

Dominique Rispaïl

MIEUX
SE CONNAÎTRE
POUR MIEUX SOIGNER

*Une approche
du développement personnel
en soins infirmiers*

 MASSON



Ce logo a pour objet d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, tout particulièrement dans le domaine universitaire, le développement massif du « photocopillage ». Cette pratique qui s'est généralisée, notamment dans les établissements d'enseignement, provoque une baisse brutale des achats de livres, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que la reproduction et la vente sans autorisation, ainsi que le recel, sont passibles de poursuites. Les demandes d'autorisation de photocopier doivent être adressées à l'éditeur ou au Centre français d'exploitation du droit de copie : 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris. Tél. : 01 44 07 47 70.

CHEZ LE MÊME ÉDITEUR

S'asseoir pour parler. L'art de communiquer de mauvaises nouvelles aux malades. Guide du professionnel de santé, par R. BUCKMAN, avec la collaboration de Y. KASON, 2001, 224 pages.

Pratique de l'entretien infirmier. Pour une première approche, par E. DIGONNET, A.-M. LEYRELOUP, *Collection Souffrance psychique et soins*, 2000, 160 pages.

Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants. De l'analyse du « burn out » aux réponses, par P. CANOÛI, A. MAURANGES, 2001, 2^e éd., 240 pages.

Manuel de psychologie à l'usage des soignants, par H. HAREL-BIRAUD, 1995, 2^e éd., 184 pages.

Intervention en situation de crise. Théorie et méthodologie, par D.C. AGUILERA, 1995, 320 pages.

Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés réservés pour tous pays.

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans l'autorisation de l'éditeur est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (L. art. L 122-4, L 122-5 et L. 335-2 du Code de la propriété intellectuelle).

© MASSON, Paris, 2002

ISBN : 2-294-00846-4

Introduction

*« La croissance de l'homme ne s'effectue pas de bas en haut,
mais de l'intérieur vers l'extérieur. »*

Franz KAFKA

L'expression développement personnel suscite souvent le doute ou la méfiance. C'est pourquoi, il nous semble important d'expliquer ce que nous entendons par là, tant il est vrai qu'on a assisté, ces dernières années, à une dérive, la recherche du profit des uns à la rencontre d'une perte des repères ou d'un déséquilibre des autres. Des séminaires d'entreprises proposent sans vergogne à des cadres de devenir plus performants en pratiquant le saut à l'élastique ou en marchant sur des braises, ou des week-ends avec un satori (illumination) à la clef moyennant quelques espèces sonnantes et trébuchantes ; on trouve tout et son contraire dans cette nébuleuse de l'attrape-nigaud où le meilleur, il faut l'admettre, côtoie le pire ou le dangereux (manipulation mentale, escroquerie financière...).

La notion de développement personnel est née dans les années 1950-1960 aux États-Unis. L'expansion des sciences humaines ne laisse indifférentes ni les grandes entreprises ni les principales institutions comme l'hôpital. La souffrance, la confrontation à la maladie, la mort sont source de nombreuses remises en question chez le soignant que ces nouvelles sciences se proposaient d'accompagner : se connaître, être en accord avec soi-même pour être des soignants plus efficaces.

Mais quelles sont les limites de cette démarche, où finit le développement personnel et où commence la thérapie ?

Notre propre démarche de développement personnel repose sur un concept développé par C. Rogers et G. M. Kinget : *« En dernière analyse, c'est donc la capacité de l'être humain à prendre conscience de son expérience, à l'évaluer, à la vérifier, à la corriger, qui exprime sa ten-*

dance inhérente au développement vers la maturité, donc vers l'autonomie et la responsabilité. »

La psychothérapie s'adresse à une personne souffrant d'un trouble de la personnalité, qui en est consciente et qui s'implique dans une démarche librement consentie auprès d'un thérapeute formé et reconnu dans un processus d'analyse de ses symptômes. Elle entreprend, grâce au thérapeute qui propose des interprétations, une recherche dans les profondeurs de son inconscient. La démarche est difficile, longue et parfois coûteuse. C'est pourquoi on a pu dire, à juste titre, que le développement personnel était « une thérapie pour bien portant ». Elle est, en effet, l'expression d'un désir profond de l'individu de mieux se connaître, d'évoluer, de dépasser certains blocages, afin de mieux communiquer, d'entretenir des relations familiales, amicales et professionnelles satisfaisantes... d'épanouir son champ des possibles. En ce sens les voyages, la lecture, les rencontres participent de cette démarche. Qui n'a jamais ressenti ce déclic nous faisant dire : c'était le voyage de ma vie, ce livre m'a influencé définitivement étant jeune ou cette rencontre a marqué le cours de ma vie ?

Le tableau suivant résume les caractéristiques et les objectifs respectifs du développement personnel et de la psychothérapie.

Développement personnel	Thérapie, psychothérapie
S'adresse à des individus « bien portants ». Destiné à développer le potentiel de l'individu, la confiance en soi.	S'adresse à des individus en souffrance. Destinée à soulager, traiter les troubles mentaux, la souffrance psychologique, les traumatismes.
S'intéresse à la question de savoir <i>comment</i> aller mieux. C'est une démarche tournée vers l'avenir.	Tente d'aider l'individu à trouver les causes passées, le <i>pourquoi</i> d'un malaise actuel. C'est une démarche davantage orientée vers le passé.
Utilise des techniques qui font appel à la conscience (pas de reviviscence d'expériences anciennes).	Utilise des techniques qui font appel à l'inconscient de l'individu.
Pas de transfert avec le formateur/l'animateur.	L'anamnèse, l'interprétation, le transfert et la régression sont des stratégies thérapeutiques.
Peut être réalisé dans le cadre d'une institution, d'une organisation, d'une entreprise.	L'espace thérapeutique doit être neutre.
Pas d'engagement précis avec le formateur/l'animateur.	Investissement dans la durée avec un thérapeute.
Le formateur/l'animateur éventuel doit avoir un cursus précis. Il présente de manière claire et détaillée ses objectifs, ses tarifs (réunions d'information, brochure, entretien individuel...). Au cours des séminaires, les rythmes biologiques et les paliers d'apprentissage individuels sont respectés.	Le thérapeute est un psychologue, un psychiatre, un psychothérapeute ou un psychanalyste choisi par le patient.

Notre expérience de formateur nous a appris que le *travail sur soi* est incontournable pour un futur professionnel de la santé. En effet, être soignant, c'est être confronté à l'extrême des limites : limites physiques (travailler de nuit dans un service d'urgence, réaliser plusieurs toilettes dans la matinée...), limites psychologiques également (supporter l'angoisse d'un schizophrène, gérer la détresse d'une personne dépressive, accompagner un enfant en fin de vie, réaliser une toilette mortuaire...).

Le soignant doit donc améliorer la compréhension qu'il a de lui-même, de ses craintes, de ses automatismes, de ses aversions, de ses dégoûts, prendre conscience de ses mécanismes projectifs et de défense afin d'acquérir une authenticité et un certain niveau de confiance qui lui permettront d'améliorer la qualité des soins qu'il dispense.

La vie d'un professionnel de la santé c'est souvent, également, une vie au sein d'une équipe de travail, des conflits à clarifier, des tensions à gérer. Maintenir un certain niveau de confiance en soi et d'aptitude à la négociation, savoir toujours retrouver les ressorts enfouis de la motivation sont indispensables pour bien vivre son métier de soignant et mener à bien un projet professionnel harmonieux.

Cet ouvrage vous propose des tests pour mieux vous connaître, des exercices de communication avec ou sans réponse parce qu'il n'y a pas toujours de solution toute faite et que la meilleure sera celle que vous aurez su créer, des jeux à réaliser seul ou à plusieurs, des apports théoriques et, enfin, une méthode simple et aisée à retrouver en situation difficile : *avoir du CRAN*, destinée à améliorer vos capacités à l'affirmation de soi.

Ce livre s'adresse aux étudiants¹ en Institut de formation en soins infirmiers, aux infirmières² qui souhaitent améliorer leurs compétences relationnelles et aux formateurs soucieux de diversifier leurs approches pédagogiques.

« *Être ce que nous sommes et devenir ce que nous sommes capables de devenir, tel est le seul but de la vie.* »

Robert Louis STEVENSON

1. Lire partout étudiant, étudiante.

2. Lire partout infirmier, infirmière.

I

Se connaître

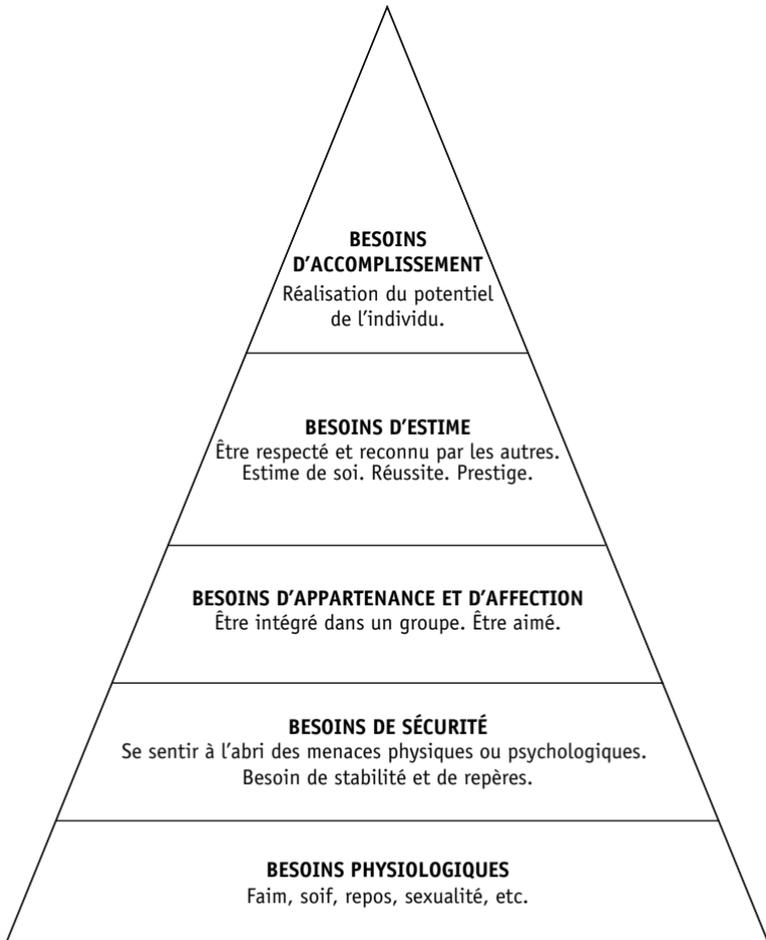
INTRODUCTION

Mieux se connaître pour mieux communiquer, mieux se positionner, améliorer sa relation aux autres pour être mieux avec soi mais également et surtout s'enrichir du plaisir de communiquer.

Ces démarches s'inscrivent dans un courant qu'A. H. Maslow a théorisé dans les années 1960. Selon lui, les besoins de l'homme sont hiérarchisés, des besoins physiologiques aux besoins d'accomplissement, un nouveau besoin émergeant dès qu'un besoin sous-jacent est satisfait. Cette conception est représentée sous la forme d'une pyramide (voir page suivante).

