaque personne se situe quelque part sur une échelle imaginaire qui va de zéro à cent.

Il est impossible d'avoir une ..... totale d'estime de soi ou une ..... totale d'estime de soi en toutes circonstances.

Bien qu'il soit difficile de définir l'estime de soi et qu'il n'existe pas un consensus au sujet de la définition, il est admis actuellement qu'elle comprend deux aspects complémentaires :

- ° d'une part, .....
- ° d'autre part,.....

En d'autres termes, nous pourrions aussi dire que l'estime de soi parle **de l'être et de l'agir** : « *ce que je suis* » - « *ce que je fais* ».

L'estime de soi reflète le jugement que nous portons sur notre capacité à :

- faire face au défi de la vie
- de comprendre et de maîtriser les problèmes
- d'accepter pour nous-même le droit au bonheur, à l'affirmation de notre existence et de notre importance en tant qu'être unique et irremplaçable.

Avoir une bonne estime de soi, c'est :

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

Avoir une mauvaise estime de soi, c'est :

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

**La plupart des gens fluctuent entre une bonne et une mauvaise estime d'eux-mêmes selon les circonstances.** Certains ont une bonne estime de ....., .....mais ne se sentent pas dignes.....

D'autres se sentent dignes ..... et ne se sentent .....

L'estime de soi est une affaire de ....., elle est mouvante.



**Plus une personne s'estime elle-même :**

- .....
- .....
- .....

Plus l'estime de soi est présente, plus il est possible de travailler dans la joie.

L'estime de soi est une expérience qui prend sa source au plus profond de nous-mêmes. Elle repose sur ce que nous **pensons de nous-mêmes**, sur **la manière dont nous nous voyons**, sur ce que **nous ressentons** par rapport à la personne que nous sommes.

Tous les enfants n'ont pas le privilège de développer une bonne estime d'eux-mêmes et, devenus adultes, ils cherchent quelqu'un ou quelque chose qui pourrait leur donner cette estime d'eux-mêmes qui leur manque tellement.

Le problème, c'est qu'une fois devenu adulte, la construction de leur estime d'eux-mêmes devient leur propre affaire, leur responsabilité, personne d'autres ne peut leur « faire ressentir » qu'ils sont dignes d'être aimés et compétents, c'est un travail de développement personnel qu'eux seuls peuvent accomplir.

Lorsqu'une personne a une authentique estime d'elle-même, elle :

- .....
- .....
- .....
- .....

Nous confondons parfois : estime de soi et orgueil ou arrogance. Il est bien utile de clarifier cela.

Une personne qui a une haute estime d'elle-même n'est pas arrogante, elle n'est pas orgueilleuse non plus. Elle n'a pas besoin de se surestimer ou de sous estimer les autres, elle est consciente de sa propre valeur et de celle de chaque être humain, elle n'a pas besoin de se mettre en avant en écrasant les autres ou en leur portant ombrage.

Une personne qui a une bonne estime d'elle-même ne se surévalue pas non plus.  
Elle est consciente de ses limites, lucide concernant ses capacités et accepte les critiques qui peuvent lui être utiles.

*« L'estime de soi n'a rien à voir avec l'argent que vous avez ou que vous gagnez, avec votre réputation, votre carrière, votre race, votre apparence, les habits que vous portez, votre religion, votre niveau d'instruction, ce que vous possédez, votre sexe, l'endroit où vous vivez... L'estime de soi, c'est quelque chose de très simple, c'est le respect que vous avez et que vous ressentez pour vous-mêmes ».*

**William J. Mc Grane**

## **B. Les effets d'une bonne estime de soi**

Lorsqu'une personne a une bonne estime d'elle-même, elle manifeste un certain nombre de caractéristiques qui sont essentielles pour une vie épanouie et sereine.

Voici ces différentes caractéristiques :

1. ....  
.....
2. ....  
.....
3. ....  
.....
4. ....  
.....
5. ....  
.....
6. ....  
.....
7. ....  
.....
8. ....  
.....

## C. "Cessez d'être gentil, soyez vrai "

### Compréhension à l'audition et lecture de texte.

Thomas D'ASEMBOURG a été avocat, conseiller juridique et animateur d'une association qui s'occupe de jeunes en difficulté. Il s'est engagé tôt dans la gestion des conflits.

Nous sommes souvent plus habiles à dire leurs quatre vérités aux autres qu'à leur exprimer simplement la vérité de ce qui se passe en nous. Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Est un seau d'eau lancé pour nous réveiller de notre inconscience. Il y a urgence à être davantage conscients de notre manière de penser et d'agir. En illustrant ses propos par des exemples percutants, l'auteur explique comment notre tendance à ignorer ou à méconnaître nos propres besoins nous incite à nous faire violence et à reporter sur d'autres cette violence.

Ce livre-audio est une invitation à désamorcer la mécanique de la violence là où elle s'enclenche toujours : dans la conscience et le cœur de chacun d'entre nous.

L'écoute de certaines plages de ce livre-audio a pour but de réaliser que tous soignants et soignés, ont une multitude de besoins et que si les soignants ont pour mission de répondre aux besoins de leurs patients, il est important pour eux d'être à l'écoute de leurs propres besoins, de les comprendre, de les exprimer clairement et de mettre en place les actions qui permettront de les satisfaire.

Nous avons écouté ceci :

« Comment vivons-nous nos frustrations? Et non pas comment les évitons-nous? Je ne pense pas que nous puissions faire l'économie de la frustration dans nos vies mais nous pouvons apprendre à mieux les vivre. Et ce serait peut-être cela grandir : mieux vivre, mieux comprendre et travailler nos frustrations.

Comment vivons-nous nos frustrations ?

La plupart du temps quand nous ressentons une tristesse, un découragement, la colère, la peur, la solitude... la plupart du temps, nous écrivons afin de ne pas déranger. Mais ce faisant, c'est comme si nous serrions bien fort le couvercle de la cocotte minute et que nous allumions bien fort le feu en-dessous. Et il ne faut pas vous faire un dessin, tôt ou tard, la cocotte minute soit explose à la figure des autres soit implose à l'intérieur. Et oui ! Elle implose ! Si je comprime, je comprime, je réprime; je réprime, je réprime, je réprime et finalement, je déprime.

*Beaucoup de nos difficultés de dépression viennent de notre difficulté à exprimer ce que nous avons sur le cœur et à nous faire bien entendre.*

Alors, je vous propose d'aller voir comment sortir de ce piège-là?

*Comment pouvoir nommer davantage ce qui se passe en nous de façon vraie et affirmative tout en étant également à l'écoute de l'autre.*

Bien sûr, le titre de mon livre "Cessez d'être gentil, soyez vrai" est un peu bref.

*Je veux dire : "cessez d'être gentil, soyez vrai" tant dans la faculté d'être vous-même que dans la faculté d'écouter l'autre. Je ne suis pas sûr que nous soyons vrais dans la faculté d'écouter l'autre. Souvent, quand l'autre parle, nous ne sommes pas en train de l'écouter mais nous sommes déjà en train de préparer notre réponse. C'est bien différent.*

Comment sortir de ce piège donc ?

