

► Gestion des situations de violence

Sébastien MOINE

Formateur Consultant spécialiste de la
gestion de la violence - Référent Sécurité
Intervenant pour



ANTIDOTE
Expertise

The logo for ANTIDOTE Expertise features a small icon of a person with a magnifying glass above the word 'ANTIDOTE' in a bold, dark blue font. Below it, the word 'Expertise' is written in a smaller, orange-brown font. The background of the logo is a white rectangular box with a subtle blue triangle pointing upwards at the top center.

Gestion comportementale

- Affirmation de soi
- Attitude non verbale, synchronisation
- Langage positif
- Humour
- Résolution de problème
- Fuite

Gestion émotionnelle

- Gestion peur
- Gestion de la colère

Gestion physiologique

- Relaxation
- Gestion du stress

Gestion cognitive

- Gestion de ses pensées
 - Relativiser
 - Écoute, non jugement, non interprétation
 - Valeur (travail)
 - Coué

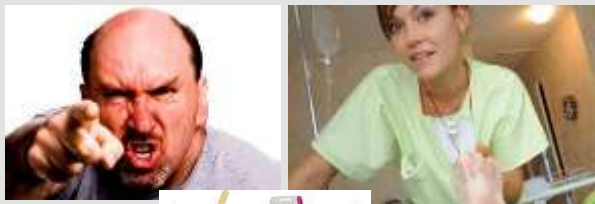
Compréhension :

Qui est-il ?
État psychologique ?
Ses besoins ?
Intention positive ?

Stimulus, message (verbal, physique, émotionnel)
Critique, agressivité, agitation, menaces, violence...

Interaction
Communication

Réponse



LIEU

ÊTRE AWARE



Corporel
Tremblements
Boule ventre


Émotionnel
Peur
colère

Psychologique
Pensées négatives
Pas de confiance
en soi

Pour être ouvert à la **communication**

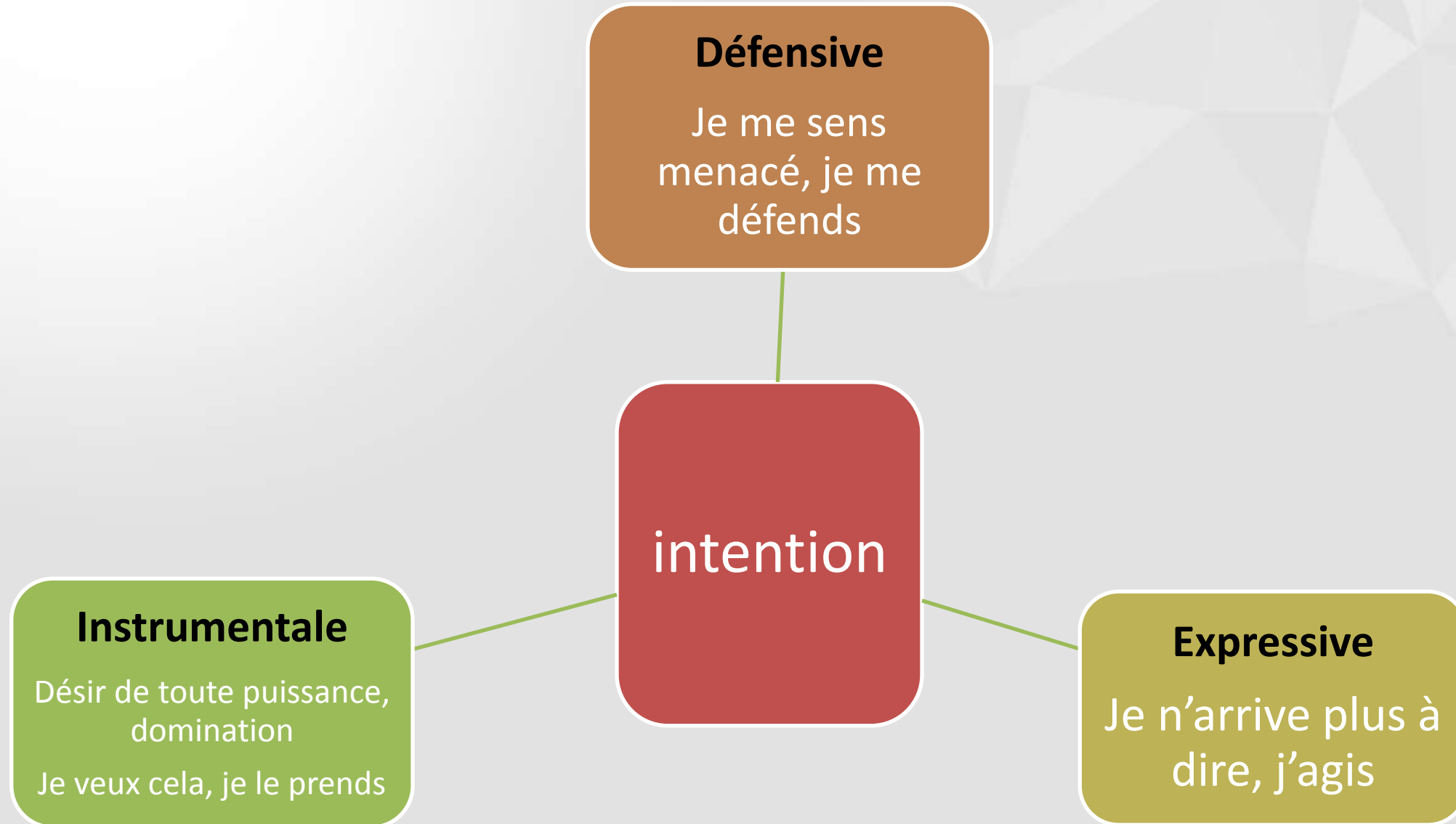
Pour prendre conscience du **problème**





**Quand il n'est plus possible de parler, ni de comprendre,
quand on veut ne plus subir, alors naît la violence, pour
affirmer que l'on existe**

L'intention derrière le comportement agressif



- ▶ A l'exception de quelques situations sociales et états psychiques très particuliers, on peut supposer que les comportements agressifs surviennent lorsque les «agresseurs» se trouvent dans une situation critique subjective dans laquelle ils ne trouvent pas d'autre solution que de réagir avec agressivité.
- ▶ Les «agresseurs» ne deviennent pas d'eux-mêmes agressifs, mais souvent parce qu'ils se trouvent en détresse.
 - Expression d'une souffrance.
 - Une façon de se faire reconnaître.
 - Un moyen inadapté de gérer un conflit.
 - Une réaction de désespoir.

Situation 1

- ▶ Chloé, aide-soignante : une nuit, je rentre dans une chambre double pour enlever le bassin d'une patiente d'une soixantaine d'années. Elle a subi une intervention bénigne à la cheville. A peine entrée, elle commence à m'agresser : « vous êtes sans cœur, vous laissez les gens seuls, à souffrir, vous me laissez des heures sur un bassin, dans un lit, après une intervention, avec des douleurs ». J'essaie de la calmer : « mais non, ça fait moins de 20 minutes. Vous n'êtes pas toute seule dans le service ». Elle crie encore plus « j'aimerais bien vous y voir, vous êtes une incapable, mon lit est trempé, puisque c'est comme cela, je vais porter plainte ». En m'approchant, je m'aperçois qu'en voulant retirer elle-même le bassin, elle l'a renversé dans son lit qui est mouillé. Je lui dis en parlant plus fort et en durcissant le ton qu'elle aurait pu m'attendre 5 minutes de plus. Je suis ulcérée. Elle me donne du boulot supplémentaire et en plus elle m'insulte. C'est insupportable d'être traitée comme cela.

- ▶ Qu'est-ce qui a pu déclencher l'agressivité ?
- ▶ Temps d'attente jugé trop long
- ▶ Gêné, humiliation, honte d'avoir souillé ses draps
- ▶ Certains propos « mais non...vous n'êtes pas seule... »
- ▶ Ton voix (+ fort + dur)

- ▶ **Garder son calme**
- ▶ **Comprendre les motifs colère**
- ▶ **Désamorcer l'agressivité**
- ▶ **Répondre**



Actions

La 1^{ère} chose à faire est non pas de contrôler le comportement de l'agresseur mais le sien



La colère

La colère prépare le corps à la réaction



À quoi sert la colère ?