Plus proche de la phénoménologie et de l'existentialisme (la connaissance de soi repose sur l'expérience personnelle et subjective, s'inscrit dans un avenir), A. H. Maslow prenait quelque distance avec le béhaviorisme (étude du comportement sans recours à l'introspection ni aux explications d'ordre physiologique, ni à la psychologie profonde) et les conceptions de S. Freud. Il a ainsi écrit : « *Freud nous a appris que le passé est présent dans l'individu. Les théories du développement et de la réalisation de soi nous apprennent que le futur est également présent sous forme d'idéaux, d'espairs, de devoirs, de projets, de plans, de buts, de potentiels non réalisés, de missions, de sort, du destin, etc. Celui pour qui le futur n'existe pas, est réduit au concret, au désespoir, au vide.* »

Cette théorie s'est développée et a bien sûr séduit le monde de l'entreprise, puis celui de la formation et de la santé. De nombreuses techniques de médiation ont ainsi vu le jour : nouvelles thérapies (thérapies comportementales et cognitives, thérapies émotionnelles et corporelles), relaxation (cf. *Se relaxer*, p. 87), analyse transactionnelle (É. Berne propose un schéma d'étude des états du moi et de ses interactions avec autrui), programmation neurolinguistique ou PNL (R. Bandler et J. Grinder envisa-



La pyramide des besoins selon A. H. Maslow (*Motivation and Personality*, New York, Harper, 1970, in *Le Développement personnel*, M. Lacroix).

gent le fonctionnement mental par le biais d'une analyse de l'imagerie mentale : visuelle, auditive, kinesthésique, olfactive et gustative). Ces techniques sont souvent l'objet de nombreuses interprétations et de critiques. Il faudrait sans doute se souvenir de la préoccupation morale constante qui animait les théories de Maslow. Voici ce qu'il écrivait : « [...] *En effet, notre description des caractéristiques actuelles des gens en voie de réalisation de soi présente de nombreux parallèles avec les idéaux prônés par les religions, à savoir le dépassement de soi, la fusion du vrai, du bon et du beau, l'aide à autrui, la sagesse, l'honnêteté, le naturel, la*

domination des motivations égoïstes et personnelles, le renoncement aux désirs « inférieurs » en faveur des désirs « supérieurs », le sens de l'amitié et de la bonté, la distinction aisée entre les fins (calme, sérénité, paix) et les moyens (argent, pouvoir, position), la réduction de l'hostilité, de la cruauté et du désir de destruction [...] ».

On pourrait d'une manière générale relier ce courant à la quête permanente d'une sagesse. Recherche non pas d'un « salut » mais plutôt d'une certaine forme de bonheur au sens où l'entendait Montaigne (*Essais*, III, 9) : « *Je me contente de jouir le monde sans m'en empresser, de vivre une vie seulement excusable, et qui ne pèse ni à moi ni à autrui.* » Entre renouveau des sagesse de l'Occident (épicurisme, scepticisme, stoïcisme) et découverte des sagesse orientales (taoïsme, confucianisme, hindouisme, bouddhisme) l'homme moderne cherche à n'en pas douter une voie d'accomplissement.

Confrontés au stress, à la violence, à la maladie, à la mort et à la souffrance, les professionnels de santé sont très exposés et donc très demandeurs de techniques de mieux-être. La réflexion que nous vous proposons s'inscrit dans la logique d'une meilleure connaissance de soi et d'un développement personnel tel que nous venons de le décrire, c'est-à-dire soucieux du respect des valeurs de chacun.

S'interroger sur la représentation de soi-même est une première démarche, indispensable pour qui souhaite mieux communiquer, négocier ou se positionner d'une manière plus adéquate dans sa relation à autrui. Au terme de ce cheminement, nous vous proposerons une méthode : *avoir du CRAN*. Elle est une application pratique de tout ce que vous aurez pu découvrir dans cet ouvrage sur la perception de vous-même, vos limites, vos peurs, vos modes de communication, vos capacités à négocier... Vous pourrez ainsi, grâce à des exercices gradués, mieux vous positionner dans certaines situations de la vie courante et de la vie professionnelle.

L'INTIMITÉ

Une étudiante infirmière évoque sa première toilette réalisée en stage : « cette peau blanche, tous ces plis ; j'ai cru que je n'y arriverais jamais... si c'est cela vieillir ! »

Une autre étudiante : « laver un garçon de mon âge... pour moi c'est inconcevable ! »

Une femme lavée par un infirmier : « sur le moment cela m'a un peu gênée, mais bon, on s'habitue... »

Une infirmière marocaine à qui un malade a tenu des propos racistes : « j'ai été touchée au plus profond de moi-même, je vais mettre du temps à m'en remettre ».

Des professionnels, des personnes soignées, des paroles, des actes différents et pourtant un même point commun : le rapport à l'intimité. L'intimité, cet espace, ce territoire invisible aux limites floues, instables.

De la simple gêne au traumatisme de la honte, la transgression de certaines limites peut provoquer des blessures aux conséquences plus ou moins indélébiles.

Quelques définitions

Elles vont nous permettre une première approche du sujet (d'après *Le Petit Robert*) :

– Intime :

1. Qui est contenu au plus profond de l'être.
2. Qui lie étroitement, par ce qu'il y a de plus profond. *Avoir des relations intimes avec une personne*, être très étroitement lié avec elle.

– Intimité :

1. Caractère intime, intérieur et profond, ce qui est intérieur et secret.
2. Liaison, relations étroites et familières. *Vivre dans l'intimité, dans la plus grande intimité avec quelqu'un*.

– Pudeur :

1. Sentiment de honte, de gêne qu'une personne éprouve à faire, à envisager des choses de nature sexuelle ; disposition permanente à éprouver un tel sentiment.
2. Gêne qu'éprouve une personne délicate devant ce que sa dignité semble lui interdire.

– Gêne : malaise ou trouble physique que l'on éprouve dans l'accomplissement de certaines fonctions ou de certains actes.

– Honte : sentiment pénible de son infériorité, de son indignité ou de son humiliation devant autrui, de son abaissement dans l'opinion des autres (sentiment de déshonneur).

La question de l'intimité est complexe et on ne saurait l'aborder sous le seul angle des définitions. C'est pourquoi nous envisagerons dans un premier temps les variables susceptibles de l'influencer puis les approches (historique, sociologique, psychanalytique, réglementaire, littéraire) qui ont été développées pour tenter d'éclairer et délimiter le sujet.

Les caractéristiques

Chaque individu a ses réserves, ses pudeurs qui varient en fonction de certains facteurs :

- individuels : l'individu, le corps et ses pratiques de conservation :
 - le corps, la nudité, la beauté, la laideur...
 - le maintien de l'homéostasie : repos, sommeil, tranquillité...
 - la conservation, la préservation : l'habillement, les rituels d'hygiène et de présentation, les pratiques alimentaires...
 - le sexe : masculin, féminin, la sexualité, les pratiques...
 - le vécu personnel : l'histoire personnelle, la généalogie, les traumatismes, les secrets...
 - l'âge : une personne âgée de 90 ans nous rapportait sur le ton de la confiance que bien que mariés depuis de nombreuses années ni elle ni son mari ne s'étaient jamais vus nus.
- sociaux :
 - le statut, la profession : le salaire, l'ambition, les projets...
 - la famille et l'entourage : les sentiments, les préférences, les envies, les jalousies, les ruptures...
 - le milieu : ouvrier, bourgeois...
- culturels :
 - le pays ou l'ethnie d'origine, la religion, la culture d'appartenance. Ainsi le corps en Chine est-il rarement exhibé. La pudeur est au centre de toutes les représentations picturales et littéraires ; on préfère le plus souvent suggérer que montrer.
 - l'instruction.
- historiques : J.-C. Bologne rapporte qu'il n'était pas choquant au Moyen Âge de se baigner nu en mer ou dans une rivière, même si de nombreux promeneurs déambulaient sur les rives. Ce n'est que plus tard, à partir de la Renaissance que la pudeur reprendra le dessus pour qu'au XVII^e siècle les femmes ne soient plus autorisées à se baigner dans le plus simple appareil le long de la Seine.
- moraux : c'est ce que l'on estime bien ou mal d'exprimer, de montrer. On se souvient du tollé soulevé par la campagne publicitaire d'un célèbre vendeur de pull-overs qui affichait il y a quelques années sur deux pages centrales d'un grand quotidien le « gros plan » de quelques dizaines de sexes masculins. Peut-on provoquer la pudeur du lecteur pour réveiller un consommateur éventuel ? Question d'éthique commerciale !

Une approche historique

Au terme d'une analyse historique J.-C. Bologne constate que chaque société qu'elle soit puritaine ou libérée envisage toujours le rapport de l'individu à la pudeur. Il décrit quatre caractéristiques de la pudeur :

- Pudeur naturelle : c'est « *une honte anticipée, la prise de conscience d'une faiblesse ou d'un interdit qui nous retient d'accomplir une action* ». Ce sentiment existe donc toujours mais s'adapte à un interdit de référence qui lui varie en fonction des époques et des lieux.

- Pudeur et publicité : en ce sens la pudeur s'inscrit toujours dans un rapport à l'autre et à la société.

- Processus dynamique : la pudeur est indissociable de l'apudeur. On ne saurait concevoir l'un sans l'autre. Ce va-et-vient permanent vers l'un ou l'autre de ces pôles caractérise ainsi une époque, une culture donnée. « *Cet aspect dynamique est essentiel pour laisser la place à une apudeur aussi nécessaire à l'homme que sa pudeur.* »

- Pudeur nécessaire : processus dynamique mais toujours en recherche d'un certain équilibre indispensable à la stabilité du système. Ce que la pudeur cède, l'apudeur le reconquiert et inversement. Et ceci est également valable pour notre époque où « *la pudeur du sentiment s'est développée au fur et à mesure que s'affaiblissait la pudeur sexuelle* ».

Une approche sociologique

J.-C. Kaufmann, sociologue connu pour ses travaux d'analyse de la vie quotidienne, aborde le sujet de l'intimité sous l'angle d'une polarité entre gêne et aisance : « *gêne et aisance sont les deux faces d'un même phénomène : la gêne se développe par manque d'aisance et inversement* » ; nos comportements s'inscrivent dans le cadre d'une mémoire individuelle (manières, habitudes du corps) et d'une mémoire sociale (les rôles) ; les normes créent le lien entre ces deux systèmes. Ainsi la gêne se construit à partir de l'histoire personnelle de l'individu et de sa capacité à intégrer un rôle social. S'appuyant sur les travaux d'E. Goffman l'auteur développe l'idée selon laquelle : « *plus la prise de rôle est entière, sans aucune distance ni hésitation, plus l'individu est totalement défini par le rôle qu'il assume, plus ce rôle est normal, et moins il y a de risques de ressentir de la gêne* ».

La gêne ressentie par l'étudiant(e) ou l'infirmière débutante ne serait ainsi que le processus normal accompagnant la lente intégration du rôle de soignant. La gêne et la timidité cédant du terrain à l'aisance avec le temps et l'expérience.

Mais le processus est plus complexe car le moi de l'individu oscillant entre laisser aller et auto-contrôle (Norbert Elias) peut entretenir une certaine gêne et ce indépendamment du rôle.

L'expérience aide donc mais ne fait pas tout.

Une approche psychanalytique

Le toucher (contact, frictions...), la préhension et la manipulation des corps (toilette, changements de position...) sont un mode de relation privilégié du soignant dans le cadre de son exercice professionnel.

La gestion complexe du dedans et du dehors de soi, de la conscience des limites corporelles dans le cadre de la relation au corps de l'autre nécessite un éclairage psychanalytique. Le corps étant souvent le lieu de fixation du désir, de l'agressivité, du refoulement, de l'interdit et donc de l'ambivalence (dispositions affectives contradictoires).