Je propose de visualiser que souvent c'est notre mental - notre tête - si vous imaginez un petit bonhomme, notre mental qui a reçu l'essentiel de l'information, de la stimulation de l'encouragement. C'est notre compréhension intellectuelle des choses qui a été encouragée, validée... Notre intelligence émotionnelle, elle, est extrêmement peu encouragée voire pas du tout. Je peux vous dire que quand j'étais enfant, le modèle auquel je j'ai cru devoir correspondre est celui d'un petit garçon sage et raisonnable qui fait bien ce qu'on lui demande.

En sorte que lorsque j'étais en colère, on me disait : "T'as pas le droit d'être en colère! C'est pas comme ça qu'on vit! Va dans ta chambre!" Alors, j'allais dans ma chambre et j'essayais de comprendre. Ça ne s'apprenait pas dans la famille traiter la colère. Ça ne s'apprenait pas à l'école non plus. Alors, je mettais ma colère dans ma poche et revenais à table. J'avais du quitter la table familiale et avaler ma colère pour ne plus causer de tension, acheter la paix au fond.

Et puis, plus tard, si j'étais triste avec le besoin d'être entendu, consolé, d'être chéri, j'ai pu entendre des choses comme celles-là : "T'as pas le droit d'être triste avec tout ce qu'on fait pour toi; tu n'es quand même pas malheureux avec tout ce qu'on lit dans les journaux. Allez, va dans ta chambre! Tu reviendras quand tu auras réfléchi."

Alors, j'allais réfléchir dans ma chambre avec cet outil intellectuel qui était le seul à ma disposition : comprendre. Mais je n'arrivais pas à comprendre ma tristesse. J'avais tout pour être heureux : des parents, des frères et sœurs, des vacances de temps en temps. De quoi pouvais-je me plaindre?

Je n'étais pas plus outillé pour comprendre ma tristesse; pour lâcher ce qui devait être lâché. Je ne pouvais que mettre ma tristesse avec ma colère à la poubelle pour redescendre et racheter la paix et me dire : "tout va bien, je ne suis pas triste". Et enfin, il m'est arrivé d'avoir de grands moments de joie. J'avais de bons parents, généreux. Je ne doute pas un seul instant de leur amour. Si j'avais envie de sauter sur les coussins du salon, de jouer de la batterie avec les casseroles de la cuisine, j'ai entendu des choses comme "ne te réjouis pas trop vite; la vie n'est pas drôle!" . Alors ? Interdit de colère ! Interdit de tristesse ! Interdit de joie ! Mais qu'est-ce que je fais avec les sentiments. Et bien, j'ai appris à m'en couper, à m'en défaire, à ne pas dire ce que je ressens. Alors, j'ai encodé deux choses sur mon petit disque dur : "Coupe-toi de tes sentiments ! Coupe-toi de tes émotions ! Ça dérange ! Sois sage ! Aie des principes, des idées, des concepts ! » Et je ne m'en suis pas privé puisque j'ai fait des études de droit bien cartésienne et puis, j'ai travaillé longtemps comme avocat.

1ère chose donc : coupe-toi de tes sentiments ! Coupe-toi de tes émotions !

2ème chose : ne fais pas ce que toi, tu sens juste et adéquat : fais ce que les autres attendent de toi ! Et j'ai ainsi passé une bonne partie de ma vie à côté de moi-même pour me conformer aux attentes des autres.

**Je propose d'aller voir comment on peut sortir de cela.**

Je vous propose d'imaginer que sous cette petite tête ronde, sous ce mental, il y a le monde affectif sous forme d'un grand cœur. Dans ce cœur, nous avons des sentiments qui nous renseignent selon la clé suivante :

les sentiments agréables vont renseigner les besoins satisfaits en nous et très souvent, nous sommes au clair avec ça : quand les choses vont bien dans notre vie, nous sommes contents, joyeux, euphoriques... car nous avons un besoin d'amour, d'intimité... qui est nourri. Nous avons un besoin de liberté, de reconnaissance, de respect mutuel... qui est satisfait.

Là où cette clé est encore plus précieuse, c'est quand nos sentiments sont désagréables à vivre. Et la clé là nous dit que les sentiments désagréables à vivre renseignent des besoins non comblés.

Quand je me sens triste, en colère, impuissant... est-ce que je m'assois pour écouter mon besoin et tenter de le comprendre et tenter de mettre quelque chose en place pour aller mieux. **Et bien non !** La plupart du temps, quand le sentiment est désagréable, je m'en vais agresser quelqu'un. "Je suis en colère parce que "tu" n'as pas fait ceci", parce que mes parents, mes enseignants, mon patron, la couche d'ozone... je vais accuser quelqu'un, trouver un coupable au lieu de me rendre moi-même responsable de ce que je ressens et formuler des demandes claires ou passer à des actes, poser une action qui me permette de prendre soin de mes besoins.

*Alors cette clé-là : le sentiment agréable renseigne un besoin comblé; le sentiment désagréable renseigne un besoin non comblé est **une clé qui nous invite à voir comment tous ces sentiments sont les bienvenus puisqu'ils sont comme des signaux sur notre tableau de bord.***

Dans notre voiture, sur le tableau de bord, nous avons des signaux qui nous renseignent sur des fonctions qui sont ou ne sont pas remplies dans notre mécanique et cela nous permet de continuer à piloter notre voiture avec sécurité et continuité dans la durée. S'il y a tout à coup , un voyant rouge qui s'allume au tableau de bord , je vais m'arrêter pour remettre de l'huile pour éviter que mon moteur ne pète et si c'est un signal orange qui me renseigne sur le niveau d'essence, je vais m'arrêter à la pompe la plus proche; je vais prendre soin de mon besoin d'essence pour pouvoir continuer ma route.

Les sentiments fonctionnent exactement comme cela. Ils renseignent que quelque chose se passe en nous qui mérite toute notre attention pour pouvoir assurer la continuité et l'efficacité de notre fonctionnement. Cela mérite toute notre attention quel que soit le sentiment (qu'il soit agréable ou désagréable).

En quoi est-ce utile ? Mais, si je me connais mieux dans ma joie, dans mon bien-être, si je connais les sentiments qui sont satisfaits dans ces moments-là, je vais essayer de reproduire des situations dans lesquelles je vais retrouver cela et éviter des situations dans lesquelles mes besoins ne seront pas satisfaits.

Je peux donc reproduire, piloter ma vie, mon véhicule vers des situations qui me conviennent davantage. J'aurai plus de maîtrise pour aller vers ce que j'aime.

Et de l'autre côté, quand les sentiments sont désagréables et qu'ils renseignent sur des besoins qui ne sont pas comblés, je peux davantage anticiper ce genre de situation pour faire des demandes plus claires, poser des actes qui anticipent ce genre de situation et de nouveau, piloter ma vie pour éviter des situations désagréables OU si elles sont déjà enclenchées arriver à mieux en sortir.