- ▶ C'est une émotion consécutive à une frustration, un manque ou une blessure et qui génère de l'agressivité
- ▶ Elle sert au maintien de l'intégrité physique et psychique, elle libère une tension insupportable
- ▶ Elle prépare à l'attaque et prend souvent les attributs de la défense, pour justifier la faiblesse à son recours. Elle doit fournir l'énergie suffisante pour vaincre l'obstacle qui se dresse devant le révolté



Manifestations

Physiologiques

- Rythme cardiaque s'accélère
- Respiration rapide
- Tension artérielle augmente
- Les muscles se tendent
- Les pupilles et les narines se dilatent
- Visage rouge, sourcils tirés vers le bas, dents visibles, serrées, lèvres pincées

Comportementales

- Pulsion, rage
- Envie de frapper, de détruire, crier, insulter
- Exprimer sa colère, la faire sortir à tout prix

Cognitives

- Bouillonnement interne
- Je suis humilié
- Je ne peux pas faire ce que je veux
- Je me sens frustré

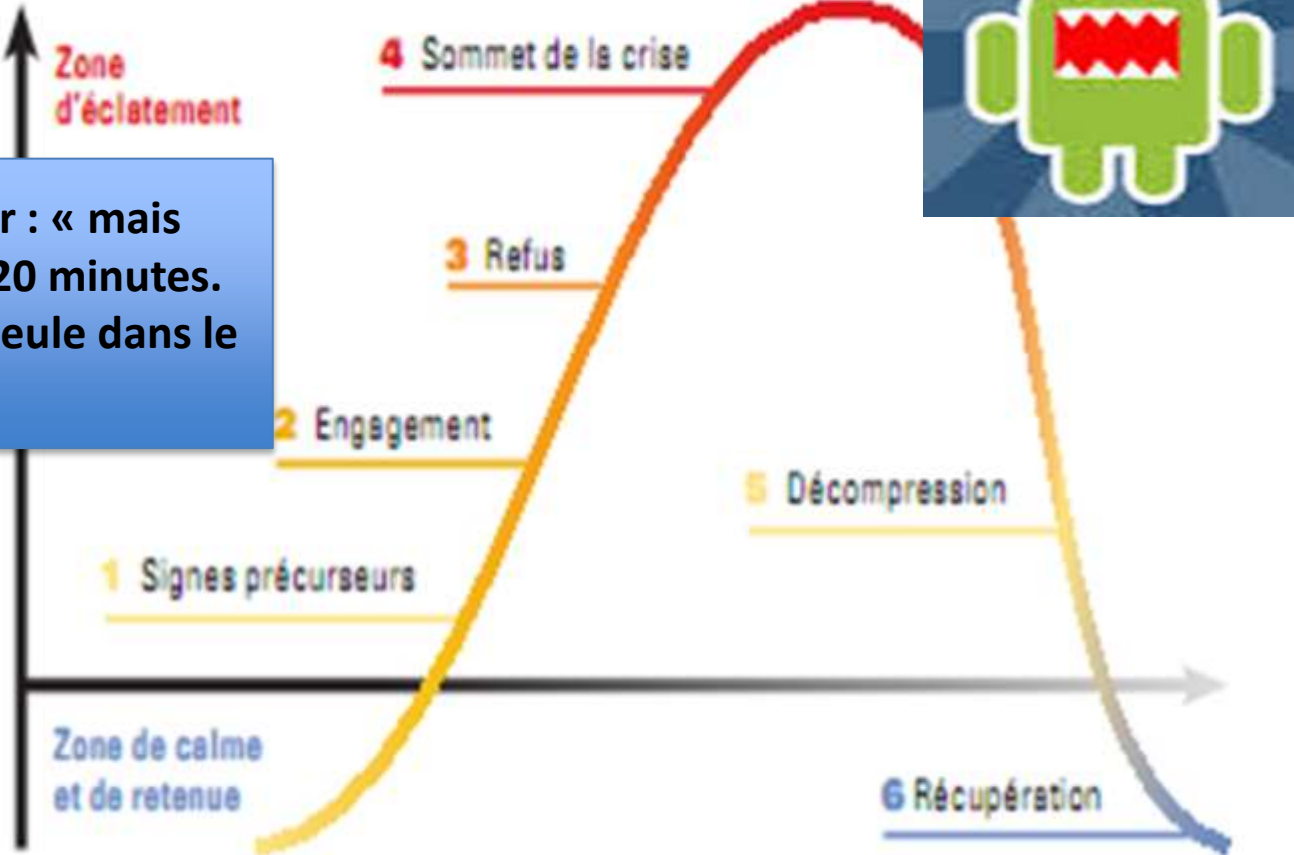
- ▶ Elle est un **frein à la relation** lorsqu'elle s'exprime avec violence car elle nuit à l'écoute et conduit notre interlocuteur à répondre par le même canal ou à fuir le conflit.



La colère doit passer car elle fait partie des phases de crise

J'essaie de la calmer : « mais non, ça fait moins de 20 minutes. Vous n'êtes pas toute seule dans le service »

Tension



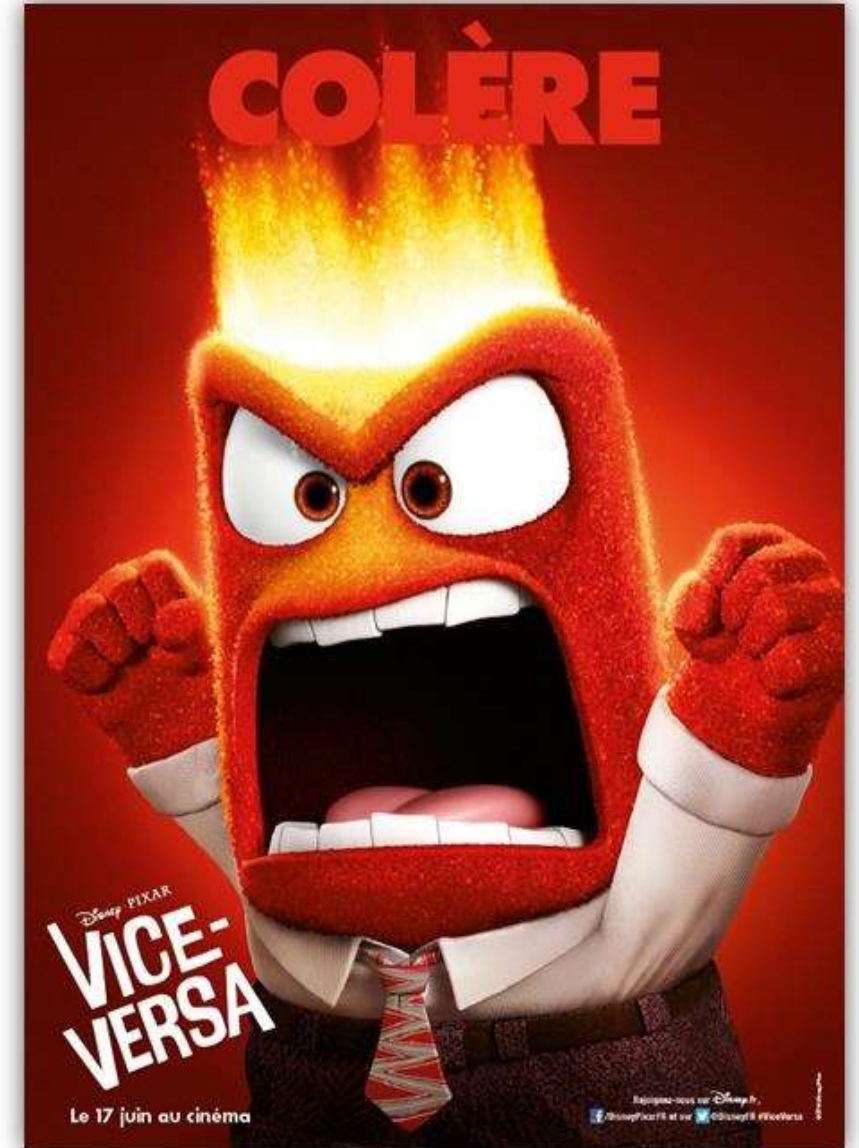
Comment gérer sa colère ?