D. Anzieu propose une lecture psychanalytique intéressante pour le soignant puisqu'elle établit une correspondance entre les fonctions du moi et la peau. Voici quelques éléments qui caractérisent sa pensée dans le domaine qui nous concerne :

- L'interdit de toucher chez l'enfant certaines parties de son corps le met en garde contre le débordement de ses pulsions.
- L'enfant apprendra à ne pas toucher à tout et n'importe comment bien que le fait de toucher autre chose que ce qui lui est connu permette à celui-ci de s'individualiser, se différencier.
- S'il existe un interdit de contact fusionnel des corps il en est un autre qui est de « *ne pas toucher les organes génitaux et plus généralement les zones érogènes et leurs produits ; ne pas toucher les personnes, les objets, d'une façon qui leur ferait violence, le toucher étant limité aux modalités opératoires d'adaptation au monde extérieur et les plaisirs qu'il procure n'étant conservables que subordonnés au principe de réalité* ».

Réaliser la toilette d'une personne qui pourrait être son parent, effectuer un cathétérisme douloureux, un lavement évacuateur... tous ces actes et bien d'autres constituent donc une sorte de violation de l'interdit ; interdit que l'adulte a normalement intégré psychologiquement. On comprend donc pourquoi cette rupture dans l'ordre des limites puisse entraîner chez le jeune soignant rejet, dégoût, ambivalence ; sentiments complexes qui peuvent parfois conduire à une remise en question de l'orientation professionnelle.

Une approche réglementaire

Intimité corporelle, intimité des sentiments, pudeur, gêne, honte... l'individu et l'autre (l'homme/la femme, le soignant/le soigné), l'individu et la culture, le permis et l'interdit... jeu complexe et subtil de proximité et de distance, d'attrance et de rejet, de séduction et d'aversion... C'est pourquoi cet espace de l'intime, aux frontières floues et ténues, tend à être délimité de plus en plus précisément dans le souci d'une prise en charge des patients qui soit plus respectueuse de leurs droits. Voici ce que préconisent les textes au sujet de l'intimité.

Charte du patient hospitalisé annexée à la circulaire ministérielle n° 95-22 du 6 mai 1995

Article VII. Du respect de la personne et de son intimité

Le respect de l'intimité du patient doit être préservé lors des soins, des toilettes, des consultations et des visites médicales, des traitements pré et postopératoires, des radiographies, des brancardages et à tout moment de son séjour hospitalier. La personne hospitalisée est traitée avec égards et ne doit pas souffrir de propos et d'attitudes équivoques de la part du personnel.

Les patients hospitalisés dans un établissement assurant également des missions d'enseignement donnent leur consentement préalable s'ils sont amenés à faire l'objet de ces missions notamment lors de la présentation de cas aux étudiants en médecine. Il ne peut être passé outre à un refus du patient. Les mêmes prescriptions doivent être respectées en ce qui concerne les actions de formation initiale et continue des personnels médicaux et paramédicaux ayant lieu auprès des patients [...].

Les établissements prennent les mesures qui assurent la tranquillité des patients et réduisent au mieux les nuisances liées notamment au bruit et à la lumière, en particulier aux heures de repos et de sommeil des patients [...].

Article VIII. Du droit à la vie privée et à la confidentialité

[...] La personne hospitalisée peut recevoir dans sa chambre les visites de son choix en respectant l'intimité et le repos des autres patients. Elle a le droit à la confidentialité de son courrier, de ses communications téléphoniques, de ses entretiens avec des visiteurs et avec les professionnels de santé.

[...] La personne hospitalisée peut, dans la limite du respect des autres patients et de l'espace de sa chambre, apporter des effets personnels [...].

**Décret n° 93-221 du 16 février 1993 relatif
aux règles professionnelles des infirmiers et infirmières**

Titre I – Dispositions communes à tous les modes d'exercice

Chapitre I^{er} – Devoirs généraux

Article 2. L'infirmier ou l'infirmière exerce sa profession dans le respect de la vie et de la personne humaine. Il respecte la dignité et l'intimité du patient et de la famille.

Article 4. Le secret professionnel s'impose à tout infirmier ou infirmière et à tout étudiant infirmier dans les conditions établies par la loi.

Le secret couvre non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, lu, entendu, constaté ou compris.

L'infirmier ou l'infirmière instruit ses collaborateurs de leurs obligations en matière de secret professionnel et veille à ce qu'ils s'y conforment.

Article 5. L'infirmier ou l'infirmière doit, sur le lieu de son exercice, veiller à préserver autant qu'il lui est possible la confidentialité des soins dispensés.

Chapitre II – Devoirs envers les patients

Article 28. L'infirmier ou l'infirmière peut établir pour chaque patient un dossier de soins infirmiers contenant tous les éléments relatifs à son propre rôle et permettant le suivi du patient.

L'infirmier ou l'infirmière, quel que soit son mode d'exercice, doit veiller à la protection contre toute indiscrétion de ses fiches de soins et des documents qu'il peut détenir concernant les patients qu'il prend en charge.

Lorsqu'il a recours à des procédés informatiques, quel que soit le moyen de stockage des données, il doit prendre toutes les mesures qui sont de son ressort pour en assurer la protection, notamment au regard des règles du secret professionnel.

Une approche littéraire

« *Ce qui est le plus intime doit être protégé. Ce n'est pas un trésor, c'est beaucoup plus, c'est le ressort intérieur et il importe de le ménager, chez l'autre comme chez soi.* » (J. de Bourbon-Busset, *Lettre à Laurence*, Galimard, 1987.)

Une approche littéraire de l'intimité complète de manière plus fine ce sujet si délicat et complexe. L'écrivain apporte un éclairage doux ; il effleure et décrit la réalité pour nous la rendre moins insupportable. Il crée un lien entre lui et ses lecteurs qui se reconnaissent ainsi dans une communauté de sentiments ; il nous aide à vivre. Les formateurs en IFSI peuvent conseiller la lecture d'œuvres romanesques, poétiques, philosophiques choisies pour aider les étudiants à clarifier certaines situations ; nous vous proposons quelques références (voir bibliographie p. 151).

Exercices

► L'intimité : à quoi ça sert ?

L'intimité a plusieurs fonctions. Essayez de regrouper les huit situations suivantes en quatre thèmes, chacun d'eux constituant une fonction de l'intimité.

Situations

1. Service de pédiatrie. Cédric, quatre ans, dans sa chambre, parle à son nounours.
2. Karim, 25 ans, musulman, cesse de jouer aux cartes avec les autres patients pour aller prier.
3. « Si cela est possible, j'aimerais aller en maison de repos après la chimiothérapie. »
4. Vanessa est infirmière en réanimation. Elle rentre chez elle après une matinée de travail intensive : « Marc, je sais que ce n'était pas prévu, est-ce que tu peux t'occuper des enfants, s'il te plaît, je vais à la piscine une heure ? »
5. M. Joulet, hospitalisé en chirurgie, vous dit au moment de la distribution des médicaments du matin : « La nuit porte conseil, je n'ai pas dormi mais ma décision est prise : pour l'intervention, vous pouvez dire au chirurgien que c'est OK. »
6. M^{me} Maurice, hospitalisée, vous dit : « Je profite de ce que le service est plus calme et que vous disposiez la nuit d'un peu plus de temps. Est-ce que je pourrais vous parler cinq minutes ? »
7. Visite médicale en service de cancérologie. Les médecins sortent de la chambre de M^{me} Munier. Elle vous dit : « Mademoiselle, vous pourriez remettre mon oreiller (puis elle sanglote) excusez-moi, ça fait du bien. »
8. « Monsieur, pourrais-je avoir une chambre particulière ? Mon voisin de chambre ronfle. »

Réponses

L'intimité sert à :

- partager, échanger des confidences (1, 6) ;
- libérer, décharger certaines tensions (physiques, émotionnelles...) (4, 7) ;
- s'isoler, réfléchir, faire le point (2, 5) ;
- atteindre un équilibre, trouver le repos (3, 8).

► Si je devais faire – Si on devait me faire !

L'expression *y aller à reculons* résume bien la situation. En effet, il s'agit d'évoquer tous les soins que vous n'affectionnez pas particulièrement parce qu'ils suscitent en vous un certain trouble.

Notez votre gêne de 0 à 5 (0 étant la gêne minimum, 5 la gêne maximum) si vous aviez à réaliser ce soin et si on devait vous faire ce soin.

	Je note ma gêne, quand je dois :		Je note ma gêne, si on devait me :	
	(Le soigné est un homme)	(Le soigné est une femme)	(Le soignant est un homme)	(Le soignant est une femme)
Disposer un plat bassin				
Laver les cheveux				
Laver les pieds				
Ponctionner du sang				
Nettoyer une stomie digestive				
Retirer un dentier				
Effectuer un électrocardiogramme				
Poser une sonde urinaire				
Réaliser une toilette complète				
Réaliser un lavement évacuateur				

Commentaire

Très peu de publications portent sur le sujet. Une étude sur le toucher rectal évacuateur (15^e congrès de l'Association des infirmiers et infirmières de rééducation, septembre 1997) explique pourquoi ce soin est ressenti comme une atteinte à la dignité. Malgré la nécessité de cet acte, il est évoqué en des termes violents par les malades : manipulation, dépendance, dépersonnalisation, viol, gêne du regard des autres, manque de respect... Du côté des soignants, on évoque le caractère gênant, délicat, humiliant, honteux, pénible, difficile, frustrant, dévalorisant, sale, dégoûtant, répugnant, invasif. C'est une étude qui permet de nous faire réfléchir sur la banalisation de certains actes.

► La question à ne pas poser !

Vous recueillez des informations, vous interrogez les patients. Mais vous êtes-vous déjà demandé justement quels types de questions vous n'aimeriez pas qu'on vous pose ? Notez votre gêne de 0 à 5 (0 étant la gêne minimum, 5 la gêne maximum) si vous deviez poser la question et si on devait vous poser la question.

	Je note ma gêne, si je devais poser la question :	Je note ma gêne, si on me posait la question :
Combien de fois allez-vous à la selle par jour ?		
Avez-vous envie d'uriner ?		
Combien avez-vous d'enfants ?		
Avez-vous des rapports protégés ?		
Combien de cigarettes fumez-vous par jour ?		
Consommez-vous de l'alcool ?		
Votre sommeil est-il de bonne qualité ?		
Vous sentez-vous fatigué en ce moment ?		
Votre conjoint viendra-t-il vous voir ?		
Quel est votre niveau d'études ?		
Êtes-vous fragile psychologiquement ?		
Êtes-vous marié ?		

Commentaire

Nous verrons plus loin (L'écoute, p. 68) que ce type de questions à caractère fermé et direct (réponses rapides et précises) a pour inconvénient d'être ressenti par le malade comme inquisiteur voire agressif. L'entretien ressemble alors, si on n'y prend pas garde, à un interrogatoire. Et dans le domaine des questions sur les habitudes, les conduites et les comportements qui ont peut-être conduit à un déficit de santé, la culpabilité n'est jamais loin.

► Sens interdits !