C'est une distinction pertinente à l'inverse de la distinction classique qui nous invite à considérer qu'il y a des sentiments positifs et négatifs. On a été éduqué là-dedans : il y a des sentiments dits positifs et dits négatifs.

Positifs : la joie, la sérénité, la gaieté, l'encouragement, l'optimisme...

Négatifs : la colère, la peur, le désarroi, la tristesse... On nous a dit : "il ne faut pas aller vers ses sentiments-là, ce n'est pas bien!". Mais, pouvons-nous imaginer une vie entière en ayant que des sentiments positifs autrement dit : agréables. Ce n'est pas pensable. La vie va nous amener des situations où il y aura des sentiments désagréables à vivre. Il vaut mieux le savoir et s'outiller pour bien les vivre, pour pouvoir traverser ces moments-là. Alors, c'est bien notre propos que de considérer ici que même la colère est positive en soi. La colère est un sentiment très fort qui nous renseigne que beaucoup de vitalité en nous n'est pas écoutée et mérite toute notre attention. Le sentiment est bienvenu puisqu'il renseigne que quelque chose se passe en nous. **Ce qui peut être négatif dans la colère, ce n'est pas le sentiment c'est ce qu'on en fait.** Certaines personnes, certains peuples se sont libérés de tyrannie sous le coup par la colère. C'est la colère qui à un certain moment, m'a fait prendre conscience que je devais aller vers plus de créativité, c'est la colère qui m'a permis de transformer ma vie.

Ce qui peut donc être négatif dans la colère, c'est ce qu'on en fait : quand on ne sait pas utiliser le sentiment et que le sentiment nous submerge et qu'on est emporté par lui car on a pas appris à acquérir un peu de maîtrise et d'aisance. On a appris à bétonner sa colère et à la mettre de côté, à la juger négative, à la mettre au placard.

**Je peux vous dire que les émotions dont ne nous occupons pas s'occupent de nous.**

Mettre notre colère de côté, c'est un peu, comme si, dans nos cuisines nous avons un gros camembert que nous voulons mettre de côté parce qu'il est encombrant. Et nous l'enfermons au placard. Mais après trois ou quatre jours, il est partout le camembert : il empeste. Il se ressent dans toute la maisonnée.

Peut-être avez-vous déjà connecté l'impression qu'il y a une vieille colère enfermée dans votre placard et qui rejaillit régulièrement recommençant à empuaner votre vie et votre relation avec quelqu'un et que, parfois, une situation qui n'aurait justifié qu'une petite colère provoque une immense colère simplement parce que ça réactive le gros camembert qui était au placard. Et c'est vrai, qu'au moment où on va sortir le camembert du placard, cela va empuaner l'atmosphère un certain temps.

C'est à dire que si on va travailler une colère avec quelqu'un, un non-dit qui s'est accumulé depuis longtemps et qui s'est manifesté par une colère qu'on n'a pas osé dire, exprimer; le fait d'aller le dire va nettoyer la relation même si cela provoque quelques remous.

**C'est à ce prix-là qu'on va retrouver une relation et une situation saines.** Donc, les sentiments nous renseignent sur nos besoins et en cela ils sont précieux et opportuns. Si nous sommes coupés de nos sentiments, nous sommes plus encore coupés de nos besoins.

Qui peut dire : "Je comprends bien mes besoins, je les distingue les uns des autres, je les distingue d'une simple envie du moment **et donc, je suis à l'aise pour faire des demandes concrètes**"...» « Je ne peux pas écouter l'autre si je ne m'écoute pas. » « Nous sommes mal outillés pour formuler des demandes claires, concrètes et bien souvent, nous espérons que les autres vont comprendre nos besoins alors que, nous-mêmes, nous ne les formulons pas. Et comme les autres ne comprennent pas nos besoins, nous allons les accuser alors qu'il nous appartenait d'être clair et de les dire. »

## **D. Initiation à la communication non violente**

### **1) Définition et processus**

La communication non violente ou CNV, élaborée *par Marshall Rosenberg*, repose sur une pratique de langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur même dans les situations les plus éprouvantes.

C'est une méthode qui nous enseigne :

.....  
.....

Elle nous invite à restructurer nos façons.....

C'est un processus qui nous relie .....

.....

On pourrait dire :

***La Communication non violente ou comment exprimer ses émotions, découvrir ses besoins ou formuler une demande qui permette d'évoluer.***

**Ce processus comprend 4 étapes :**

- L'observation
- Les sentiments
- Les besoins
- Les demandes

## **L'OBSERVATION**

C'est la 1<sup>ière</sup> étape qui consiste en une observation précise de ce qui **augmente ou diminue notre bien être.**

Et

Quel évènement déclenche en moi le besoin de m'exprimer?

**Donc**

Qu'est ce que j'observe (fait), j'entends ou je vois?

## **LES SENTIMENTS** (peur, colère, la peine, la joie,...)

C'est la 2<sup>ième</sup> étape.

Ils fournissent des informations sur notre degré de bien être (MOI) et sur son degré de bien être (L'AUTRE).

Et

Quels émotions et sentiments sont éveillés en moi?

## **LES BESOINS** (de sécurité, de soutien, de respect,...)

Il s'agit de la 3<sup>ième</sup> étape.

Nous devons être conscient du lien entre besoins et sentiments et ce afin d'éviter de rallier la cause de nos sentiments aux seules actions des autres.

Ex : si je suis en colère, c'est parce qu'il est en retard

Et

Quels besoins génèrent ces émotions ?

## **LES DEMANDES**

LA CNV suggère que nous formulions nos demandes dans un langage qui décrit clairement les actions que nous aimerions voir mener.

Et

Quelles actions est-ce que je souhaite voir accomplir maintenant par moi-même ou par l'autre ?