**J'ai pas besoin d'apprendre
à gérer **ma colère**
les gens ont juste besoin
d'apprendre à pas **me faire**
chier ...**



La colère est un acte qui se substitue aux mots

- ▶ Plus nous arriverons à gérer notre colère, plus nous arriverons à entendre notre interlocuteur et à le comprendre, plus les mots retrouveront leur place
- ▶ Plus les mots retrouvent leur place, car sont autorisés à être entendus, moins la violence n'a de raison d'exister
- ▶ Retrouver la disponibilité psychologique pour retrouver les bons mots au bon moment



Les techniques

1. Repérer ses manifestations physiques
2. S'interrompre et se taire
3. Respiration
4. Se calmer avec un seul mot
5. Restructuration cognitive
6. La bulle
7. Image
8. Sortir
9. Parler de sa colère

- Être à l'écoute de l'interlocuteur
et de soi
- Pour collecter des informations
et comprendre le problème
 - Ne pas se laisser contaminer

1 Repérer ses manifestations physiques

En écoutant ce qui se passe à l'intérieur de nous, nous lui envoyons une première réponse positive :

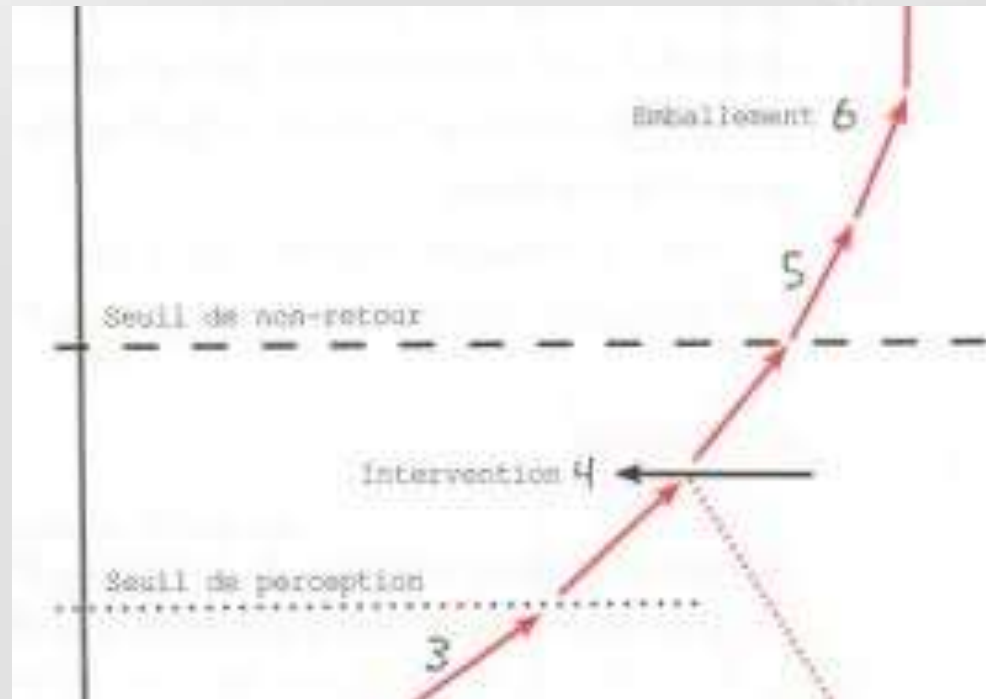
« j'ai bien reçu ton message »

Danger

- ▶ La colère, comme tous les autres émotions s'accompagne de symptômes physiologiques
- ▶ Votre corps est généralement le 1^{er} à vous signaler que vous réagissez
- ▶ Reconnaître les signes d'activation dès qu'ils se manifestent



- ▶ En effet, la colère se bâti par un processus d'escalade.
- ▶ Afin d'éviter l'explosion totale, il est important d'être conscient de se qui se passe au niveau physique dès le départ.



2 S'interrompre et se taire

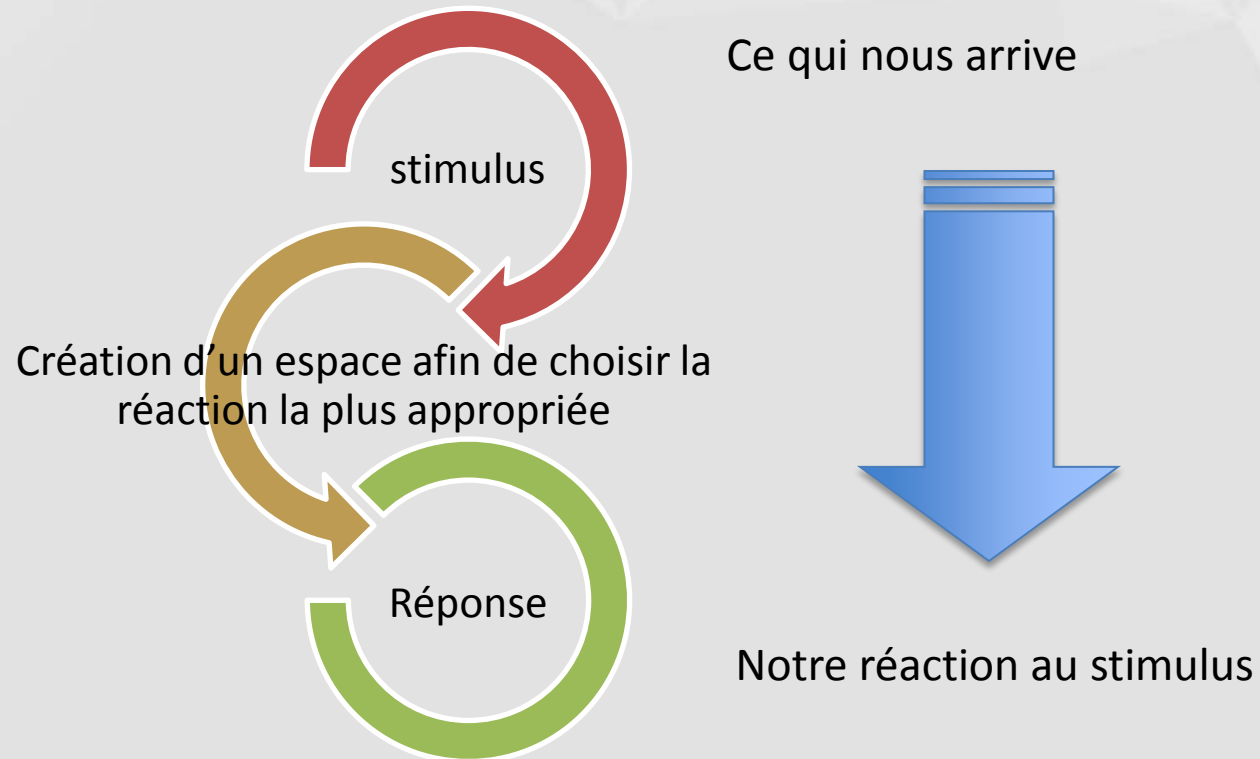
« Quand vous êtes en colère, comptez jusqu'à 10 avant de parler ; quand vous êtes très en colère, jusqu'à 100 ».