Une étudiante un jour sollicite un entretien : « Voilà, [...] je ne sais pas trop comment exprimer cela, [...] je crois que je vais arrêter ma formation, je me suis peut-être trompée d'orientation (et au bout de

quelques instants)... en fait au cours de mon précédent stage j'ai dû réaliser des aspirations trachéales et cela me révolte, je ne supporte pas le bruit. » On pourrait multiplier les exemples de ce genre. Pour des raisons qui nous échappent, nos sens ont aussi leurs limites : saturation des capteurs, blocages psychologiques, barrières culturelles ? Il s'agit en tout cas de prendre conscience de ces limites-là, se rendre compte que d'autres éprouvent sans doute les mêmes blocages, et peut-être avec l'expérience arriver à les dépasser. Si ce n'est pas le cas il faut vous rassurer, la profession offre un éventail très riche de possibilités en matière de choix, d'orientations et vous trouverez sûrement un service où votre handicap sensoriel ne sera pas sollicité trop souvent. Vous n'êtes pas obligé de travailler dans un bloc opératoire si vous ne supportez pas la vue d'une intervention chirurgicale !

Commencez à prendre conscience de ce qui vous gêne le plus pour en parler et essayer de trouver une solution.

Je ne supporte pas de voir :
Cela provoque en moi :

Je ne supporte pas de sentir :
Cela provoque en moi :

Je ne supporte pas d'entendre :
Cela provoque en moi :

► Touche – Pas touche ?

Le toucher est un sens que nous nous attacherons à décrire puisqu'il constitue, dans le domaine des soins infirmiers, une technique privilégiée de relation à l'autre. Le nombre d'expressions qui se rapportent au toucher témoigne de la richesse particulière de ce sens : *un air de ne pas y toucher, un touche-à-tout, une sainte-Nitouche (n'y touche), toucher le fond, toucher du bois...* C'est la forme de communication par excellence : elle est inscrite de manière archaïque et définitive comme la première forme de relation de l'enfant avec ses proches et les objets qui l'entourent ; le plaisir sensoriel n'est pas touché par le vieillissement, au contraire le besoin de contact semble s'intensifier à mesure que les déficits sensoriels affectent la personne. L'anthropologue E. T. Hall a décrit chez l'homme occidental quatre types de distance :

- une distance publique : de 7 m ou plus à 3,6 m ;
- une distance sociale : de 3,6 m à 1,2 m ;
- une distance personnelle : de 1,2 m à 45 cm ;
- une distance intime : de 45 cm au contact.

Cette dernière distance est caractéristique en certaines circonstances : le réconfort ou la protection, la lutte, l'acte sexuel. Ses particularités comportementales sont :

- utilisation de la voix basse ou du murmure ;
- la communication non-verbale l'emporte sur la parole ;
- le contact physique ou son imminence probable domine la conscience des partenaires.

Le toucher s'inscrit donc bien dans le registre de la distance intime puisqu'il y a contact. Mais dans ce domaine nous ne sommes pas égaux ; certains sont *très contact*, d'autres sont plus distants (ces variations s'inscrivent bien sûr dans le cadre plus large des variations interculturelles).

À vous de déterminer maintenant vos limites en matière de toucher. Remplissez le tableau page suivante qui étudie le corps dans différentes situations où il peut être vu, montré, touché.

► Ce qui me choque !

Ces paroles me *touchent*... Je *vois* bien ce qu'il veut dire... J'ai *bu* ses paroles.

Les mots séduisent, subjuguent, détruisent ; ils caressent ou heurtent nos sens. Ils sont le miel ou le venin. La plus dure des paroles frappe toujours au cœur de l'intimité de chacun comme une flèche atteint le centre de la cible. On dit alors : *il a tapé dans le mille*.

On peut être interpellé de deux manières par les propos d'autrui : soit sur le fond, soit sur la forme. Je peux être choqué parce que les propos atteignent : ma famille, mes proches, mes valeurs, la religion, la sexualité... ou parce que la personne qui s'adresse à moi est familière, vulgaire, insultante, paillard, vicieuse, obséquieuse, abrupte, agressive.

Chacun de nous a des seuils de tolérance. Essayez de les reconnaître. Pour chaque situation, cochez la case qui correspond le mieux à ce que vous éprouvez (voir tableau page 20).

Vous êtes infirmière	En règle générale ces propos m'affectent :		
		oui	assez non
Le fond			
Ma famille, mes proches	Un collègue vous dit : « Ton mari est encore au chômage, le travail lui ferait peur ? »		
Mes valeurs	Un collègue vous dit : « Tu t'es inscrite à ce syndicat ; tu ne pouvais pas faire pire ânerie ! »		
La religion	Un collègue vous dit : « Tu crois en Dieu, c'est grave ! »		
La sexualité	Un interne vous dit : « J'ai un ami homosexuel, je trouve ça dégueulasse, et toi ? »		
La forme			
La familiarité	Un agent de l'hôpital vous dit : « Ça roule ma poule ? »		
La vulgarité/l'obscénité	Un malade vous dit : « Votre traitement vous savez où vous pouvez vous le mettre ! »		
L'insulte	Un malade vous dit : « Casse-toi de là tu veux ! »		
La paillardise	Un médecin vous dit : « J'en ai une bonne à te raconter : tu connais la différence entre un homme et... ? »		
Trop poli, obséquieux	Un étudiant vous dit : « Pourrais-je, sans vous importuner ou abuser de votre temps, récupérer mon carnet de stage ? »		
Abrupt, sans ménagement	Le surveillant vous dit : « Allez hop mesdames, au boulot ! »		
Agressif	La surveillante vous dit : « Je vous surprends encore à discuter. Il n'y a pas assez de travail peut-être ? »		

LES VALEURS

« *L'homme ne peut pas vivre au milieu des choses sans s'en faire des idées d'après lesquelles il règle sa conduite.* »

Émile DURKHEIM

Une notion philosophique

Ces idées qui déterminent notre action, c'est ce qu'on pourrait appeler des valeurs. Sans valeurs il ne peut y avoir de morale, d'éthique, de règle d'action. Elles sont le reflet de nos conceptions personnelles du vrai, du beau, du bien. Elles s'inscrivent dans le cadre plus large des valeurs d'un groupe d'appartenance, d'une communauté ethnique, familiale, professionnelle, associative, politique.

« *Une valeur c'est donc ce qui est vrai, beau, bien selon un jugement personnel plus ou moins en accord avec celui de l'époque.* » (Le Petit Robert)

Sur un plan philosophique, plusieurs courants tentent de définir les valeurs et leurs rapports avec l'éthique, la morale. En ce qui concerne l'utilitarisme, J. S. Mill écrit : « *Les actions sont bonnes (right) ou sont mauvaises (wrong) dans la mesure où elles tendent à accroître le bonheur, ou à produire le contraire du bonheur. Par bonheur on entend le plaisir et l'absence de douleurs ; par malheur (unhappiness), la douleur et la privation de plaisir.* »

Mais c'est à E. Kant que l'on doit d'avoir posé les bases d'un système moral très abouti. C'est l'impératif catégorique : « *Je dois toujours me conduire de telle sorte que je puisse aussi vouloir que ma maxime devienne une loi universelle.* » Il étend sa réflexion au domaine des relations humaines : « *Agis de telle sorte que tu traites l'humanité aussi bien dans ta personne que dans la personne de tout autre, toujours en même temps comme une fin, et jamais simplement comme un moyen.* »

Des philosophes plus contemporains se réfèrent à d'autres systèmes de valeurs :

- le principe de responsabilité (H. Jonas) ;
- la théorie de la justice (J. Rawls) ;
- l'éthique de la communication et de la discussion (J. Habermas).

Citons également d'autres sociologues et philosophes : E. Lévinas, R. Misrahi, P. Ricœur et A. Comte-Sponville.

Une notion psychologique

Les chercheurs en sciences humaines, quant à eux, ont élaboré des échelles, des classifications de valeurs. Ainsi pour A. H. Maslow les valeurs de l'être sont les suivantes :

- *intégrité* : unité, intégration, tendance à l'unité, vie de relation, simplicité, organisation, structure, dépassement de la dichotomie, ordre ;
- *perfection* : nécessité, exactitude, adéquation, convenance, justice, complétude, devoir ;
- *achèvement* : fin, finalité, justice, accomplissement, *finis et telos*, destinée, destin, sort ;
- *justice* : honnêteté, ordre, légalité, devoir ;
- *vie* : évolution, spontanéité, autorégulation, santé ;
- *richesse* : différenciation, complexité, structuration ;
- *simplicité* : honnêteté, nudité, essentiel, abstraction, structure ;
- *beauté* : rigueur, forme, vie, simplicité, richesse, totalité, perfection, achèvement, unicité, honnêteté ;
- *bonté* : exactitude, attrait, devoir, justice, gratuité, honnêteté ;
- *unicité* : idiosyncrasie, individualité, sans comparaison, nouveauté ;
- *facilité* : aisance, absence d'effort, de lutte ou de difficulté, grâce, perfection, fonctionnement harmonieux ;
- *jeu* : joie, amusement, gaieté, humour, exubérance, facilité ;
- *vérité, honnêteté, réalité* : nudité, simplicité, richesse, devoir, beauté, pureté, propreté, intégrité, totalité, essentiel ;
- *autonomie* : être soi, indépendance, n'avoir besoin de rien d'autre que soi pour être soi-même, autodéterminé, dépassement de l'environnement, solitude, originalité.

Ces valeurs ne sont pas distinctes mais en interrelation.

Allport et Vernon (1931) s'inspirant des travaux d'E. Spranger (1928) ont élaboré un *questionnaire de valeurs et d'intérêts* qui met en évidence six catégories de valeurs :

- les valeurs théoriques : recherche de la vérité, du savoir ;
- les valeurs économiques : recherche de ce qui est utile ;
- les valeurs esthétiques : sensibilité à la beauté, la symétrie et l'harmonie ;
- les valeurs sociales : sympathie, altruisme, philanthropie ;
- les valeurs politiques : goût du pouvoir et de la compétition ;
- les valeurs religieuses : religieuses *stricto sensu*, voire mystiques.

M. Rokeach a conçu un autre questionnaire¹ qui distingue :

- les valeurs *instrumentales* ou valeurs-moyens qui sont des qualités humaines, des manières de se comporter ;

1. *The Nature of Human Values*, The Free Press, 1973.

– les valeurs *terminales* ou valeurs-fins : ce sont les objectifs, les buts que l'individu donne à sa vie.

Exemples de valeurs instrumentales	Exemples de valeurs terminales
Ambitieux	Une vie confortable (aisée)
Large d'esprit	Une vie excitante (stimulante)
Efficace	Sens de l'accomplissement (avoir apporté une contribution qui dure)
Joyeux	Un monde en paix (délivré des conflits et des guerres)
Net (anglais <i>clean</i>)	Un monde de beauté (dans la nature et dans les arts)
Courageux	Égalité (égalité des chances pour tous)
Indulgent	Sécurité familiale (protéger ceux qui vous sont chers)
Serviable	Liberté (de choix et d'action)
Honnête	Bonheur
Imaginatif	Harmonie intérieure (ne pas être taradé par des conflits intérieurs)
Indépendant	Amour adulte (charnel et spirituel à la fois)
Intellectuel	Sécurité nationale (à l'abri des attaques des autres nations)
Logique	Plaisir (une vie agréable avec des loisirs)
Affectueux	Le salut (la vie éternelle)
Obéissant (discipliné)	Respect de soi (estime de soi)
Poli	Reconnaissance sociale (respect et admiration de la part des autres)
Responsable	Amitié vraie (confiance en l'autre)
Maître de soi (anglais <i>self-controlled</i>)	Sagesse (compréhension profonde de la vie)

L'ordre adopté est celui de l'alphabet anglais.