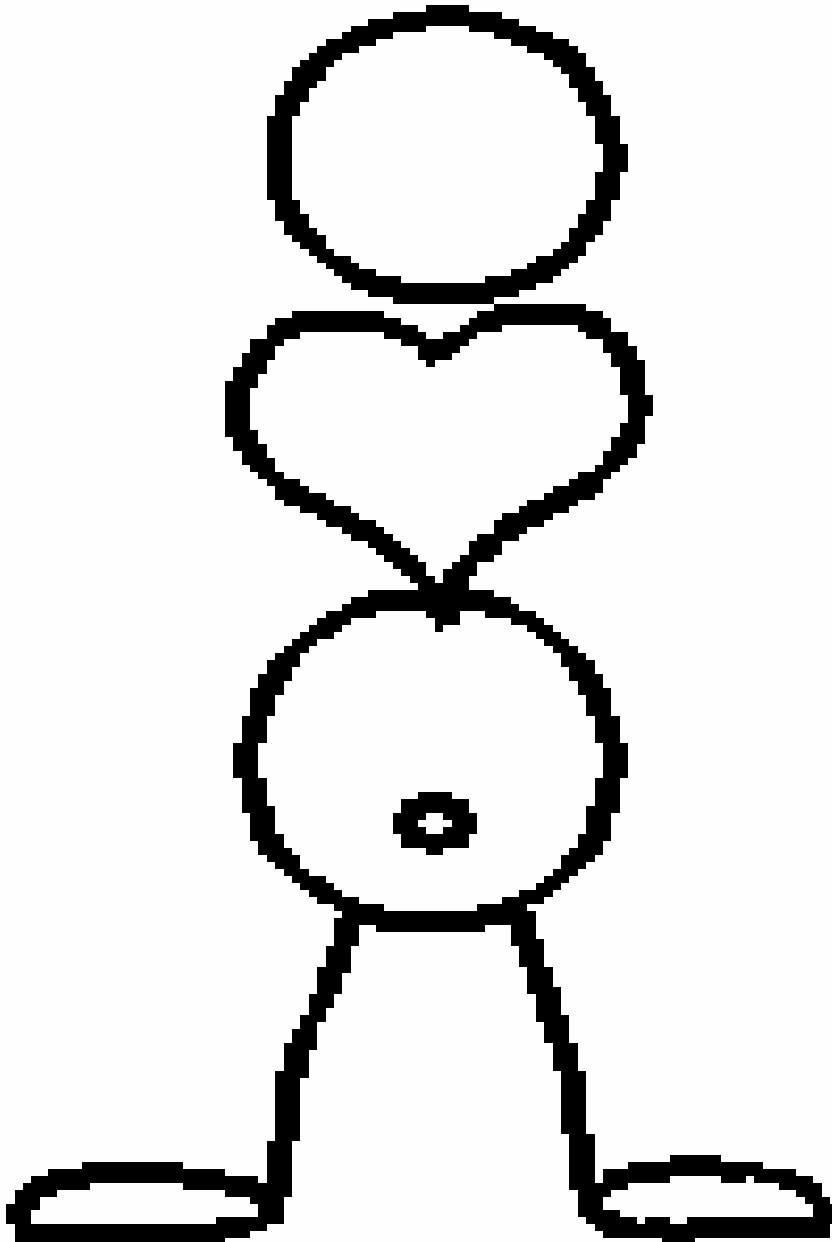
Il faut donc prendre conscience que nous réagissons toujours à **quelque choses, à une situation** (1), que cette observation suscite toujours en nous **un sentiment** (2)



et que ce sentiment correspond à **un besoin** (3) qui nous invite à formuler **une demande**.

Ex : Quand je vois le désordre dans ta chambre (*observation*), je me sens désespérée (*sentiment*) car j'ai besoin de vivre dans une maison ordonnée (*besoin*) et je te demande de prendre le temps pour la ranger (*demande*).

2) Le bonhomme de la communication non violente



## **Exercice 1 : S'agit-il d'une simple observation ?**

**Lisez les affirmations suivantes et cochez celles qui vous paraissent traduire une simple observation sans jugement ni évaluation.**

1. Hier, tu t'es montré trop généreux avec lui :
2. Cette semaine, Angèle est arrivée à l'heure tous les jours :
3. J'ai observé que Paul avait mauvais caractère :
4. Souvent mon voisin me manque de respect :
5. Je n'arrive pas à comprendre ton attitude :
6. En trois mois, Grégory n'a pas obtenu un seul contrat :
7. Tu te plains tout le temps :
8. Caroline ne m'a pas demandé mon avis quand elle m'a quitté :
9. Ce matin, tu t'es énervé contre moi sans aucune raison :

## **Exercice 2 : relier son ressenti à un besoin**

**Dans les cinq phrases qui suivent, la personne n'exprime pas clairement son ressenti et ses besoins. Sauriez-vous traduire ses déclarations ?**

1. J'ai besoin que tu arrêtes de me critiquer devant les enfants.  
**Traduction :**
2. Tu es verbalement très agressif. Ça m'énerve de t'entendre.  
**Traduction :**
3. Tu m'exaspère quand tu laisses tes chaussures dans l'entrée.  
**Traduction :**
4. Je suis fâché parce que tu m'avais dit que tu viendrais au vernissage de Joël et je t'ai attendu.  
**Traduction :**
5. Vous m'ennuyez. Cela fait dix fois que vous répétez la même chose.  
**Traduction :**

## **Exercice 3 : Identifiez vos besoins**

**Imaginez que les pensées suivantes vous traversent l'esprit. Quel besoin personnel vous semble-t-il alors insatisfait ?**

1. Ce type n'arrête pas de parler.  
**Besoin de :**
2. J'espère que je ne vais pas paniquer.  
**Besoin de :**
3. Mon collègue me déteste.

- Besoin de :**  
4. C'est ennuyeux.  
**Besoin de :**  
5. Ce tableau est affreusement moche.  
**Besoin de :**  
6. J'aimerais qu'il me fasse signe.  
**Besoins de :**  
7. Je ne le trouve pas sincère du tout.  
**Besoin de :**  
8. On ne peut pas te faire confiance.  
**Besoin de :**

#### **Exercice 4 : formuler une demande**

*Une vraie demande n'est pas un ordre, une exigence ou une menace. Elle est sincère, formulée clairement, positivement, et porte sur des actions concrètes.*

#### **Selon vous, les demandes suivantes répondent-elles à ces critères ?**

1. Je voudrais que tu fasses l'effort de me comprendre :
2. Je vous demande d'être moins manipulateur, sinon je vais en parler au chef :
3. J'aimerais que tu frappes avant d'entrer dans ma chambre :
4. Je te propose de participer aux tâches ménagères en passant l'aspirateur dans ta chambre tous les lundis et jeudis :
5. Je ne souhaite pas que l'on continue comme cela :
6. J'ai envie que nous fassions plus de choses ensemble, serais tu d'accord ? :
7. Je propose qu'à partir de maintenant, tu me demandes de répéter lorsque tu n'as pas compris ce que j'explique :
8. J'aimerais que tu me dises comment tu te sens maintenant et de quoi tu as besoin :
9. J'exige que le courrier soit distribué à 9h17, dernier carat ! :
10. Serais tu d'accord pour prendre tes vacances du 1<sup>ier</sup> au 15 août ? :

## **Exercice 5 : A vous de jouer !**

Lisez la situation décrite ci-dessous et rédigez votre formulation en suivant les quatre étapes du processus de communication non violente. Nommez la personne dans l'étape 1 afin d'être certains qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur l'identité du récepteur.

**Situation :** Le chat de votre voisin M. Duval a pris pour habitude de faire ses crottes dans le bac à sable de vos enfants. Vous êtes irrité et vous voulez que cela cesse.

**Etape 1 :** observation

**Etape 2 :** ressenti (sentiment)

**Etape 3 :** Besoin

**Etape 4 :** demande

## IV. L'ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIQUE

### A. Qu'est ce que l'écoute active ? (développée par THOMAS GORDON)

L'écoute active est .....

Il faut faire la différence entre *entendre* et *écouter*.

#### ENTENDRE

- Ne demande pas forcément d'attention.  
Ex : j'entends les bruits dans la rue.
- C'est le sens de l'audition qui fonctionne.

#### ECOUTER

- C'est un acte qui implique une volonté
- Il engage l'attention de celui qui décide d'écouter  
Ex : J'écoute les informations à la radio.