Jefferson

Se donner le temps de réfléchir

- ▶ Attendre, ne serait-ce que quelques secondes que les manifestations de la colère se dissipent permet d'être plus objectif

Nous percevons cet espace après coup en pensant « j'aurais dû/pu dire/faire... »



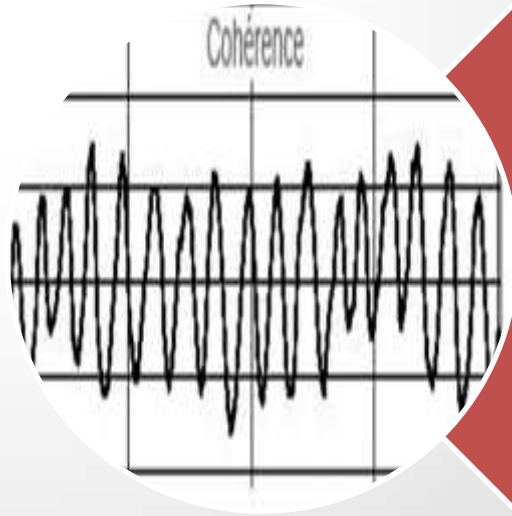
Permet de voir la situation d'en haut

Aide l'interlocuteur à se calmer

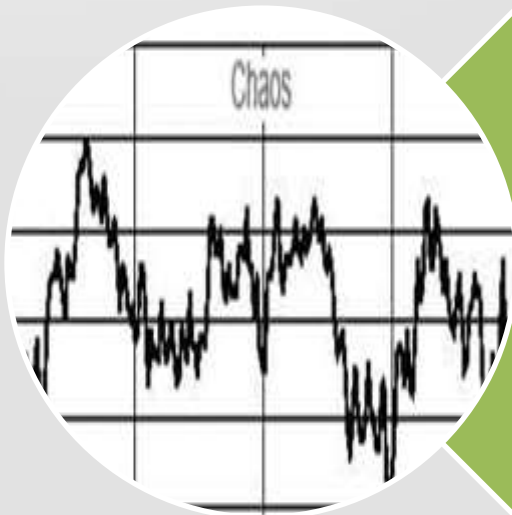
- En vous taisant, vous ne lui donnez rien à exploiter
- Votre silence peut le mettre mal à l'aise. C'est à lui d'entretenir la conversation. Ne sachant pas très bien ce qui se passe dans votre tête, il réagira peut-être plus raisonnablement

3 respiration

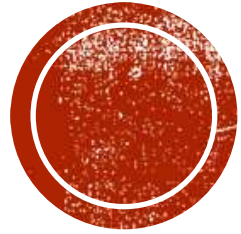
Impact de la respiration sur les émotions



Lente et régulière
État de détente



Courte et irrégulière
Émotion stress



PRATIQUE RÉFLEXIVE



DE **VOTRE** POINT DE VUE QU'EST-CE QUI A GÉNÉRÉ LE CONFLIT

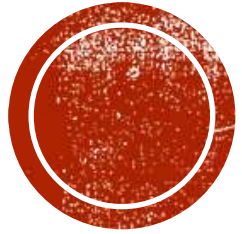
- Il a dit / il n'a pas dit
- Il aurait dû dire / il n'aurait pas dû dire
- Il devrait dire / il ne devrait pas dire
- Il a fait / il n'a pas fait
- Il aurait dû faire / il n'aurait pas dû faire
- Il devrait faire / il ne devrait pas faire
- Il ressent / il ne ressent pas
- Il devrait ressentir / il ne devrait pas ressentir



DE **SON** POINT DE VUE QU'EST-CE QUI A GÉNÉRÉ LE CONFLIT

- J'ai dit / je n'ai pas dit
- J'aurait dû dire / je n'aurait pas dû dire
- je devrais dire / je ne devrais pas dire
- J'ai fait / je n'ai pas fait
- J'aurais dû faire / je n'aurais pas dû faire
- je devrais faire / je ne devrais pas faire
- je ressens / je ne ressens pas
- je devrais ressentir / je ne devrais pas ressentir



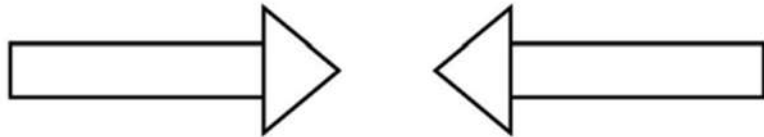


OUI



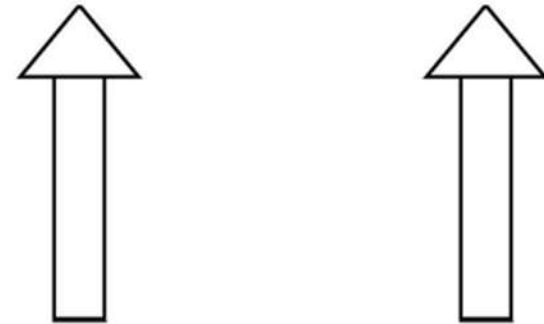
DE L'OPPOSITION À LA COOPÉRATION

L'ENNEMI N'EST PAS L'INTERLOCUTEUR MAIS LE PROBLÈME



Toi ou moi ; Toi contre moi - Opposition de points de vue

NON



Toi et moi - Juxtaposition de point de vue

OUI



ÉMOTION

- Mettre des mots sur l'émotion que la personne semble ressentir
- Accrocher son attention, faire retomber la tension et la puissance de l'émotion
 - *Oui je vois que vous êtes en colère*



RECHERCHE DE SOLUTION

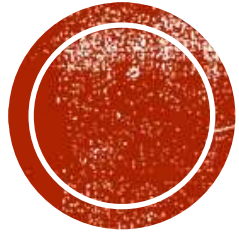
- Entendre le désarroi de la patiente et y répondre
- « Oui, le temps vous a paru très long. Je suis désolée. Je m'occupe de vous tout de suite. Vous pourrez bientôt vous lever pour aller aux toilettes. Dans cinq minutes, vous serez dans des draps propres. »



EXPLICATIONS

- « Tout à l'heure, j'étais débordée, cinq patients sonnaient en même temps, j'aurais besoin de deux ou trois bras en plus ! »
- Maintenant qu'elle est calmée, elle peut entendre à son tour l'aide-soignante et même s'excuser de s'être emportée.





LIMITES



- Le patient peut être très en colère mais cela ne l'autorise pas pour autant à être outrancier ou injurieux avec le personnel.
 - *« Je vois que vous êtes très en colère. Mais je ne peux pas accepter que vous me parliez ainsi. »*
- Si vous n'aboutissez à rien de satisfaisant, mettez un terme à la conversation tout en proposant une ouverture afin d'éviter la rupture de la relation de soin.
 - *« Je vous laisse vous calmer. À tout à l'heure. »*



Passer le relais



-

- Répondre par l'agressivité
- Émettre un jugement sur la personne « intervention bénigne »

+

- Interpréter les critiques négatives comme la manifestation d'une souffrance, ne pas en faire une affaire personnelle
- Garder son calme
- Rester centré sur sa respiration
- Commencer à prendre la parole en disant « oui »
- Mettre des mots sur l'émotion que la personne semble ressentir
- Poser des questions. Expliquer
- Si nécessaire, poser des limites. Canaliser la colère du patient

Situation 2

- ▶ C'est vendredi soir et la salle d'attente du service des urgences est noire de monde. Un patient visiblement sous l'emprise de l'alcool, est très agité. Il saigne d'une entaille profonde au bras. Ses amis insistent pour qu'il se fasse soigner, mais il veut s'en aller. Le groupe est bruyant et, bientôt, attire plusieurs curieux. Carole, une jeune infirmière d'accueil et d'orientation tente de calmer les esprits, mais en vain. Elle se fait violemment prendre à parti par le groupe et se retrouve dans une immobilité forcée que sa peur amplifie
- ▶ Lorsque la personne alcoolisé se trouve dans une chambre, il continue d'être très agité et menace verbalement les soignants. Certains de ses propos sont incohérents. Il vient de lancer une chaise contre le mur et repousse physiquement le médecin venu le voir.

Analyse de la situation

- ▶ **Groupe**
- ▶ **Alcool**
- ▶ **Violence physique**

Objectifs

- ▶ **Anticiper le risque de violence**
- ▶ **Gérer sa peur**
- ▶ **Se protéger**
- ▶ **Protéger les autres personnes présentes et le patient**



Actions

L'appartenance à un groupe



La personne se trouve accompagnée d'un proche ou d'un groupe

- ▶ L'agressivité s'exprime d'autant plus fort que des tiers sont présents :
 - l'agresseur peut vouloir se poser en « porte parole des silencieux ».
- ▶ Elle se sent ou veut se montrer forte, elle a un auditoire, elle veut prouver aux autres qu'elle peut dominer ou bien elle a une image à défendre



ISOLER

La personne se trouve dans un état d'ébriété



La consommation d'alcool peut-elle entraîner l'apparition d'un comportement violent ?