Cette distinction entre valeurs instrumentales et valeurs terminales nous servira de repère pour les exercices qui suivent. Nous adapterons les items aux spécificités infirmières. Nous vous proposerons d'identifier vos valeurs personnelles et vos valeurs professionnelles. De ces valeurs résultent des conduites, des attitudes, des qualités spécifiques ; ce ne sont pas vraiment des valeurs (bien que souvent on les confonde), mais plutôt des comportements induits par nos valeurs. Dans le cas du décès d'un patient, si une de vos valeurs essentielles est la dignité, vous vous appliquerez à réaliser des soins de fin de vie adaptés, à entourer la famille... ce comportement dépend donc directement de vos valeurs.

Exercices

► Mes valeurs personnelles

Choisissez parmi cette liste les cinq valeurs personnelles qui vous semblent indispensables pour vivre (soulignez) :

l'amour – le bonheur – l'amitié – la famille – le travail – la beauté – la patrie – la liberté – la justice – l'égalité – la fraternité.

Classez ces cinq valeurs, de la plus importante à la moins importante :

.....

Pour vous, quelles compétences, conduites, attitudes sont indissociables de ces valeurs ? Sélectionnez, parmi cette liste, des mots que vous placerez en face des cinq valeurs choisies :

la convivialité – la joie – la religion – le sport – les loisirs – la sagesse – l'humour – l'orgueil – la revanche – le respect – la tolérance – la fidélité – la sexualité – l'argent – le courage – la ténacité – l'optimisme – la générosité – la volonté – la curiosité – la patience – la complicité – la sincérité – la solidarité – l'intelligence – la réussite – le contact – la simplicité – l'authenticité.

Notez dans le tableau suivant vos cinq valeurs personnelles essentielles, classées, et indiquez en face de chacune d'elle les compétences, conduites, attitudes induites. Une même compétence peut être utilisée plusieurs fois.

Mes valeurs essentielles, de la plus importante à la moins importante	Compétences, conduites, attitudes liées à ces valeurs

► Mes valeurs professionnelles

Choisissez parmi cette liste cinq valeurs professionnelles qui vous semblent indispensables pour exercer le métier d'infirmière (soulignez) :

la compétence – l’humanisme – l’individualisme – l’intégrité – la dignité – le respect – l’autonomie – l’altruisme – la performance – la dépendance – la responsabilité.

Classez ces valeurs, de la plus importante à la moins importante :

.....

Pour vous, quelles compétences, conduites, attitudes sont indissociables de ces valeurs ? Sélectionnez parmi cette liste des mots que vous placerez en face des cinq valeurs choisies :

la rigueur – la dextérité – la précision – la curiosité – le calme – la maîtrise de soi – l’humour – la détermination – la confiance – la patience – l’écoute – l’humilité – l’effacement – le don de soi – la liberté – l’esprit d’équipe – l’individu – l’excès – la fierté – le profit – la discipline – la gentillesse – le dévouement – la disponibilité – l’organisation – la laisser-aller – la douceur.

Notez dans le tableau suivant vos cinq valeurs professionnelles essentielles, classées, et indiquez en face de chacune d’elle les compétences, conduites, attitudes induites. Une même compétence peut être utilisée plusieurs fois.

Mes valeurs essentielles, de la plus importante à la moins importante	Compétences, conduites, attitudes liées à ces valeurs

► Mes valeurs en action

Vous avez réfléchi sur vos valeurs. Il s’agit maintenant de savoir quelles valeurs vous devez mobiliser lorsque vous êtes confrontés à différentes situations professionnelles. Il s’agit de comprendre que réaliser une toilette par exemple, même si l’acte paraît habituel et techniquement simple, peut mobiliser des valeurs dont on peut ne pas avoir immédiatement conscience.

Recopiez vos différentes valeurs professionnelles et personnelles dans le tableau suivant (ne notez rien dans les cases grisées) puis placez le numéro correspondant à chaque situation en face des valeurs qui vous

Commentaire

Tout au long de votre parcours professionnel, vous allez être confrontés à des problèmes moraux extrêmes. Et les questions posées resteront souvent sans réponse puisqu'elles interrogent la vie, la mort, le sens de la maladie et de la souffrance. Vous participerez, en équipe et quel que soit le lieu où vous travaillerez, à des prises de décision et l'on attendra de vous une certaine clarté quant à vos options morales ou éthiques.

Vous comprenez pourquoi, après avoir réalisé cet exercice, la profession d'infirmière requiert un engagement humain particulier puisque les différentes prises en charge, les décisions, les techniques font appel non seulement à des valeurs professionnelles mais aussi à des valeurs personnelles. C'est pour cette raison également que vous serez confrontés très souvent et tout au long de votre carrière à des dilemmes. Un dilemme étant un choix à réaliser impérativement entre plusieurs propositions mais qui sont malheureusement contradictoires, ce qui rend le choix complexe. L'éthique s'intéresse particulièrement à ces problèmes.

LES ÉMOTIONS

*« Celui qui ne s'émeut pas a l'âme d'un barbare
Ou n'en a point du tout. »*

François de MALHERBE

Chacun sait de manière empirique, par son expérience, ce qu'est une émotion. C'est un sentiment incontrôlable qui provoque des manifestations physiques ressenties de manière agréable ou désagréable. La joie d'avoir réussi un examen provoque une agitation motrice, une élévation de la fréquence cardiaque... On peut dire également qu'une émotion est de durée limitée, variable dans son intensité. En outre, ses manifestations physiques sont nombreuses et spécifiques à chaque individu selon son histoire individuelle, son sexe, sa personnalité, son époque et sa culture d'origine. Enfin les émotions s'imposent à nous de manière spontanée, à l'inverse d'une pensée qui prend naissance et que l'on peut ensuite contrôler, élaborer. L'étudiant infirmier ou le professionnel, par la richesse des situations qu'il rencontre, va connaître au cours de ses stages ou de ses différentes affectations, une variété étonnante d'émotions inédites, de forte intensité et à des intervalles souvent rapprochés. L'intrusion d'une émotion dans la sphère cons-

ciente se produit de manière involontaire, mais la gestion de ce sentiment peut être contrôlée.

Apprendre à connaître, reconnaître nos émotions, leurs manifestations, écrire, décrire ce qui nous emporte ou nous terrasse c'est sûrement progresser dans la connaissance et la maîtrise de soi. Les patients n'attendent souvent rien d'autre, au-delà des mots, qu'un repère, un ponton d'accostage dans leur tempête émotionnelle. Identifier, distinguer finement une émotion chez un malade va permettre la mise en œuvre d'une technique d'aide précise qui est la reformulation reflet de sentiment ; il s'agit dans ce cas pour le soignant de jouer le rôle de miroir émotionnel, de *réfléchir* avec, d'offrir à celui qui souffre l'espace d'un instant une vision claire de son état mental. Cette technique guidée de manière pertinente permet la mise en évidence des émotions sous-jacentes à l'émotion perçue ; dans le cas d'une séparation, un décès par exemple, la tristesse peut masquer le soulagement ; dans le cadre de l'annonce d'un diagnostic, la tristesse peut cacher la peur. Le patient, grâce au soignant, accède à des niveaux intéressants de compréhension de sa situation. Enfin, l'échange autour des émotions perçues, ressenties, entrouvre un espace d'échange humaniste, assez éloigné des discours rationnels ou scientifiques, des solutions clefs en main. Il faudrait savoir accepter la complexité et l'incertitude.

Exercices

► Ce qui m'émeut !

Fréquence des émotions ressenties

Voici une liste des principales émotions :

joie – dégoût – surprise – tristesse – colère – peur (selon la classification de P. Eckmann).

Quelles sont les émotions que vous ressentez le plus fréquemment, dans votre vie personnelle, dans votre vie professionnelle ? Classez-les par ordre décroissant.

Les émotions ressenties dans ma vie personnelle	Les émotions ressenties dans ma vie professionnelle
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6

Agréable, désagréable ?

Choisissez parmi ces mêmes émotions celles qui provoquent en vous un sentiment soit agréable soit désagréable.

Les émotions qui provoquent un sentiment agréable	Les émotions qui provoquent un sentiment désagréable

Manifestations physiques de l'émotion

Entourez dans la liste qui suit les signes qui caractérisent le mieux pour vous la survenue d'une émotion :

larmes – mains moites – bouche sèche – torsions intestinales – étouffement – brûlures d'estomac – sentiment de malaise – tremblements – tachycardie – pâleur – sueur – rougeur du visage – plaques rouges – bouffées de chaleur – nausées – céphalées – picotements – contractures – aphasie – envie d'aller aux toilettes – gorge serrée – estomac noué – palpitations – souffle rapide – perte de connaissance – autres.

Classez-les en fonction du type d'émotion ressenti.

Les émotions agréables	Les signes physiques associés
Les émotions désagréables	Les signes physiques associés

Ce que je gère, ce que je ne gère pas

Parmi les émotions qui provoquent un sentiment désagréable (cf. tableau précédent) quelles sont celles que vous gérez le mieux, celles que vous gérez le moins bien ?

Les émotions que je gère le mieux	Les émotions que je gère le moins bien

Comment gérer ?

Quelles sont mes techniques, mes méthodes de gestion de mes émotions :

.....

Quelle méthode pourrais-je employer pour arriver à surmonter les émotions difficilement gérables ?

.....

.....

Toutes les émotions !

Quels faits, quelles situations concrètes de la vie courante ou de la vie professionnelle provoquent les six émotions suivantes ?

	Exemples de la vie courante	Exemples de la vie professionnelle
Joie		
Dégoût		
Surprise		
Tristesse		
Colère		
Peur		

Nous allons maintenant parler de trois émotions très fréquemment rencontrées par les professionnels de santé. Elles provoquent des sensations intenses et difficiles à gérer. Il s'agit de la peur, de la colère et de la tristesse.

► La peur

M'arrive-t-il d'avoir peur d'être ridicule ?

Si oui, dans quelles situations ?

Quels signes physiques cela provoque chez moi ?

M'arrive-t-il d'avoir peur de gêner ?

Si oui, dans quelles situations ?

Quels signes physiques cela provoque chez moi ?

M'arrive-t-il d'avoir peur de me tromper ?

Si oui, dans quelles situations ?

Quels signes physiques cela provoque chez moi ?

M'arrive-t-il d'avoir peur de perdre ?

Si oui, dans quelles situations ?

Quels signes physiques cela provoque chez moi ?

► La colère

Ça vous agace ou ça vous fâche ?

Citez une remarque, un propos qui vous agace :

Citez une situation, un acte qui vous agace :

Citez une remarque, un propos qui vous fâche :

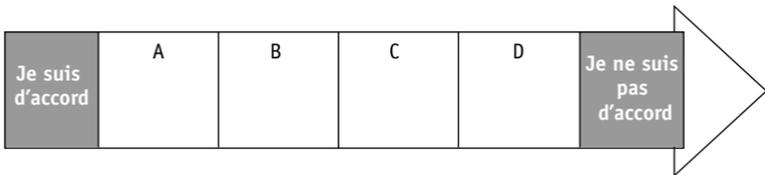
Citez une situation, un acte qui vous fâche :

D'accord, pas d'accord ?

Classez les phrases suivantes à l'aide du numéro que vous retranscrirez sur l'axe d'accord-pas d'accord.