Ecouter demande des efforts.

Ce n'est pas si facile d'écouter réellement. Souvent celui qui écoute n'est pas concentré sur les paroles de l'autre, mais sur ce qu'il pourra bien lui répondre quand viendra son tour de parler.

Ainsi, il n'écoute plus vraiment son interlocuteur. Il se perd dans ses propres pensées.

*L'écoute active est une technique destinée à améliorer la qualité d'écoute. Elle consiste à écouter son interlocuteur avec **attention** et **lui retourner ce qu'il dit** (pensées) et **ressent** (sentiments) **sans jugement**.*

**Il s'agit d'un reflet neutre de son propos plutôt que de donner son propre avis.**

Exemple : « Tu es déçu de ne pas avoir été promu »

**Paul** dit : - Je n'ai pas été promu. J'ai travaillé d'arrache-pied et je n'ai même pas été remercié par mon chef.

Réponses possibles :

**Pierre** : - Ne t'en fais pas. Il ne remercie jamais personne. Tu t'y feras.

**André** : - Ce n'est pas si grave. Tu seras promu à la prochaine occasion.

**Jacques** : - Tu devrais être content d'avoir un travail, plutôt que de te plaindre.

**Thomas** : - Tu es déçu de ne pas avoir été promu. Tu aurais au moins aimé être remercié pour tes efforts.

Analyse des réponses :

**Paul** exprime sa déception suite à sa non promotion.

**Pierre et André** tentent de minimiser l'impact de ce qui est arrivé.

→ Il s'agit d'une manière de répondre très courante !

**Jacques** culpabilise Paul.

Ces 3 réponses font passer un message implicite :

« Tu ne devrais pas ressentir ce que tu ressens ».

Ces répliques ne favorisent pas l'ouverture de Paul.

La réponse de **Thomas** reflète la déception de Paul. Il ne juge pas.

→ Paul se sent donc écouté et peut être aussi compris.

## 1) Les différentes phases de l'écoute active

L'écoute active est constituée de 3 phases :

**La 1<sup>ière</sup> : L'écoute silencieuse :**

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

**La 2<sup>ième</sup> : La reformulation :**

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

**La 3<sup>ième</sup> : Le reflet du sentiment :**

.....  
.....

L'écoute active permet d'éviter :

- Un ton moralisateur
- Un apport immédiat de solutions ou de conseils personnels.
- Un jugement.



## 2) Les 5 niveaux d'écoute

Une personne qui écoute avec empathie est totalement dédiée au moment présent. Elle remarque les comportements de l'autre personne, elle reconnaît certains signaux d'hésitation, de doute ou d'approbation.

Une personne qui écoute avec attention influence son interlocuteur à écouter de la même façon.

### **Niveau 1 : Ecouter avec attention**

- .....  
.....  
.....  
.....
- .....  
.....

### **Niveau 2 : Ecouter pour bien comprendre plutôt que pour évaluer**

- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....

**Niveau 3 : Etre conscient des comportements, mots, phrases qui me distraient et me mettent sur la défensive.**

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

**Niveau 4 : Une personne qui écoute efficacement, écoute avec son esprit, son corps et son cœur.**

- .....  
.....  
.....
- .....  
.....  
.....

Lorsque vous écoutez, ne faites pas 2 choses en même temps. Donner 100% de votre attention.

**Niveau 5 : Utiliser des techniques d'écoute.**

**3) Quelques conseils pour bien écouter**

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

Exercice : Ecoute active

**Dans chacune des situations suivantes, la personne te fait part d'un problème.**

- 1) *Décris le sentiment qu'il te semble éprouver.*
- 2) *Ecris une réponse qui reflète ses sentiments.*

- Pourquoi Roger est-il mort ? Je voudrais qu'il soit encore avec nous.

Sentiment écouté :

Réponse donnée :

- Justine prend le livre de Pierre ; celui-ci furieux mais ne sachant pas le lui reprendre de force vient se plaindre auprès de vous.

Sentiment écouté :

Réponse donnée :

- Michel, 13 ans boude et refuse de travailler en classe car certains de ses camarades n'arrêtent pas de se moquer de lui.

Sentiment éprouvé :

Réponse donnée :

- J'ai obtenu un 5/10 alors que je croyais avoir bien réussi mon évaluation ; j'avais tellement bien étudié.

Sentiment éprouvé :

Réponse donnée :

**Entoure parmi les réponses proposées celle qui reflète le mieux les sentiments de l'élève.**

**1.**

L'élève : J'aimerais bien être malade comme Louis, il a de la chance.

L'enseignant :

- a. Tu te sens comme privé de quelque chose ?
- b. Tu aimes être malade ?
- c. Tu envies Louis

**2.**

L'élève : Oui, il peut rester chez lui, il ne doit pas venir à l'école, moi cela ne m'arrive jamais.

L'enseignant :

- a. Tu aimerais pouvoir t'absenter de l'école.
- b. Tu voudrais que Louis soit plus présent en classe.
- c. Tu voudrais que je lui parle à propos de ses absences.

## B. Qu'est ce que l'empathie ?

Empathie, *Empatheia* signifie en grec « **sentir intérieurement** ».

*L'empathie désigne.....*

.....

C'est se mettre à la place de l'autre pour prendre conscience de son ressenti.

Il faut bien faire la différence entre empathie et sympathie.

### **L'EMPATHIE**

C'est un *mécanisme de recul intellectuel* qui vise la compréhension des états émotionnels de l'autre.

→ Accueil total de l'autre.

### **LA SYMPATHIE**

C'est un *comportement, un réflexe de type réactif et affectif*.

→ Réaction à l'ensemble de ce qu'est l'autre.

#### **1) Les étapes de l'empathie**

##### **1<sup>ière</sup> étape : Ne rien faire**

Il est difficile si nous sommes encombrées par notre souffrance, notre colère, notre tristesse de nous rendre disponible pour la souffrance de l'autre, sa colère et sa tristesse et d'accepter de seulement **ETRE LA**.

Ecouter l'autre sans rien faire suppose que nous ayons profondément intégré la confiance que tout être dispose en lui de toutes les ressources nécessaires à sa guérison, à son éveil et à son épanouissement.

**2<sup>ième</sup> étape : Porter notre attention sur les sentiments et les besoins de l'autre.**

Nous nous manifestons par des sentiments et des besoins. Nous devons donc tendre l'oreille du cœur vers ce que l'autre ressent et vers ses besoins.

On doit donc prendre le temps de se mettre en résonance :

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

On doit pouvoir se poser la question :

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

**Attention**, il ne s'agit pas de prendre en charge ce que l'autre vit, cela lui appartient.

Il s'agit d'apporter votre présence.

**3<sup>ième</sup> étape : Refléter les sentiments et les besoins de l'autre.**

Il ne s'agit pas d'interpréter mais de paraphraser pour tenter de prendre conscience des sentiments et des besoins.

Cela ne veut pas dire approuver ou satisfaire les sentiments et besoins de l'autre.

Il faut rester « coller » aux besoins et sentiments de l'autre.