	Agressions aggravées	Vols avec violence	Violences sexuelles
Alcool	21%	10%	30%
Drogues	6%	9%	4%
Alcool + drogues	7%	5%	4%
Aucun produit	42%	59%	24%
Sans information	23%	16%	34%

Gestion comportementale

- Équilibre
- Concentration
- Techniques
- Simplicité des mouvements
- Protection
- Déplacements

Gestion visuelle

- Observation
- Environnement
- Fuite
- Objets

Gestion physiologique

- Gestion du stress en situation
- Respiration

Gestion verbale

- Calmer
- Ordre
- Limites
- Crier
- Demander des secours
- Apaiser





Indices verbaux et para-verbaux

Le plus souvent les manifestations d'agressivité peuvent être prévenues

- ▶ Tout changement dans la posture, le ton de la voix, le regard est un indice pouvant signifier que notre interlocuteur est en voie de perdre son contrôle.
- ▶ Il importe d'y être sensible, car chaque situation de violence est souvent précédée d'indices qu'il convient de reconnaître rapidement

Regarder

Que voyez-vous ?

1. le langage corporel

- ▶ Mâchoires et poings serrés
- ▶ Empiètement sur l'espace personnel ou grande distance interpersonnel
- ▶ Regard modifié (devient fixe, insistant, de plus en plus sombre, dilatation des pupilles, devient hagard, pouvant traduire une hallucination ou une confusion, devient étrange, fixé par ailleurs, un peu décalé)
- ▶ Postures et gestes (pointe du doigt)
- ▶ Expression faciale (air maussade, méprisant, colérique)
- ▶ Mains (objets susceptibles d'être utilisés comme arme)



2. l'activité motrice

- ▶ Se promène de long en large
- ▶ Se frotte les mains
- ▶ Respiration rapide et peu profonde
- ▶ Mouvements rituels, répétitifs, mouvements de la tête et des yeux
- ▶ Rougeur ou pâleur du visage.
 - Rougissement du visage, la personne est indiscutablement en colère, mais l'agression n'est pas certaine,
 - Devient blanc, avec les lèvres serrées, l'agression est imminente
- ▶ Soupirs
- ▶ Tremblements
- ▶ Transpiration



3. le comportement

- ▶ **Changement dans le comportement ou l'humeur**
- ▶ **Sursaut, frayeur**
- ▶ **Observation objective d'un comportement intimidant ou menaçant**
- ▶ **Apparence d'intoxication ou d'abus de substances**
- ▶ **Comportement qui laisse présager la présence d'hallucinations**

- ▶ Proximité corporelle
- ▶ Diminution de la distance physique
- ▶ Lever suivi d'un contournement par derrière (alors que vous restez assis, l'utilisateur passe derrière vous)
- ▶ Effleurage d'une partie du corps
- ▶ Poussée voir bousculade

1^{ère} étape

Les signes d'agacements



Les démangeaisons de la nuque à droite



Les démangeaisons ou caresses de la mâchoire
(Droite ou gauche)



Les Frottements sous le nez
(Comme pour nettoyer)



Les Micro-tractions des pans de veste



Les démangeaisons sur la joue droite



Les démangeaisons du nez à droite



Les Démangeaisons sur la zone du thorax

2^{ème} étape

Les signes de l'énervement, avec, à ce moment là, le déclenchement des sentiments. La personne se maîtrise encore.



Le Sourcil droit se lève



Sortie de la langue subrepticement vers la droite avec souvent la lèvre qui se rétracte tout en fronçant les sourcils. Quelquefois, l'on peut voir aussi un mordillement de la lèvre inférieure avec Crispation de la mâchoire inférieure



Les Micro-démangeaisons des doigts de la main et du dessus de la main souvent combinées à une hyper extension des doigts (crises-passions)

3^{ème} étape Les signes de colère



Une tête qui penche fort à droite soudainement
A noter que les jambes sont légèrement abaissées, que le centre de gravité est plus bas, que les mâchoires sont crispées et bien souvent le teint du visage est pâle.



D'autres positionnements sont aussi à redouter :
Une attitude avec les poings fermés



Ou au contraire avec les mains ouvertes très tendues.



Les frottements des avant-bras
(Comme si la personne voulait se retenir,
signe de passage à l'acte imminent)



Lorsque vous voyez le blanc sous l'œil
de votre interlocuteur avec une position équivoque,
Attention !!!

Écouter

Qu'entendez-vous ?

1. Contenu du discours

- ▶ À qui la personne s'adresse-t-elle ?
- ▶ Le discours comporte-t-il des menaces, jurons, propos inopportuns ?
- ▶ Le discours est-il très émotif et tenu à voix très haute ou encore en marmonnant ?
- ▶ La personne répond-elle à quelqu'un ou à une situation ?
- ▶ La personne est-elle orientée en fonction du temps, des lieux, des gens ?



2. Organisation du discours

- ▶ La personne change-t-elle de sujet sans raison ?
- ▶ La personne peut-elle suivre une idée précise ?
- ▶ Le discours est-il répétitif, stéréotypé, thématique ?
- ▶ La communication est-elle bloquée, la vitesse de discours est-elle appropriée ?
- ▶ Réponses laconiques (brèves) limitées à oui non je ne sais pas
- ▶ Refus de répondre je n'ai pas à vous répondre, cela ne vous regarde pas, vous n'êtes pas ma mère, mon père...
- ▶ Silence



Prise en compte des distances

- ▶ Il est important de connaître les limites de son propre espace vital et d'évaluer (et respecter) celui de votre interlocuteur
- ▶ Il est important aussi de verbaliser une éventuelle gène ou désaccord si la zone limite est franchie

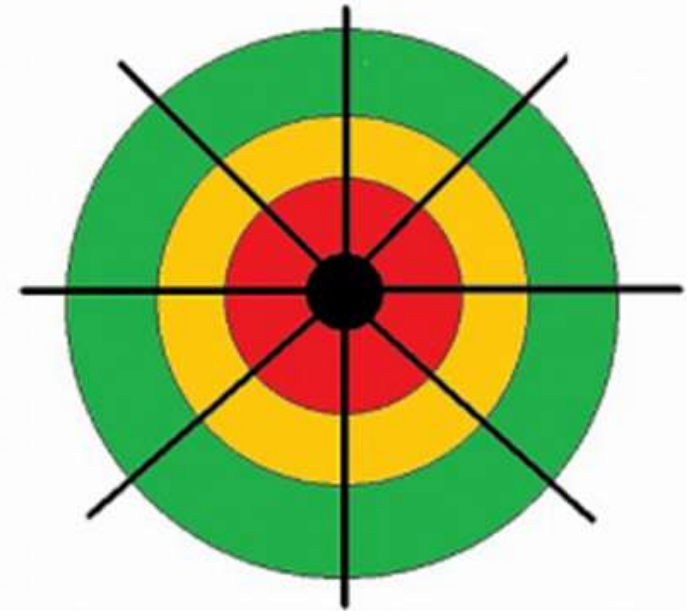
Distances de sécurité

**Urgence : 1 pas = 1 bras tendu =
Jusqu'à 0,80 m**

- Véritable cercle d'intimité
- Il faut absolument éviter que l'agresseur s'approche aussi près
- À cette distance il est difficile de parer un coup

**Alerte : 2 pas = 2 bras tendus = De 0,8
à 1,8m**

**Sécuritaire : 3 pas = 3 bras tendus = De
1,8 à 2,5m**



« La Stabilité est au Centre du mouvement, l'idéal est de rester au Centre du Cercle. » Pour un mouvement alliant stabilité et mobilité, le poids de corps doit se répartir sur les jambes à 60/40. »



**Éviter tout contact
physique**

Périmètre de sécurité

- ▶ Lorsqu'une personne ne va pas bien, nous avons souvent le réflexe de venir à son contact et de lui poser la main sur l'épaule.
- ▶ Ce geste est approprié lorsque la personne se trouve plongée dans une émotion du registre de la tristesse, ce n'est pas le cas lorsqu'il est en situation de montée de sa tension agressive
- ▶ Le touchant nous violons son périmètre de sécurité, son territoire propre et nous lui installons une pression qu'il interprétera peut-être comme une menace et qui le poussera à se défendre