Une colère :

1. permet de décharger son agressivité ;
2. permet de se défouler à bon compte ;
3. peut détruire quelqu'un ;
4. interrompt toute communication ;
5. fixe fermement des limites à ne pas dépasser ;
6. discrédite celui qui en est l'auteur ;
7. remet « les pendules à l'heure » ;
8. donne une certaine autorité à son auteur ;
9. peut aider celui qui en est la cause ;
10. consolide les rapports humains.



Tous les philosophes vantent les mérites de la sagesse, du calme et de la tempérance. Mais nous connaissons tous nos moments de faiblesse, nos accès de colère inattendus ou savamment calculés. Profitons d'une accalmie pour réfléchir aux avantages et aux inconvénients de nos conduites !

Phrases de la case A	Avantages de ces points de vue	
	Inconvénients de ces points de vue	
Phrases de la case D	Avantages de ces points de vue	
	Inconvénients de ces points de vue	

► La tristesse

Ce qui vous dérange le plus souvent en situation professionnelle n'est pas tant ce sentiment que son expression trop spontanée et incontrôlée, c'est-à-dire les larmes. Que de gêne, de honte dès le premier picotement au coin des yeux ! Doit-on pleurer devant un malade, sa famille, en équipe, seul... ? Il n'y a pas de réponses à ces nombreuses interrogations, mais des suggestions, des pistes de réflexion inspirées par des poètes.

« *Jamais notre corps n'a été aussi lourd et notre âme aussi légère que lorsque nous pleurons.* » J.-L. Charvet

« *L'âme n'aurait pas d'arc-en-ciel, si les yeux n'avaient pas de larmes.* » J. Vance Chenez

« *La larme est la goutte d'eau qui fait déborder l'âme.* » F. Dard

« *Si tu pleures de joie, ne sèche pas tes larmes : tu les voles à la douleur.* » P.-J. Toulet

Exprimez vous-même votre sentiment, vos impressions, vos interrogations sous la forme d'une citation, d'un poème ou d'un texte que vous auriez envie d'écrire :.....

.....
.....



PERCEPTION DE SOI ET MOTIVATIONS

La perception de soi

« Qui suis-je ? », « Suis-je moi ? » Ces questions paraissent simples tant l'impression d'unité est ancrée en nous-mêmes. La réponse est pourtant plus complexe qu'il n'y paraît.

H. Wallon, psychologue, décrit la naissance de la conscience de soi chez l'enfant : « *La conscience de soi n'est pas essentielle et primitive [...]. Elle est un produit déjà très différencié de l'activité psychique. C'est seulement à partir de trois ans que l'enfant commence à se conduire et à se connaître en sujet distinct d'autrui. Et pour qu'il arrive à s'analyser, à chercher les formules d'aide à partir desquelles il tentera d'exprimer son individualité subjective, il lui faut subir une évolution qui le mène jusqu'à l'adolescence ou à l'âge adulte et dont les degrés et les formes varient considérablement d'une époque à l'autre.* »

L'identité est à multiples facettes et serait soumise aux variations de l'âge et de la maturation, aux aléas du parcours de vie.

Pour E. Marc, la question de l'identité renvoie à trois constantes :

- au *sentiment d'individualité* : « Je suis moi » ;
- au *sentiment de singularité* : « Je suis différent des autres et j'ai telles ou telles caractéristiques » ;
- au *sentiment de continuité dans l'espace et dans le temps* : « Je suis toujours la même personne ».

Au cœur de cette unité ressentie cohabitent plusieurs personnages pour tenter de répondre aux attentes intrinsèques et à la pression de l'environnement : ce que je suis, ce que j'imagine que je suis, ce que j'aimerais être, comment je suis perçu, comment j'aimerais être perçu. Ces différentes facettes du soi varient avec l'âge. R. L'Écuyer les classe ainsi :

- l'émergence du soi entre 0 et 2 ans ;
- la confirmation du soi entre 2 et 5 ans ;
- l'expansion du soi entre 6 et 10 ans ;
- la réorganisation du soi entre 10-12 ans et 21-23 ans ;
- la maturation du soi entre 24-25 ans et 55-57 ans ;
- la permanence du soi entre 58-60 ans et 100 ans et plus.

Nous insistons sur la maturation du soi car c'est à cette période que le besoin de communiquer s'exprime le plus intensément ; le besoin d'être apprécié est un sentiment très fort à cet âge.

« Qui suis-je ? », « Quelles sont mes conceptions de la vie, de la mort ? » Nous vous aiderons à retrouver le fil de vous-même dans ce labyrinthe. Vous, vos valeurs, vos émotions, la perception que vous avez de vous-même vont déterminer le sens de votre action. La motivation en sera le moteur.

La motivation

La motivation est ce qui donne naissance à l'action. Grâce à elle, l'intention se transforme en acte. Mais passée cette phase d'initiation de l'action, le maintien d'un certain tonus motivationnel va persister jusqu'à ce que les objectifs fixés soient atteints. On le pressent déjà, la motivation va dépendre de différents facteurs qui sont hors de vous (contexte, environnement) et en vous. La recherche de votre degré de motivation et comment l'améliorer passe par une exploration de vous-même, de la connaissance de votre potentiel, de la perception que vous avez de vous-même et des autres. Mais cela ne serait rien si vous ne vous intéressiez pas à ce qui vous entoure, c'est-à-dire votre environnement et ce que vous en attendez en terme de récompenses et de gratifications diverses.

On attend beaucoup du soignant. Pour le public c'est celui qui répare les blessures du corps et de l'esprit. Les professionnels de l'aide en général ont à gérer cette image très idéalisée de leur fonction. Il est donc indispensable pour l'infirmière de trouver un équilibre entre une pression interne (son caractère, son histoire, son vécu personnel) et une pression externe caractérisée par des contraintes de plus en plus fortes (augmentation du nombre d'entrées et d'actes techniques, diminution du nombre de journées d'hospitalisation...). Un déséquilibre entre ces forces (internes et externes) peut conduire à la démotivation, la dépression, l'épuisement professionnel du sujet. Un équilibre statique correspond à une certaine routine. La motivation quant à elle se caractérise par un équilibre dynamique. Vous allez continuer à explorer, grâce aux exercices qui suivent, qui vous êtes et quels sont les ressorts de votre motivation.

Exercices

► Perception de soi

Comment je me perçois ?

Difficile de dire qui on est vraiment. Cette perception peut même varier d'un jour à l'autre ! Vous avez l'impression d'être vous-même parfois, mais souvent vous devez composer, jouer un rôle : celui de l'étudiant travailleur, du soignant inébranlable... Quelle réelle perception avez-vous de vous-même ? Quelle perception les autres ont-ils de vous ?

Si j'étais une *plante*, je serais :

Expliquez :

Si j'étais un *objet*, je serais :

Expliquez :

Si j'étais une *couleur*, je serais :

Expliquez :

Si j'étais un *animal*, je serais :

Expliquez :

Si j'étais une *musique*, je serais :

Expliquez :

Ce que j'aimerais être

Si j'étais un *métier*, je serais :

Expliquez :

Si j'étais un *acteur*, je serais :

Expliquez :

Comment les autres me perçoivent

Si je devais être une *plante*, les autres me verraient sûrement en :

.....

Expliquez :

Si je devais être un *objet*, les autres me verraient sûrement en :

.....

Expliquez :

Si je devais être une *couleur*, les autres me verraient sûrement en :

.....

Expliquez :

Si je devais être un *animal*, les autres me verraient sûrement en :

.....

Expliquez :

Si je devais être une *musique*, les autres me verraient sûrement en :

.....

Expliquez :

Si vous comparez la perception que vous avez de vous-même à celle que vous imaginez que les autres ont de vous... y a-t-il (entourez) :

- une grande différence ;
- une certaine différence ;
- une petite différence ;
- pas de différence ?

Expliquez :

Êtes-vous vraiment éloigné de ce que vous aimeriez être ? (entourez)
oui – *assez* – *non*.

Expliquez dans quels domaines :

► Docteur Jekyll et Mister Hyde

Vous connaissez certainement le héros du roman de R. L. Stevenson (*Le Cas étrange du Docteur Jekyll et de Mister Hyde*), personnage

double : le bon Docteur Jekyll, qui tente de mener une vie normale, représente nos qualités que l'on expose et Mister Hyde, mauvais garçon, nos défauts que l'on cache.

René Char a écrit : « Un homme sans défauts est une montagne sans crevasses. Il ne m'intéresse pas. » On pourrait ajouter : croire que l'on n'aura jamais de défauts, c'est déjà un défaut.

Docteur Jekyll

Notez ce que vous ressentez comme étant vos quatre qualités principales dans chacune des cases du personnage.

Mister Hyde

Vous l'avez sans doute déjà remarqué : à chaque qualité pourrait correspondre son équivalent-défaut. Ainsi dans chaque adulte sage sommeillerait un barbare qui rêve parfois de tout casser, derrière chaque travailleur infatigable se dissimulerait un incorrigible fainéant...

À chacune des quatre qualités du Docteur Jekyll, faites correspondre les quatre défauts de Mister Hyde dans chacune des cases du personnage.

Commentaire

Heureusement le Docteur Jekyll et Mister Hyde cohabitent en nous de manière plus ou moins harmonieuse. Nos qualités, nos défauts s'équilibrent mais nous devons avoir recours à des médiateurs. Ce ou ces médiateurs sont des qualités de conciliation. L'humour, le courage, le calme, la sagesse, la nonchalance, le goût du travail sont des médiateurs, des qualités de conciliation souvent décrites.

Et vous, quelle est votre ou vos qualités de conciliation ?

Docteur Jekyll

Mes principaux médiateurs
.....

Mister Hyde

Commentaire

Cet équilibre que l'on atteint parfois permet de ressentir une plénitude, une harmonie entre toutes les facettes de notre personnalité que l'on appelle aussi la congruence. Être congruent c'est ce qui nous permet d'atteindre de manière cohérente les buts que nous nous sommes fixés ; c'est une manière d'être, confiant, authentique. C. Rogers dit à ce sujet : « Mon intervention est plus efficace quand j'arrive à m'écouter et à m'accepter et que je puis être moi-même. »

► Cyrano

Et puis, dites-vous ceci : même si nous ne sommes pas toujours congruents il arrive qu'on nous apprécie davantage pour nos travers, nos défauts que pour nos qualités, nos perfections ! Regardez Cyrano et ce nez assumé, quel charme !

Quels sont, en ce qui vous concerne, les *défauts physiques* qui font de vous un être pittoresque ? (expliquez)

.....

Quels sont en ce qui vous concerne les *défauts de caractère* qui font de vous un être pittoresque ? (expliquez)

.....

► L'Indien

Il s'agit maintenant de mieux vous définir. Les Indiens ont chacun un nom de tribu qui correspond à leur physique, à leur personnalité. Par exemple : hibou songeur, renard impatient, hamster blagueur.

Quel est votre nom dans la tribu indienne ?

.....

► La vie, la mort et moi

Nous avons essayé, au cours des exercices précédents, de vous aider à mieux cerner les contours de votre personnalité. La représentation que vous avez de vous-même (c'est ce que nous venons d'étudier), mais également des grandes questions qui agitent ce monde conditionnent votre motivation, votre comportement. Ainsi, pour prendre un exemple, une certaine confiance en la vie fera de vous une personne plutôt optimiste, assurée.

Nous vous proposons d'explorer maintenant vos conceptions de la vie et de la mort. Chacun de nous doit avoir réfléchi sur ses propres représentations afin d'éviter de projeter ses valeurs et ses croyances personnelles sur le patient et son entourage.