*DONC :*

- .....
- .....

**4<sup>ième</sup> étape : Constater un relâchement de la tension, une détente physique chez l'autre, souvent manifestée par un soupir.**

Le langage non verbal peut indiquer que la personne se sent comprise, rejointe.

Attendre ce signe sera précieux pour vérifier si l'autre se sent compris ou s'il est prêt à nous entendre.



## V. LA COMMUNICATION AVEC LES PERSONNES EN FIN DE VIE

### A. Introduction

La maladie grave et/ou la perspective de la mort provoquent une crise grave, une rupture d'équilibre : temps de remise en question pour le malade et sa famille.

La souffrance que présentent ces patients n'est pas seulement due à une douleur physique (même si elle doit être considérée à part entière) mais résulte de plusieurs aspects intriqués repris sous le vocable de .....ou « total spam » « je suis en souffrance ».

**SOUFFRANCE GLOBALE =**

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

### B. Les douleurs

La douleur est tout à fait **subjective**. La comparaison est à proscrire.

La douleur est :

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

→ Il faut donc CROIRE la personne.

Nous sommes inégaux face à la douleur. Le seuil de tolérance de la douleur est différent chez chacun en fonction de différents facteurs.

## **1) La douleur physique**

Elle se situe sur trois niveaux :

- la douleur somatique liée à la maladie elle-même ou au traitement : métastase osseuse ...
- l'altération de l'image corporelle : amaigrissement, faiblesse, fatigue, amputations...
- tout ce qui se fait machinalement quand on est en bonne santé et qui demande un effort : marcher, respirer, parler...

## **2) La douleur psychologique**

- peur devant la maladie :
  - ° peur d'avoir mal, de perdre la tête, de mourir,
  - ° peur de ne plus être comme avant, de ne plus être aimé, d'être abandonné, d'être placé...
- humiliation du corps mis à nu : pyjama, piqûres, odeurs...
- souffrance liée à la perte d'autonomie, de ne plus pouvoir décider...
- souffrance de faire souffrir l'entourage, d'être un poids...

## **3) La douleur sociale**

- perte du rôle social, de l'emploi, problèmes financiers...
- exclusion (la maladie fait peur), isolement même si parfois c'est le malade ou sa famille qui décide de s'isoler
- difficultés de la famille ou des proches.

## **4) la douleur spirituelle**

Le spirituel ne peut pas être réduit au religieux. Cette notion recouvre toutes les valeurs morales auxquelles la personne a adhéré toute sa vie.

C'est tout ce qui va permettre au patient d'avancer dans le questionnement suivant :

- Quel est le sens de ma vie ? C'est un moment de relecture de la vie, des événements clés, des échecs...
- Quel est le sens de la mort ?
- Quel est le sens de la souffrance ?

Remarque : il est évident qu'il y a interaction entre ces différents types de douleur et de souffrance et qu'une prise en charge pluridisciplinaire s'avère indispensable si l'on veut prendre compte de la souffrance dans sa globalité.

## **Exercice**

***Associez un type de douleur aux mots suivants :***

- Faiblesse :
- Exclusion :
- Le sens de la mort :
- Métastases osseuses :
- Peur de ne plus être comme avant :
- Problèmes financiers :
- Le sens de la souffrance :
- Altération de l'image corporelle :
- Isolement :
- Peur d'être un poids pour l'entourage :
- Amaigrissement :
- Perte du rôle social :
- Humiliation du corps mis à nu :
- Le sens de la vie :
- Amputation :
- Perte d'autonomie :
- Difficulté de la famille ou des proches :
- Peur d'être abandonné :
- Peur de ne plus être aimé :
- Perte d'emploi :
- Peur d'être placé :

## C. Comment le malade vit-il cette souffrance ?

Selon le Docteur E. KÜBLER ROSS, la personne peut passer par 7 étapes.

Ces étapes peuvent se superposer ou s'étaler sur des temps variables. La personne mourante peut aborder ses étapes sur une seule journée ou bien sur plusieurs semaines et dans n'importe quel ordre.

L'espoir de se sentir mieux est toujours présent dans cette traversée émotionnelle.

Après l'annonce de la maladie et de son pronostic, le malade cherchera à se protéger grâce à ses propres mécanismes de défense. Il adoptera des stratégies d'adaptation en fonction de sa personnalité et de ses expériences antérieures.

Le chemin du deuil est donc constitué de différentes étapes comme autant d'états moraux, psychiques, affectifs, sensibles par lesquels passe la personne.

1) le choc , la sidération : après l'annonce de la maladie terminale, le malade ne peut y croire. Il y a refus de la réalité, son corps et son mental sont envahis par la petite phrase : « Ce n'est pas possible ».

Le sentiment de sidération exprime la lutte entre la manière de nous vouloir heureux (propriétaires de notre santé, de nos biens, de nos amours, de nos projets...) et la réalité de ce qui nous arrive, de ce qui détourne notre vie de son cours habituel.

En général, dans cette première étape, le malade a tendance à douter de ce qui lui est annoncé d'autant plus que ses proches ont tendance à lui conseiller d'aller chercher un autre avis « pour être sûr ». Il va chercher des informations dans le dictionnaire médical, sur internet et parfois même, chez d'autres médecins de disciplines différentes. Il va changer d'opinion, recourir à des solutions qui lui sont conseillées de divers côtés.

C'est une étape de grande perturbation psychologique au cours de laquelle le malade cherche quelqu'un à qui faire confiance pour son salut c'est à dire pour échapper à la mort.

D'autres malades feront aveuglément confiance à une seule personne (médecin ou paramédical) lui conférant le pouvoir et donc, l'obligation de la sauver.

2) le déni, c'est un mécanisme de défense dans le refus du diagnostic fatal. La personne nie mais elle a peur. C'est une période génératrice d'angoisses insupportables.

3) la colère, l'agressivité : de la sidération à l'acceptation, le chemin est semé d'embûches. Dès le choc passé, il n'est pas rare que des sentiments d'injustice, de colère, d'irritation envahissent le patient. Cette phase qui apparaît sous forme d'agressivité peut être difficile à supporter par la famille et les soignants.

Le malade au domicile comme à l'hôpital, projette son mécontentement, sa déception en tout sens, sur tout le monde, parfois aussi sur une personne cible.

Ce sont des comportements qui ne font que crier son angoisse.

De même, des proches du malade pas nécessairement exigeants dans leur vie courante peuvent le devenir vis à vis du personnel soignant, manifestant ainsi leurs peurs et leur désarroi.

4) la dépression, c'est le temps de la tristesse devant la réalité imminente de la séparation avec tous ceux que l'on aime.

5) le marchandage : sorte de tentative pour essayer de gagner du temps, de retarder l'échéance sur la vie. Certains malades font des promesses de conversion, de sacrifices, de pèlerinage... Ce sont des réactions souvent porteuses de sentiment de culpabilité et de besoin de réparation. Il est important que le malade s'il le souhaite, puisse parler.

Selon ses projets personnels ou familiaux (« pas avant la naissance de mon petit fils »), la personne marchandant le temps qui lui reste à vivre.