La peur

- ▶ La peur est avant tout un mécanisme de défense
- ▶ C'est une réaction d'alerte de l'organisme qui a pour objet la survie, la sauvegarde
- ▶ Elle est une émotion d'anticipation, elle informe notre corps d'un danger potentiel, réel ou non



Manifestations

Neurophysiologiques

- Le cœur se met à battre vite
- l'estomac se serre
- la respiration devient haletante
- des tremblements peuvent se manifester ainsi que des frissons
- Corps tendu
- Mes yeux restent fixes et grands ouverts
- pâleur du visage
- sueurs froides

Comportementales

- Fuite
- évitement
- sidération
- j'agis et je peux choisir d'aller vers l'apaisement de l'agresseur

Cognitives

- Quelqu'un me menace
- il y a un danger physique ou psychologique
- peur d'être blessé



Elle me conduit à

- Renforcer l'acuité, diminution du diamètre de la pupille donc la vision est plus précise, ce qui peut être un avantage de taille pour le combat
- Réévaluer les risques
- Reconsidérer la situation
- Être plus vigilant



VARIATION DU DIAMÈTRE PUPILLAIRE
EN FONCTION DE L'EMOTION



Ne plus arriver à réfléchir

Ne plus avoir accès à certaines connaissances

Focalisation sur la menace (notre conscience se limite)

Ni raisonner et agir

La stupéfaction

L'évitement (ne plus aller voir le patient)

Réaction de peur

► Quantitativement, son intensité procède de 5 variables :

1. Le **degré d'hostilité perçu**.

1. Intensité du danger évaluée par le cerveau en incluant 3 facteurs (contexte, environnement et caractéristiques intrinsèques de la menace)

2. Le **temps disponible** pour réagir (soudaineté de l'agression).

1. Incorpore la brutalité d'apparition de la menace ainsi que sa vitesse de développement et d'aggravation

3. Le niveau de **confiance** dans ses compétences pour contrôler cette menace avec succès

4. Le niveau de **fatigue** physique, intellectuelle et émotionnelle

5. Le niveau d'**expérience** dans ce type de menace d'un point de vue historique (réelle, visualisation, entraînement)





ACTIONS À MENER

- 
- ▶ Être rassuré
 - ▶ Être aidé
 - ▶ Développer son contrôle sur elle
 - ▶ Parfois s'y confronter pour la dépasser

► La contention



1. Prévention d'une violence imminente du patient envers lui-même ou autrui alors que les autres moyens de contrôle ne sont ni efficaces ou ni appropriés.
2. Prévention d'un risque de rupture thérapeutique alors que l'état de santé impose les soins somatiques ou psychiatriques.
3. Isolement en vue d'une diminution des stimulations reçues.

- ▶ Les causes psychiatriques (accès maniaques ; épisodes délirants aigus, ou décompensant une psychose chronique ; troubles de la personnalité ; attaques de panique) sont parmi les plus fréquentes
- ▶ Les causes toxiques (alcool, autres substances psychoactives et médicaments)
- ▶ Les causes organiques peuvent être responsables d'une agitation psychomotrice (états de choc, hypoglycémie, épilepsie, hémorragie méningée, fièvre...), justifiant ainsi un examen clinique complet du malade.

- ▶ la contention physique reste un moyen de gérer en urgence des situations d'agitation extrême, dans l'objectif est de protéger à la fois le patient, et le personnel soignant
- ▶ La contention consiste à restreindre ou maîtriser les mouvements d'un patient par un dispositif :
 - soit fixé sur un lit ou un siège
 - soit mobile comme une camisole de force
- ▶ On peut utiliser toutes sortes de procédures pour limiter l'autonomie de ses mouvements corporels

- ▶ De tous les actes de contention, la contention physique est un acte difficile à réaliser tant il est impliquant sur les plans émotionnels et corporels

- ▶ **Chimique**
- ▶ **Mécanique**
- ▶ **Physique**

Application

- ▶ Son utilisation doit se faire dans un cadre thérapeutique, à partir d'une prescription médicale immédiate ou différée, et impose par la suite des modalités strictes de surveillance du patient.
- ▶ Le recours à la contention doit rester une mesure d'exception, temporaire, pour pallier à une situation d'agitation et de violence extrêmes.
- ▶ Elle doit systématiquement être associée à la prescription d'un traitement sédatif, le plus souvent neuroleptique ou benzodiazépinique.



Technique de maîtrise



A ne pas faire

- Rentrer dans la bulle du patient sans prévenir
- Toucher sans prévenir

A faire

- Respecter l'espace personnel
- Repérer les signes précurseurs
- Travail en équipe
- Écarter du groupe
- Gérer sa peur
- Appeler des secours
- Isoler la personne du groupe

- ▶ Une aide-soignante pose le plateau-repas à une patiente âgée et lui souhaite bon appétit. Quand elle revient, le plateau est plein. Elle n'y a pas touché, comme la veille. Elle lui demande « vous n'aimez pas ? Si c'est le cas, je peux en parler à la diététicienne »
- ▶ Elle répond « non, non ça va ». Il ne faut pas rester sans manger ! Vous en avez besoin pour prendre des forces. Non je n'ai pas faim. Faites un effort, l'appétit vient en mangeant. Puisque je vous dis que je n'ai pas faim, laissez-moi tranquille. C'est peut-être un peu sec, je vous le mixe si vous le voulez ! Non, je ne veux plus vous voir, un point c'est tout, sortez immédiatement de ma chambre .

ANALYSE DE LA SITUATION

- ▶ « lui souhaite bon appétit... pas touché la veille »
 - Pas anticipé en la questionnant sur son envie de manger
- ▶ « vous n'aimez pas...je vous la mixe... »
 - Interprétation des paroles, on suppose qu'elle n'aime pas
- ▶ « il ne faut pas rester sans manger »
 - Jugement

Objectifs

- ▶ Porter attention expression non-verbale pour décrypter message implicite
- ▶ Diagnostiquer le vrai problème
- ▶ Encourager la personne à s'exprimer



Actions

- ▶ Relation de type « parent-enfant »

- ▶ Infantiliser et culpabiliser

« Il ne faut pas rester sans manger ! Vous en avez besoin pour prendre des forces. Non je n'ai pas faim. Faites un effort, l'appétit vient en mangeant. »

- ▶ Nous lui disons indirectement :

Je sais ce qui est bien pour vous. Vous, vous ne savez pas.

- ▶ Engendrer de la rébellion

Derrière les mots

Le message non-verbal



Le langage non verbal des émotions

Colère

- Tension du corps
- Serrement des mâchoires
- Intensité vocale
- Tremblement dans la voix
- Respiration hachée
- Rougeur ou teint de marbre

Tristesse

- Affaissement de l'allure générale
- Traits défaits et relâchés
- Voix plus morne, sourde
- Regard vague
- Débit plus lent
- Teint pâle

Peur

- Respiration courte
- Pâleur
- Yeux écarquillés
- Haussement de sourcils
- Poings serrés
- Teint blanc
- Voix coupée

Honte

- Yeux baissés
- Baisse de l'intensité de la voix
- Lèvres serrées
- Regard fuyant
- Silence soudain
- Respiration plus courte



▶ La synchronisation



Se mettre sur la même longueur d'onde

- ▶ Que ressentez-vous quand quelqu'un vous parle lorsque vous êtes assis et lui debout à 20 cm au dessus de vous ?
- ▶ Que peut ressentir le patient allongé dans son lit (voire attaché suite à une intervention) quand vous lui parlez debout au-dessus de lui ?
- ▶ Il peut se sentir vulnérable, dominé, fragilisé, ce qui entraîne soit des réactions de soumission (je ne dis rien, je suis passif, je me soumetts à l'autorité soignante), soit des réactions de rébellion, d'agression exacerbée

- ▶ Permet de créer facilement **un rapport de confiance**
- ▶ Nous nous synchronisons naturellement avec les personnes avec lesquelles nous sommes en affinité
- ▶ Nous **reflétons** leur manière d'être, de parler, nous sommes branchés sur leurs émotions, accordés sur leur vision du monde
- ▶ Cette synchronisation naturelle soutient la compréhension
 - enfant : s'accroupir pour être à son niveau
 - Une maman donne à manger en ouvrant la bouche en même temps que son bébé
 - Le fait de dire la même chose exactement au même moment avec un ami proche

Différentes façons de se synchroniser

Physique et verbal

- ▶ **Toujours de façon subtile et discrète**
 - Posture
 - Gestes
 - Respiration
 - Volume de la voix, intonation, rythme
 - Les mots, contenu discours (tu vois...je vois bien)
 - La reformulation est une forme de synchronisation

▶ Le questionnement



- L'inviter à vous en dire plus pour connaître sa véritable motivation :
- Vous semblez triste ? (émotion)
- Vous avez l'air inquiète ? Voulez-vous m'en parler ?
- Quelles sont vos préoccupations ?
- Quel est le problème ?
- Pourquoi désirez-vous cela ?
- Aidez-moi à voir pourquoi c'est important pour vous
- Je ne suis pas sûr de comprendre pourquoi vous voulez cela
- Comment pouvons-nous...?
- Que peut-on faire pour...?