La vie

Choisissez, parmi cette série, six citations qui semblent être pour vous le meilleur reflet de votre pensée en ce qui concerne votre conception de la vie. Faites correspondre les chiffres des citations choisies aux lettres des différentes catégories.

Les citations

1. « *La vie devient une chose délicieuse, aussitôt qu'on décide de ne plus la prendre au sérieux.* » H. de Montherlant
2. « *Notre vie vaut ce qu'elle nous a coûté d'efforts.* » F. Mauriac
3. « *La vie doit se manger pour vivre.* » M. Chapelain
4. « *La vie se crée dans le délire et se défait dans l'ennui.* » E. M. Cioran
5. « *La vie ça finit toujours mal.* » M. Aymé
6. « *La vie serait moins grande sans les ténèbres autour d'elle.* » J. Guéhenno
7. « *L'homme qui a le plus vécu n'est pas celui qui a compté le plus d'années, mais celui qui a le plus senti la vie.* » J.-J. Rousseau
8. « *La vie ? On sort du confort absolu, un coup de ciseaux et on commence à mourir.* » F. Dard
9. « *Le plus beau présent de la vie est la liberté qu'elle vous laisse d'en sortir à votre heure.* » A. Breton
10. « *La vie n'a qu'un sens : y être heureux. Si vie n'est pas synonyme de bonheur, autant ne pas vivre.* » H. de Montherlant
11. « *Telle est la vie des hommes. Quelques joies, très vite effacées par d'inoubliables chagrins. Il n'est pas nécessaire de le dire aux enfants.* » M. Pagnol
12. « *Il ne faut promettre et donner
La vie que pour la perpétuer
Comme on perpétue une rose
En l'encadrant de mains heureuses.* » P. Éluard
13. « *J'estime la vie une chose trop importante pour en parler jamais de façon sérieuse.* » O. Wilde
14. « *La vie est un oignon qu'on épluche en pleurant.* » A. Masson
15. « *Il faut avec raison se servir de son bien,
Et suivant les plaisirs où l'âge nous convie
Goûter autant qu'on peut les douceurs de la vie.* » G. Colletet

16. « *La vie est comme un miroir. Si tu lui souris, elle te renvoie ton image.* » L. Nuccera
17. « *On ne comprend rien à la vie tant qu'on n'a pas compris que tout y est confusion.* » H. de Montherlant
18. « *La vie va où je veux,
C'est moi qui la promène
Sans la perdre de vue, [...]* » A. Frénaud
19. « *Ma mère m'a donné la vie et la mort.* » F. Dard
20. « *La vie est un éclair, la beauté dure un jour !
Songe aux têtes de morts qui se ressemblent toutes.* » F. Coppée
21. « *On se demande pendant cinquante, soixante ans, ce que l'on va bien pouvoir tirer de l'existence. Je me suis réveillée quand j'ai compris que l'important n'est pas de tirer quelque chose de l'existence, mais de donner le plus possible à la vie.* » Une vieille dame, citée par L. Pauwels
22. « *La vie est une phrase interrompue.* » V. Hugo
23. « *Si au contraire des idées reçues, les hommes n'avaient jamais que la vie qu'ils méritent ?* » J.-P. Sartre
24. « *Il faut dévorer la vie, non la savourer. Dès qu'on cesse d'avoir la bouche pleine, elle laisse un goût de cendres. Les dilettantes sont des imposteurs.* » R. Escarpit
25. « *L'existence tout entière est un combat ; la vie, c'est de la victoire qui dure.* » R. Martin du Gard
26. « *Je dérange parce que je dis tout haut ce que la plupart n'osent se dire tout bas, à savoir que réussir sa vie, c'est vivre un grand attachement.* » J. de Bourbon-Busset
27. « *La vie est le don propre de l'artiste [...] la vie seule est la marque de l'art. Où il y a un homme vivant, il y a une œuvre d'art.* » A. Suarès
28. « *Quelle bassesse que de penser toujours au prolongement de son existence ! La vie n'est bonne qu'à condition d'en jouir.* » G. Flaubert

Les catégories

- A. Il ne faut pas prendre la vie au sérieux, mais avec humour et dérision.
- B. La vie doit être une création, une œuvre d'art permanente.
- C. La vie n'est qu'une accumulation de souffrances.
- D. Vivre est un combat, une lutte.
- E. Vivre c'est profiter des plaisirs de l'existence, au jour le jour.
- F. Vivre est une quête permanente du bonheur.
- G. La vie n'est que ce qu'on en fait.
- H. Vivre est une fatalité, une absurdité.
- I. Vivre c'est être libre.

- J. La vie et la mort forment un couple inséparable.
 K. La vie finit par une impasse tragique.
 L. La vie finit par une impasse, mais c'est ce qui fait sa saveur.
 M. C'est la qualité de vie qui importe, pas la quantité.
 N. Vivre c'est aimer, donner.

Réponses proposées

A : 1-13 / B : 27-12 / C : 14-11 / D : 2-25 / E : 3-24 / F : 10-15 / G : 23-16 / H : 17-4 / I : 18-9 / J : 19-8 / K : 22-5 / L : 20-6 / M : 7-28 / N : 26-21

Écrivez, si vous le souhaitez, votre propre citation sur ce thème.

Pour moi la vie, vivre c'est :

.....

.....

La mort

Choisissez, parmi cette série, six citations qui semblent être pour vous le meilleur reflet de votre pensée en ce qui concerne votre conception de la mort. Faites correspondre les chiffres des citations choisies aux lettres des différentes catégories.

Les citations

1. « *Ici bas tous les lilas meurent.* » S. Prudhomme
2. « *L'homme est adossé à sa mort, comme le causeur à la cheminée.* » P. Valéry
3. « *Je veux que la mort me trouve plantant mes choux, mais nonchalant d'elle et encore plus de mon jardin imparfait.* » M. de Montaigne
4. « *Vivre est une maladie dont le sommeil nous soulage toutes les seize heures, c'est un palliatif. La mort est le remède.* » N. de Chamfort
5. « *Enfin je vais savoir !* » Lacaze
6. « *La mort rend tout d'un intérêt énorme, donne sa valeur à tout, ajoute une dimension à tout.* » J. Green
7. « *Loué sois-tu Seigneur, pour notre sœur, la mort corporelle, à qui nul homme vivant ne peut échapper.* » Saint François d'Assise
8. « *Maintenant, je vais enterrer mon petit chien et le printemps prochain quand les fleurs repousseront il se relèvera.* » Un enfant, cité par Kubler-Ross
9. « *La mort ne surprend pas le sage. Il est toujours prêt à partir.* » J. de La Fontaine
10. « *Le vrai tombeau des morts c'est le cœur des vivants.* » F. Dard

11. « *À la fin, la mort semble moins intolérable que les multiples fardeaux que nous portons.* » S. Freud
12. « *Que ce mot si court est insoutenable et terrible !* » G. de Maupassant
13. « *Viva la Muerte !* » (« *Vive la mort !* ») Slogan des anarchistes espagnols
14. « *Nous autres notre finalité c'est l'asticot.* » F. Dard
15. « *Sa mort nous sépare. Ma mort ne nous réunira pas.* » S. de Beauvoir à propos de J.-P. Sartre
16. « *Le programme génétique prescrit la mort de l'individu, dès la fécondation de l'ovule.* » F. Jacob
17. « *Le mourant dit qu'il va compter les étoiles et qu'il reviendra quand il les aura comptées.* » Citation tahitienne
18. « *Que Dieu reçoive nos âmes dans les Saintes fleurs.* » Turpin
19. « [...] *que mes amis sachent que je vais mourir pour la France. Je vais préparer tout à l'heure des lendemains qui chantent.* » G. Péri
20. « *On ne sait jamais pourquoi on meurt.* » J. Anouilh
21. « *La mort est belle. Elle donne à l'amour son vrai climat.* » J. Anouilh
22. « *Les hommes craignent la mort pour les mêmes raisons que les enfants ont peur des ténèbres.* » F. Bacon

Les catégories

- A. La mort qui génère peur, crainte ou indifférence.
- B. La mort ce mystère qui interroge le vivant.
- C. La mort qui soulage des souffrances, des maladies.
- D. La mort qui met un terme à tout.
- E. La mort qui fait souffrir ceux qui restent.
- F. La mort et la vie intimement mêlées.
- G. La mort qui se prépare, qu'on apprivoise.
- H. La mort embellie, poétisée.
- I. La mort et la croyance en l'au-delà.
- J. La mort qui donne son véritable sens à la vie.
- K. La mort héroïque, bravée.

Réponses proposées

A : 12-22 / B : 5-20 / C : 4-11 / D : 14-1 / E : 15-10 / F : 2-16 / G : 3-9 / H : 17-8 / I : 7-18 / J : 21-6 / K : 19-13

Écrivez, si vous le souhaitez, votre propre citation sur ce thème.

Pour moi la mort, mourir c'est :
.....
.....

► **La vie, la mort et moi**

Mes conceptions de la vie, de la mort font de moi quelqu'un de (entourez) :

revanchard – combatif – passif – poète – désabusé – angoissé – inquiet – optimiste – frivole – insouciant – fataliste – pessimiste – défaitiste – catastrophiste – rêveur – tourmenté – insatisfait – impatient – pressé – opportuniste – instable – insensible – frivole – libertin – imprévoyant – insouciant – battant – fonceur – indifférent – énergique – audacieux.

► **Les cadeaux**

En règle générale, nous agissons pour atteindre un but, obtenir une gratification affective, relationnelle, financière ou une reconnaissance, qu'elle soit sociale, professionnelle... Ces récompenses sont un des éléments du moteur de la motivation. Et sans moteur, pas d'action !

Éric était un étudiant infirmier qui rêvait d'avoir son diplôme pour pouvoir s'acheter une voiture de luxe... rouge !

À l'inverse il existe bien des faveurs, des bénéfiques dont parlent les autres mais qui ne vous intéressent ni de près ni de loin.

Céline, une infirmière, ne pense qu'à partir en mission humanitaire ; pour elle la stabilité, l'argent ne sont pas une fin en soi.

Quand j'agis, voilà ce que je souhaite obtenir :
.....

Quand j'agis, voilà ce que je ne souhaite pas obtenir :
.....

Il y a ce que vous souhaitez obtenir. Pour y parvenir certains facteurs vont être favorisants.

Amélie, étudiante infirmière, souhaite travailler dans un service de réanimation chirurgicale. Elle pense que la technicité et un certain stress sont favorables à son épanouissement personnel.

À l'inverse, il existe sûrement certains faits, certains gestes, certains scénarios qui vous empêchent toujours d'agir.

Francis, infirmier, demande sa mutation. Il n'accepte plus les critiques de son chef de service qui lui semblent non fondées.

Voici les facteurs qui, à mon avis, stimulent, encouragent la motivation :
.....

À l'inverse voici les facteurs qui, à mon avis, empêchent ou découragent la motivation :

.....

LES LIMITES

LA CONFIANCE EN SOI

*« Si on ne met pas de limites dans la relation,
on sera amené à mettre des barrières. »*

Michael BALINT

La limite (en latin *limes*, la frontière) est une séparation entre deux territoires contigus. *C'est la dernière limite, ne dépasse pas les limites, ma patience a des limites...* C'est une frontière qui séparerait ce que l'on supporte et ce que l'on ne supporte pas. On ne le supporte pas mais va-t-on le tolérer ? Frontière souple ou rigide, tenue ou barbelée. Autant de limites donc que d'individus.