6) l'acceptation : au bout d'un certain temps, le patient ressent l'inutilité de ses résistances. Il entre progressivement dans l'acceptation.

Ne pas confondre résignation et acceptation.

- Un patient « résigné » tombera hors de la vie : « à quoi ça sert puisque je suis fichu » ;
- Un patient « acceptant » signifie qu'il va miser sur l'essentiel qui lui reste : ses amours, sa qualité de vie au jour le jour.

C'est le moment de revoir sa vie passée. Le patient ne lutte plus. Il entre dans la phase des adieux.

Dans la phase d'acceptation, le patient a parfois besoin de silence et de calme.

7) Le détachement, c'est une forme d'espoir qui permet de franchir le seuil de la vie vers la mort. Le patient est serein et se sent beaucoup mieux. Cette phase est extrêmement courte.

#### **D. L'accompagnement du patient et de son entourage**

L'épreuve de la maladie grave conduit le patient à être en demande d'aide. L'angoisse entraîne une nécessité de communication et de soutien. Les mots et les attitudes de chacun vont alors influencer le vécu de celui que la mort « menace ».

*Accompagner une personne en fin de vie s'avère difficile y compris pour les soignants*

- Que dire à une personne en fin de vie ?
- Que répondre à une personne qui parle de sa mort ?

Souvent nous nous posons une multitude de questions pour lesquelles nous n'avons pas de réponse. L'erreur serait de croire que nous allons pouvoir écouter la souffrance d'autrui à partir d'un savoir rationnel, objectif et théorique. C'est alors que surgit la question tant redoutée : que dire à quelqu'un qui souffre ?

#### **Mourir est du côté de la vie, c'est-à-dire ?**

Ce qui dérange le grand malade c'est qu'il est trop souvent vu et approché comme un vivant en train de mourir **déjà** au lieu d'être rencontré comme un être vivant **encore**, et qu'il attend d'être soigné, écouté, accompagné. Finalement, on se rend compte qu'il est plus juste de se demander : comment écouter ? OU comment se mettre en attitude d'accueil et d'écoute ? Plutôt que se demander : Que dire ?

**Passer de « Que dire ? » à « Comment écouter ? » est un passage fondamental.**

## **1. La relation d'aide :**

**La relation d'aide c'est** un accompagnement psychologique pour les personnes en situation de détresse morale. Elle demande de croire que la personne soignée dispose de ressources pour arriver à apporter des solutions à son problème.

La relation d'aide poursuit les objectifs suivants :

- favoriser l'expression du problème et du résultat attendu par le patient
- aider la personne à exprimer ses craintes et ses limites
- aider la personne à faire ressortir ses propres ressources et à les exprimer.

La qualité de la relation d'aide repose sur certains principes :

- a) le respect du comment la personne traverse la maladie ; ce respect bannit les comparaisons surtout entre les malades
- b) l'écoute active qui nécessite une aptitude à faciliter la communication et une disponibilité.
- c) l'empathie : par l'empathie, le soignant témoigne sa compréhension des sentiments du patient et de la situation qu'il vit.
- d) la congruence, l'authenticité : c'est être profondément soi-même dans le comportement verbal comme dans le non verbal et dans une relation humaine pleine de sincérité.

## **La relation d'aide n'est pas :**

- une conversation où « on s'assoit et devise », échange des informations, des opinions sur autrui ou sur tel ou tel sujet ;
- une discussion où chacun prend sa place en avançant des arguments, en répondant à des objections,
- une interview ou un interrogatoire où on ne cherche pas à comprendre la personne mais où on pose des questions sans se soucier de celles que l'autre pose, ni de la manière dont il les pose,



- un discours où celui qui doit en principe accueillir l'autre et l'écouter en profite pour parler tout seul, pour convaincre, pour informer (« il a parlé tout le temps et je n'ai pas pu placer un mot »),
- une confession où le confesseur est détenteur d'une règle morale ou religieuse,
- la recherche d'un diagnostic où l'écouterait aurait une grille de référence et chercherait à faire entrer l'autre dans une « case » plutôt que de comprendre la singularité de sa personne.

## **2. Le vécu du malade**

La souffrance relative à la perte de la santé et à la menace sur la vie se ressent à plusieurs niveaux :

→ au niveau de l'image de soi : la maladie perturbe la relation du patient avec son propre corps, il ne se voit plus tel qu'il a toujours été. Ce corps de plaisir devient un corps de douleur. Le malade attend implicitement (car comment le demander quand on est devenu laid) d'être reconnu dans ce qu'il a été et qui perdure derrière son image déformée voire douloureuse : « Si vous m'aviez connu avant, j'étais un autre homme »

→ au niveau du vécu du temps : la maladie apporte un changement radical dans le rapport au temps. La vie est comme coupée en deux : le temps d'avant où l'on était sûr de soi, capable de faire des projets et de les réaliser, où la maladie et la mort ne concernaient que les autres ET le temps d'après où l'incertitude s'installe, où il va falloir réaménager le quotidien avec soi-même et les autres.

→ au niveau relationnel : les relations avec les autres sont bouleversées. Le malade qui ne supporte pas sa maladie ne supporte plus les autres. Des changements se font dans le couple, dans la famille, avec les amis.

Le malade a besoin de relations fortes sur le plan affectif, sur le plan de leur confiance, de leurs espoirs... Or, l'entourage quel qu'il soit ne peut pas toujours entendre cette demande pour des raisons qui tiennent à la résistance affective et psychologique de chacun, à la peur d'être envahi et probablement aussi à l'angoisse de la mort cachée au fond de chacun d'entre nous.

→ au niveau du sens de la vie : la cassure de l'image de soi, le changement dans les relations aux autres, le rapport au temps mais aussi le rapport au travail, au quotidien... cet ensemble de réalité peut être vécu dans un non-sens et comme débilisant OU au contraire dans la découverte de priorités nouvelles.

Pour le malade, il s'agit d'une interpellation de la vie et de la mort.

Accompagner le malade ne nécessite pas de technique particulière mais relève d'une manière d'être qui s'affirme par l'expérience et les formations. Cette manière d'être met l'accent sur des éléments essentiels qui peuvent s'exprimer par les verbes suivants :

→ accompagner pour les soignants c'est être conscient que l'on se trouve auprès d'une personne fragilisée par la maladie ou qui s'approche de la fin de sa vie. Il s'agit d'une personne qui a besoin de trouver dans les soins qu'elle reçoit, dans le regard et dans le toucher de ceux qui l'approchent, une confirmation de sa valeur. Si nous essayons de comprendre ce qui se passe chez les patients en fin de vie, nous nous rendons compte qu'ils sont essentiellement demandeurs d'une *présence réelle, d'une écoute silencieuse lorsque les mots ne sont plus utiles et d'un toucher respectueux.*

→ relier : il est important de relier le malade – même diminué – à ce qu'il a été, à ce qu'il a aimé, à ceux qu'il a aimé, à ses joies, à ses peines. Il est important d'aider la personne malade à demeurer fidèle à ce qu'elle était avant sa maladie,