- ▶ Questions évidentes afin de savoir s'il est en capacité d'accepter la parole pour communiquer
- ▶ Lui tendre la main, à mi-chemin, pour qu'il vienne la saisir
- ▶ Dès que nous percevons une extinction progressive de la colère nous pouvons enchaîner par des questions ouvertes

- ▶ « Vous êtes fâché ? »
- ▶ « Vous allez bien? »
- ▶ « Cela vous déplaît? »
- ▶ « Êtes-vous satisfaite? »



Recherche de solution

- ▶ Je ne sais pas quelles seront les conséquences de la radiothérapie. Et puis, si ça ne suffit pas, on risque de me faire une chimio, alors mes cheveux...
- ▶ Vous avez peur de perdre vos cheveux ? (reformulation)
- ▶ Oui, c'est ça... Je n'ai pas dit à mon mari que j'avais un cancer du sein, alors si je perds mes cheveux... Je ne sais pas quoi faire !
- ▶ Oui, je comprends votre inquiétude. (compréhension)
- ▶ Si vous êtes d'accord, j'en parle à l'infirmière. Au moment de la visite, elle demandera au médecin de vous réexpliquer le traitement prévu et les effets secondaires éventuels. (solution)
- ▶ Oui, je veux bien, je n'ose pas en parler au médecin.
- ▶ Nous avons une psychologue qui est là pour parler avec les patients des situations délicates. Souhaitez-vous la rencontrer pour lui parler de vos soucis familiaux ? (solution)
- ▶ Pourquoi pas...
- ▶ Je vais demander au cadre du service ou à l'infirmière de la contacter. En attendant, votre repas refroidit !
- ▶ Je lui tends son assiette avec un clin d'œil et en souriant. Elle me rend mon sourire en disant : Merci de m'avoir écoutée" et mange une première bouchée.

-

- Interpréter le message verbal et non-verbal sans vérifier l'exactitude de l'interprétation
- Proposer des solutions trop vite

+

- Entendre et prendre en compte le message non verbal
- Mettre des mots sur l'émotion que la personne semble ressentir
- Poser une question pour vérifier notre interprétation
- Reformuler ce que la personne dit en reprenant l'idée ou le mot essentiel
- Proposer si possible une solution après avoir cerné les points essentiels du problème
- Compatir, montrer notre humanité, notre compréhension par un geste, regard, mot

Situation 4

- ▶ Marie est en pause avec des collègues aides-soignantes. La matinée a été difficile, très chargée, avec beaucoup d'entrées de patients.
- ▶ Madame Sec, cadre du service, entre dans la salle de repos. Elle demande à Marie d'aider une autre équipe qui est débordée de travail. Elle le dit sur un ton sec en fronçant les sourcils puis ajoute « et soyez à l'heure demain, ça vous changera ».
- ▶ En effet, le matin, Marie était arrivée avec 20 minutes de retard. Elle n'avait pas entendue le réveil car elle avait accumulé trop de fatigue. Elle est en colère contre la cadre, ses collègues lui disent qu'elle aurait dû riposter, lui dire qu'elle n'avait pas à lui parler sur ce ton et qu'elle avait droit à une pause et refuser d'y aller. Mais Marie n'aime pas les conflits.

Analyse de la situation

- ▶ **Critique de la cadre**

- « soyez à l'heure...ça vous changera »

Objectifs

- ▶ **Prendre du recul**
- ▶ **Demander des explications**
- ▶ **Clarification**
 - « ça vous changera »



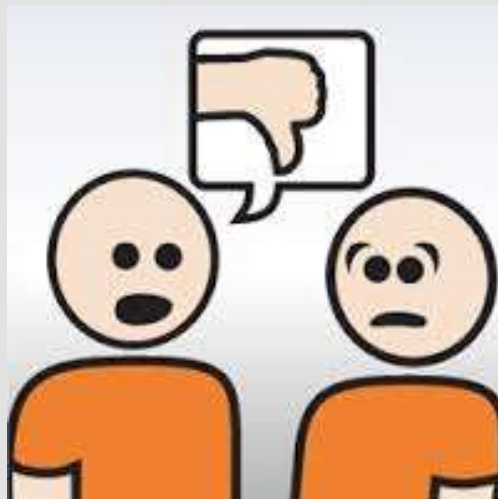
Actions

Face à une critique



Apprendre à accepter une critique

- ▶ Quand on reçoit une critique, il s'ensuit presque toujours une souffrance puis de la colère
- ▶ Cela s'explique par le fait qu'une critique est perçue comme une attaque de l'estime de soi, d'autant plus lorsqu'on est perfectionniste et que notre estime de soi est fragile



Savoir accepter la critique

Reconnaitre que votre interlocuteur a raison en dissociant votre comportement critiqué d'un jugement négatif de la totalité de votre personne

Ne pas minimiser ou ridiculiser ce qu'il a dit

Empathie : je comprends que vous... (ce que l'autre ressent, les conséquences émotionnelles et matérielles pour lui)

Expliquer ce qui vous fait agir ainsi

Proposition de changement, en tenir compte à l'avenir : j'essaierai de... ou de non-changement : je peux difficilement faire autrement

Vous avez le droit de ne pas vouloir modifier votre comportement

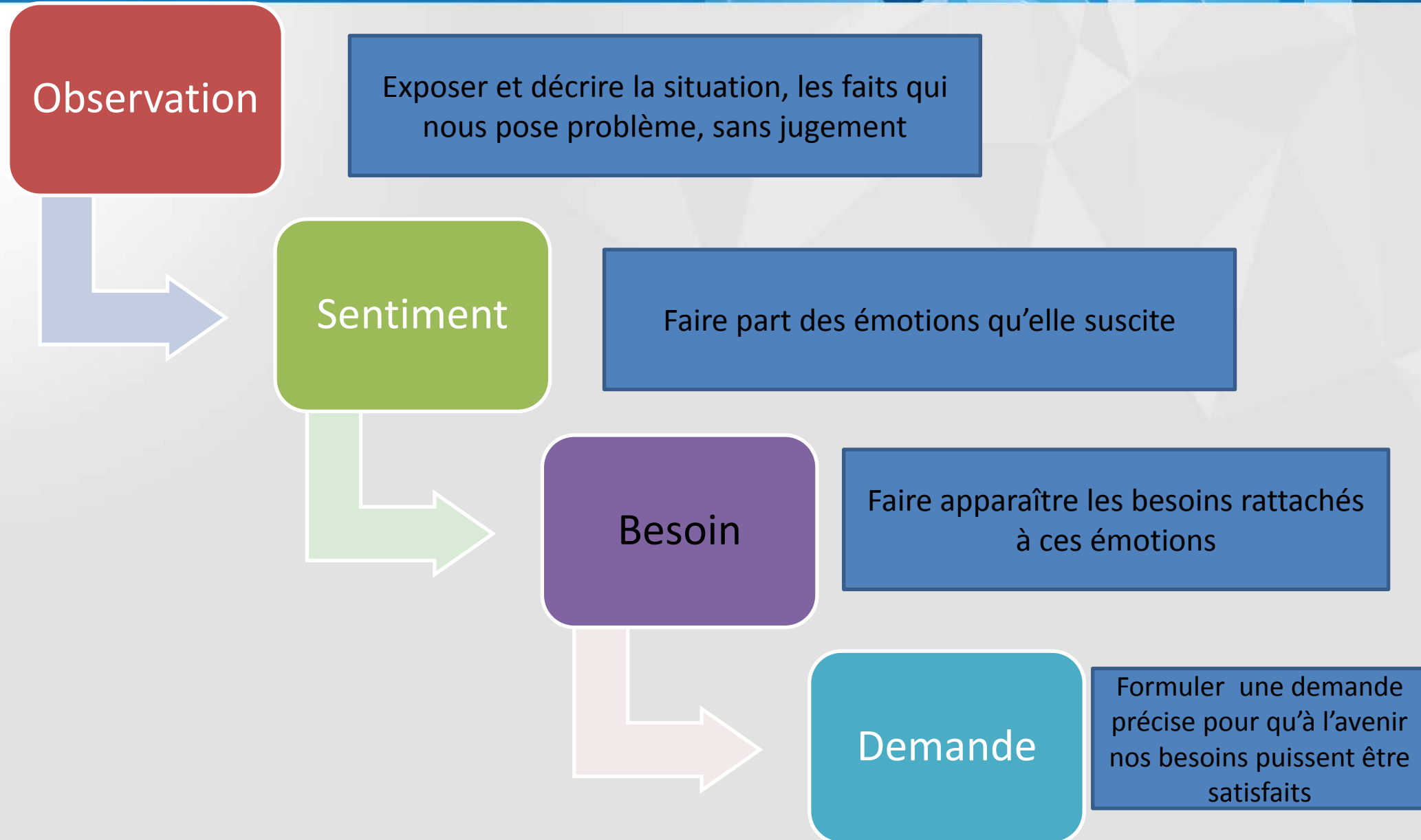


▶ Communication non-violente

Demandez un changement de comportement

- ▶ Lorsque la conduite de notre interlocuteur nous dérange ou nous blesse, il convient de le lui faire savoir sans le dévaloriser ou l'agresser
- ▶ Nous avons d'ailleurs intérêt à faire en sorte de lui donner envie de changer son comportement.
- ▶ Nous ne cherchons pas à le faire changer sur le fond, sur des éléments de son identité, nous pointons un comportement précis

Les étapes



1 Observation, examiner la situation

- ▶ Des faits, seulement des faits
- ▶ Être le plus descriptif et le plus précis possible (ni généralisation ni jugement)
- ▶ L'autre doit pouvoir reconnaître son comportement dans les faits que nous décrivons.

- ▶ Qu'a-t-il fait, dit ? Où ? Quand ? Comment ?

Expression d'un fait ou d'un jugement ?

- ▶ Ce soignant est agressif avec les patients.
- ▶ L'infirmière m'a donné à boire à 8 heures.
- ▶ Mon collègue ne sait jamais s'organiser.
- ▶ Ma voisine de chambre ne parle pas beaucoup.
- ▶ Ce médecin laisse traîner les dossiers partout dans le service.
- ▶ Brigitte est très agréable.
- ▶ Ce matin pendant un quart d'heure, j'ai fait ton travail

La 1^{ère} phrase

▶ **Quand je vois/j'entends ceci..., et cela...**

2 Sentiments

- ▶ La situation décrite avec précision dans la 1^{ère} étape a suscité chez vous un sentiment, une émotion, un trouble, un malaise.
- ▶ Exprimer ce qu'on ressent
- ▶ Ne pas craindre de se dévoiler

POURQUOI AVOIR PEUR DE COMMUNIQUER SES EMOTIONS ?

▶ Parce qu'on ne sait pas identifier ses émotions

- Il s'agit alors de se relier à ce que l'on ressent et de compléter cette phrase :
 - je me sens ... (ex : rejeté, triste, mal aimé, non respecté, joyeux, en colère, énervé, frustré...)

▶ Parce que l'on a peur

- Peur de blesser l'autre
- Peur de ne plus être aimé
- Peur de se dévoiler, de montrer sa vulnérabilité
- Peur d'être ridicule
- Peur des conflits

- ▶ Communiquer ce que l'on ressent permet :
 - De ne pas garder de rancœurs (vous allez vous sentir soulagée)
 - De s'expliquer, de clarifier la situation (bien souvent on se fait des films ; l'autre pourra vous expliquer la cause de son comportement)
 - De satisfaire ses besoins
 - D'être fier de soi
 - D'être respecté

Pas de mots accusateurs

Les mots engageants la responsabilité de l'autre



Ne correspondent pas à une émotion ressentie mais à une interprétation des actes d'autrui



Coincé, contraint, déconsidéré, dévalorisé, exploité, incompris, maltraité, manipulé, materné, menacé, méprisé, négligé, obligé, pas apprécié, pas entendu, persécuté, piégé, provoqué, rabaissé, rejeté, trahi, trompé, utilisé



Abandonné, attaqué : même si je me sens abandonné (attaqué), cela ne signifie pas que l'autre m'a abandonné (attaqué)

Les mots n'engageant pas la responsabilité de l'autre



Correspondent à une émotion ressentie



Désemparé, déstabilisé, effaré, exaspéré, de mauvaise humeur, amer, angoissé, dépité, consterné, écœuré, embarrassé, ennuyé, crispé, craintif, fâché, excédé, préoccupé, impuissant, terrifié

La 2^{ème} phrase

- ▶ Avec le message « je » nous prenons la responsabilité de nos émotions et de nos interprétations, tout en les faisant partager à l'autre
- ▶ *je me sens...*
- ▶ *j'éprouve...*
- ▶ *Je me suis senti...*
- ▶ *J'ai l'impression que...*
- ▶ *Mon sentiment a été que je...*

3 Besoins

- ▶ Énoncer notre besoin, la valeur qui est bafouée par le comportement de l'autre ou rappeler ce qui était entendu
- ▶ En annonçant les besoins qui sont reliés à nos émotions, nous concentrons notre attention sur la situation qui nous pose problème
- ▶ Nous prenons la responsabilité de nous engager personnellement

La 3^{ème} phrase

- ▶ parce que je...
- ▶ parce que j'ai besoin ou envie de...

4 Formuler une Demande

- ▶ Demander à l'autre une action qui m'apporterait satisfaction, contribuerait à mon bien-être
- ▶ Je montre à l'autre que je le prends en considération, qu'il est libre de ses décisions.
- ▶ Une demande n'est pas une exigence, la réponse peut être négative
- ▶ Aller droit au but, sans tourner autour du pot.
- ▶ Le message doit être clair, net et précis. L'autre n'est pas dans notre tête.

4^{ème} phrase

- ▶ Pas de on : je ne voudrais pas que l'on continue comme cela = trop vague, le on est impersonnel
- ▶ Exposer sa demande de façon positive afin que notre interlocuteur ne la reçoive pas comme un reproche
- ▶ *Je souhaite que... et pas je n'ai pas envie...*
- ▶ *Est-ce que tu accepterais de... ?*
- ▶ *Voudrais-tu, s'il te plaît...?*

Comportement pose problème

- 1. Faits objectifs : situation précise**
 1. Quand vous me parlez ainsi
- 2. Exprimer son sentiment face à ce comportement qui vous dérange en utilisant le « je »**
 1. Je me sens triste et humilié
- 3. Préciser les besoins qui ne sont pas satisfaits et qui ont éveillé ce sentiment**
 1. J'ai besoin de respect et de sécurité dans mon travail
- 4. Poser une demande en termes d'actions concrètes et réalisables**
 1. Pourriez-vous, s'il vous plaît, ne plus me parlez ainsi
- 5. Conclure sur un accord**
 1. Êtes-vous prêt à ne plus avoir ces paroles à l'avenir
- 6. Terminer sur une note positive**
 1. Je suis content que nous ayons résolu ce désaccord

–

- Interrompre la personne pour se défendre
- S'emporter, répondre par l'agressivité

+

- Reconnaître son erreur
- Demander des explications concrètes
- Faire préciser les généralités « toujours »
- Exprimer son ressenti, son besoin
- Exprimer une demande