→ favoriser : il faut favoriser des relations pacifiées avec les proches et avec les personnes que le malade souhaite voir. L'expérience a prouvé que l'estime et l'attention réservées aux malades par les soignants déteignent sur l'ensemble de ses relations avec son entourage. Un patient se sent plus fort s'il a l'estime et l'attention des soignants,

→ comprendre l'entourage : il n'y a pas de recettes applicables à tous et dans toutes les circonstances. Le plus important est de savoir et comprendre ce que ressentent les proches du malade :

- un sentiment d'impuissance : c'est ce qui rend la relation avec les soignants difficiles car ceux-ci sont vus, voulus ou crus comme tout puissants. Le savoir du soignant est à la fois une force ou une faiblesse : sa force par ses interventions compétentes , sa faiblesse parce qu'il ne peut faire de miracle
- l'épuisement : quand la maladie dure, le proche se sent déphasé, il mesure l'écart qui le sépare de la vie « normale » qu'il avait avant. Il a l'impression qu'il n'est pas tenu compte de sa solitude, de son angoisse, de son épuisement. A cela s'ajoute parfois un manque d'information ou en tout cas, une absence de réponses à des questions récurrentes : « Comment ça va finir ? » « Est-ce qu'il va souffrir ? » . Le proche s'inquiète du malade mais peu ou personne ne prend la peine de lui demander comment il va. Il se sent tiraillé entre tout ce qu'il est possible de faire pour le malade et les réalités du quotidien
- les peurs : elles sont liées à l'épuisement
  - peur de la douleur
  - peur de l'impuissance
  - peur de ne pas pouvoir tenir le coup
  - peur d'être jugé surtout si on a des mouvements de panique
  - peur d'avoir peur
  - peur de prendre dans les bras, de ne pas trouver les mots qui aident
  - peur de ne pas trouver les gestes qui ne font pas mal
- un fragile équilibre : arrive un moment où le malade et ses proches se trouvent devant l'inévitable. Tout devient fragile et peut basculer au gré d'une complication, d'une évolution...

## **VI. LE « BURN OUT » OU EPUISEMENT PROFESSIONNEL**

### **A. Définition**

Traduit à la lettre, le burn out donne « brûlure intérieure » bref un mal qui vous consume.

En langage médical, on parle plutôt d'épuisement professionnel. « C'est la phase ultime et catastrophique du stress », résume Patrick Légeron, psychiatre et directeur du Stimulus, cabinet de conseil sur le stress professionnel.

### **B. Les signes avant-coureurs**

Ces premiers signes sont révélateurs d'un grand stress, particulièrement violent ou fréquent. Ils se concrétisent par des palpitations, les mains moites, des suées, une digestion difficile, des troubles du sommeil, une consommation accrue de tabac et d'alcool ou encore une émotivité exacerbée.

C'est à ce moment-là qu'il faut mettre le holà car la situation est encore réversible. Pour Patrick Légeron, il s'agit d'une période d'alerte : « l'être humain est une machine complexe qui envoie des signaux quand elle est en surchauffe ».

### **Les symptômes physiques**

→ Une fatigue non récupérable même après un week-end ou une semaine de congés.

« Cela se remarque facilement car ce sont des gens très productifs au travail qui tout d'un coup ont une baisse de rentabilité ».

→ Le sentiment que « son corps ne répond plus » et une grande difficulté à faire des efforts physiques comme par exemple, monter les escaliers.

→ Des pannes de sommeil régulières.

→ Des perturbations alimentaires : en période de stress on a tendance à manger plus mais quand le burn out surgit, inversement l'appétit disparaît.

→ La consommation accrue de stimulants tels que tabac, alcool ou médicaments.

## **Les symptômes psychologiques**

La deuxième composante est d'ordre mental. L'énergie psychologique est épuisée, ce qui induit une perte d'énergie et de motivation, « même se lever représente un effort considérable ».

Une apathie qui se décline à tous les niveaux :

→ L'émoussement des émotions. Après avoir ressenti les émotions de manière excessive, la personne en burn out a l'impression de ne plus rien éprouver, d'être indifférente à tout ce qui l'entoure.

→ Le sentiment d'être inutile, la dévalorisation de soi.

→ Un mal-être qui fait tâche d'huile qui est accompagné d'une remise en question de sa famille et de sa vie sociale en général.

→ Un rapport très froid à l'environnement.

## **C. Comment s'en sort-on ?**

Selon le degré d'avancement du burn out, il est possible de s'en sortir. Patrick Légeron prévient : « c'est une notion à utiliser avec précaution, lorsqu'il y a réellement burn out, il y a incapacité à travailler. »

Un arrêt de travail est donc une des premières conséquences. « En aucun cas, on ne peut laisser une personne souffrant de burn out dans son milieu professionnel » précise Patrick Légeron.

Après s'ensuit une longue période de traitement à base de médicaments et de psychothérapie

Dans quelques cas plus rares, le burn out peut entraîner la mort. Ce syndrome dit « de mort par surmenage » est le degré le plus absolu du burn out.

**Exercice 1 : Retrouvez les définitions**

Voici cinq mots qui vont vous permettre de caractériser des sources de conflits. Pouvez-vous les associer aux définitions correspondantes.

Valeur- Besoin – Personnalité – Intérêt – Rôle

1. Configuration psychologique qui différencie une personne de toutes les autres :
2. Recherche d'un avantage personnel :
3. Conduite de quelqu'un qui joue un personnage, exerce une influence ou remplit une fonction dans une situation sociale précise :
4. Ce qui est vrai, beau, bien, selon des critères ou un jugement personnel :
5. Exigence née de la nature ou de la vie en société :

**Exercice 2 : Analyse du conflit**

**Le repas dominical**

C'est un rituel : chaque premier dimanche du mois, Mr et Mme Petit reçoivent leurs enfants pour le déjeuner. Ce jour-là, au cours du repas, Norbert leur fils aîné, entame une discussion sur l'actualité politique avec Paul, le mari de sa sœur cadette. Depuis qu'ils se connaissent, les deux hommes ne se sont jamais appréciés et ils ne partagent pas les mêmes convictions politiques.

Très vite, la discussion dégénère et les insultes pleuvent, au grand dam des parents qui précipitent fromage et dessert avec une rapidité déconcertante. Les autres membres de la famille essaient de calmer le jeu. Sans succès. Paul quitte la table en décrétant qu'à l'avenir, il ne participera à aucun repas de famille si Norbert devait également y être convié.

**Exercice 3 : Imaginez les différentes attitudes**

**Situation 1**

Votre chef de service vous demande de lui apporter un café avec un « nuage de lait » tous les matins à son bureau. Le conflit couve. Cela ne fait pas partie de votre travail et vous trouvez cela déshonorant.

**Situation 2**

Inacceptable ! Lors d'un repas de famille, votre belle-sœur s'est permise d'ouvrir une pochette de photos qui se trouvait sur votre bureau et de prélever quelques photos de vos enfants pour son album personnel.

**Vos réponses** : Fuite – Attaque - Manipulation