En tant qu'infirmière, vous allez vivre et être confrontée à des tensions émotionnelles et relationnelles. Vous allez évoluer au cœur d'un système complexe : les enjeux économiques sont considérables, le pouvoir médical puissant, la pression des usagers importante. Les conflits hiérarchiques ou entre membres d'une même équipe viendront souvent aggraver la situation. Vous aurez toujours le choix entre différentes attitudes : « Je suis inscrit aux abonnés absents » (il ne faut rien me demander) ou « Je suis présent » (je fais mes huit heures) ou « Je suis acteur » (je relève mes manches). Vous pouvez bien sûr opter pour la combinaison subtile de celles-ci en fonction de vos humeurs du moment... Nous le savons, le désinvestissement conduit à la démotivation, à l'épuisement professionnel. Alors, comment conserver un enthousiasme authentique ? Cela passe sans doute par une observation, un examen de sa propre réalité personnelle, de ses contours, de ses limites. Le « Pourquoi tu m'agresses ? », tant entendu, signifierait alors : « Pourquoi t'autorises-tu à dépasser tes limites, à empiéter sur les miennes ? » Mais également : « Qu'est-ce qui fait qu'en ce moment, je me laisse envahir par toi ? » Ce peut être la fatigue, le stress mais souvent une méconnaissance de ses frontières intérieures, une ignorance de ses dispositions personnelles à envahir l'autre, à se recroqueviller ou à l'inverse avoir confiance en soi. Perceptions de mes limites,

de celles des autres, perceptions combinées... méfiance, confiance, défiance ?

Nous allons essayer de vous laisser découvrir vos frontières et votre manière de vivre avec celles-ci. Une meilleure connaissance de vos frontières intérieures vous aidera à améliorer votre positionnement et à appliquer la méthode *avoir du CRAN*.

Exercices

► Le plongeoir

Vous vous êtes sans doute déjà retrouvé dans cette situation de devoir sauter d'un plongeoir plus ou moins haut, dans un bassin plus ou moins profond. Angoisse, réserve ou enthousiasme... les réactions sont partagées. Nous avons choisi cette comparaison pour illustrer des situations de la vie familiale, sociale, professionnelle ou de la sphère amicale et de l'intimité. La profondeur, la température, la qualité de l'eau et la hauteur du plongeoir confèrent à ces situations un caractère favorable ou défavorable. Il convient d'ajouter à ces facteurs notre disposition naturelle à nous positionner à tel ou tel endroit sur le plongeoir des décisions.

Alors, quel type de plongeur relationnel êtes-vous ?

Répondez spontanément et placez une croix en face de la réponse, de la réaction qui aurait été la vôtre dans chacune des situations suivantes.

Situations

Situation A. Vous êtes nouvelle dans le service. Le surveillant du service vous demande d'aller chercher rapidement un café pour le professeur. Vous lui dites :

1. « Oui monsieur » (mais vous êtes en colère intérieurement).
2. « Vous m'avez bien vu ? »
3. « Est-ce vraiment mon rôle dans le service ? »

Situation B. Vous avez eu une altercation assez importante avec un(e) ami(e). De ce fait, vous ne vous êtes pas revus depuis plusieurs semaines. Vous le (la) croisez dans un magasin.

4. Vous allez dans sa direction en cherchant discrètement son regard.
5. Vous la fixez du regard pour l'obliger à vous regarder.
6. Vous évitez son regard et vous changez de rayon.

Situation C. Vous êtes dans une file d'attente au self. Une personne visiblement pressée se place juste devant vous. Vous dites :

7. « Nous sommes tous pressés, monsieur, pourriez-vous patienter dans la file comme tout le monde ? »
8. « Ben voyons, il ne faut pas se gêner ! »
9. Vous dites à votre voisine : « Il y a vraiment des gens sans gêne ! »

Situation D. Vous n'avez pas envie d'aller au cinéma ce soir avec votre ami(e) car vous êtes fatigué. Il (elle) insiste.

10. Vous y allez tout de même mais vous boudez.
11. « J'en ai assez de tes sorties ! Tu ne penses qu'à toi ! »
12. « Je suis fatigué ce soir. Ne peux-tu y aller seul ou remettre cette sortie à plus tard ? »

Situation E. Votre collègue sent très fort la transpiration et ce depuis plusieurs mois.

13. Vous lui offrez un stick déodorant.
14. Vous ne voulez pas le froisser et vous ne dites rien.
15. Vous allez le voir : « Cela m'embarrasse mais j'aimerais te parler d'un sujet délicat... »

Situation F. Il est minuit. Votre nouveau voisin du dessus écoute de la musique bruyamment depuis plusieurs heures. Vous travaillez demain matin tôt et vous ne pouvez pas dormir.

16. Vous vous retournez dans votre lit sans trouver le sommeil (vous êtes en colère).
17. Vous saisissez un manche à balai et vous frappez au plafond.
18. Vous allez le trouver pour lui expliquer la situation.

Situation G. Votre nouvel employeur vous dit : « Tout de même, cette tenue excentrique, pour accueillir les malades ce n'est pas idéal ! »

19. « Si ça ne vous plaît pas, c'est la même chose ! »
20. « Ah bon, vous trouvez ! » (vexé)
21. « C'est malheureusement ce que j'ai trouvé de mieux aujourd'hui ! »

Situation H. Une de vos connaissances a cette tendance qui est de vous approcher toujours de trop près selon vous lorsque vous vous rencontrez.

22. « Bon maintenant t'arrêtes de me coller tu veux ? »
23. Vous reculez afin qu'il ne s'approche pas trop près.
24. « Est-ce que tu voudrais bien, quand nous nous rencontrons, garder des distances que l'on va dire normales ? »

Situation I. Vous êtes invité à déjeuner chez un collègue pour la première fois. Le café qu'il vient de vous servir est imbuvable.

25. Vous le buvez.
26. « Pourrais-tu me refaire un café plus léger s'il te plaît ? »
27. « Si tu veux mon avis il n'est pas très bon ton café ! »

Situation J. Votre mère ne cesse de vous répéter que vous ne devriez pas avoir ce type de fréquentations.

28. « Je crois, vois-tu, que je suis en âge d'avoir les relations qui me conviennent ! »

29. « Écoute, maman, occupe-toi de ce qui te regarde ! »

30. Vous partez, fâché.

Réponses

Calculez votre score. Placez dans le tableau suivant une croix en face des nombres que vous avez cochés, puis additionnez pour chaque colonne ces croix afin d'obtenir votre score.

1		3		2	
6		4		5	
9		7		8	
10		12		11	
14		15		13	
16		18		17	
20		21		19	
23		24		22	
25		26		27	
30		28		29	
Colonne A	Score : /10	Colonne B	Score : /10	Colonne C	Score : /10

Le maximum de vos points se situe dans la colonne A

Sur le plongeur vous êtes plutôt plus près de l'échelle ! Quel que soit le niveau d'eau du bassin vous n'êtes pas prêt de plonger ! Vous auriez même tendance, s'il le faut, à redescendre. Votre devise : *pas de vagues*. Vous êtes plutôt discret, voire effacé. Vous ne souhaitez pas les conflits, vous êtes même disposé à beaucoup de concessions pour les esquiver. Vous évitez également les situations qui placent sur le devant de la scène ; vous êtes le collègue que l'on dit « idéal », qui modifie ses horaires ou ses jours de congé, et même si cela ne vous arrange pas toujours. Cependant vous éprouvez parfois du ressentiment car vous trouvez qu'on ne vous écoute pas et qu'on ne respecte pas toujours vos avis ou vos droits.

Le maximum de vos points se situe dans la colonne C

Quel que soit le niveau de l'eau, la hauteur du plongeur, vous sautez ! Même si cela éclabousse et même si, à sauter de trop haut, vous risquez

sûrement de vous faire mal. En règle générale vous préférez plutôt soumettre les autres que vous soumettre. Vous êtes le « râleur » que l'on place en première ligne ; vous n'êtes pas prêt de vous faire avoir comme vous dites et la hiérarchie entend souvent parler de vous. Celui qui vous marchera sur les pieds n'est pas encore né.

Cependant vous vous sentez souvent seul, désavoué et vos prises de position sont considérées comme brutales et parfois blessantes. Vous dénoncez mais vos points de vue trop radicaux n'inspirent pas la confiance.

Le maximum de vos points se situe dans la colonne B

Vous vous situez au milieu du plongeur. Davantage enclin à étudier les conditions climatiques, votre niveau physique et la température de l'eau avant de sauter. Vous ne souhaitez ni éclabousser les autres ni vous blesser. Vous connaissez vos limites et vos droits et vous tenez à ce qu'ils soient respectés. Vous respectez vous-même ceux des autres. On vous respecte plus qu'on ne vous craint. Si vous avez des réponses en C : négociateur opiniâtre, vous n'êtes pas du genre à lâcher la proie pour l'ombre. Si vous avez des réponses en A : observateur, vous pouvez être un négociateur discret mais présent.

Vos points se situent en A et en C

Vous pouvez surprendre par vos prises de position soudaines. Tacticien, vous vous trouvez là où personne ne vous attend. Votre réserve n'est pas de la timidité mais plutôt une grande capacité à observer. Observateur ou à l'attaque, insaisissable, votre adversaire vous cherche mais vous n'y êtes plus. Redoutable car inattendu, mais aussi déroutant.

▮ Mes craintes

Il peut être utile de recenser ses différentes craintes, non pas pour mieux se morfondre mais pour agir ensuite sur celles-ci avec plus d'efficacité. On entend dire parfois : « J'ai peur de tout ! » C'est assez rare et il s'agit de reconnaître entre vos appréhensions celles qui relèvent des craintes du contact visuel, de l'inconnu et des situations non programmées, de l'échec et du jugement.

Mes craintes du contact visuel

Notez votre gêne, votre anxiété ou votre panique de 0 à 5 pour chacune des dix situations suivantes (0 = gêne inexistante ; 5 = gêne maximum).

1. Votre ami(e) trouve que vous avez grossi.
2. On vous trouve bien habillé.
3. On vous dit : « Cette coiffure te va bien ! »
4. Permis de conduire : deux examinateurs vous observent.
5. Vous devez traverser le restaurant pour aller chercher un café.

6. Il(elle) vous trouve séduisant(e).
7. On vous dit que cette chemise ne vous va pas.
8. Entretien d'embauche : le directeur est une personne du sexe opposé.
9. Vous marchez sur la plage en maillot de bain.
10. Tour de table au début d'une réunion : c'est à votre tour de vous présenter
- En règle générale, en situation d'être vu ou observé, notez votre gêne, anxiété ou panique de 0 à 5 :

Mes craintes de l'inconnu, des situations non programmées

Choisissez un nom parmi la liste ci-dessous qui corresponde le plus à ce que vous ressentez pour chacune des dix situations suivantes : *énervement – embarras – refus – timidité – honte – indifférence – détachement – froideur – anxiété – gêne – intérêt – enthousiasme – excitation – angoisse.*

	Je ressens :
1. Soirée... On m'invite à danser un slow langoureux.	
2. Je suis seul à la maison. Le téléphone sonne.	
3. Soirée chez des amis. Je ne connais qu'une personne.	
4. En cours. Le prof me demande mon avis à propos d'un cas.	
5. Je vais en formation plusieurs jours. Je ne connais personne.	
6. Je suis dans la salle d'attente du médecin. C'est à mon tour.	
7. Je me retrouve seul à table avec un invité que je ne connais pas.	
8. Ils quittent l'ascenseur. Je me retrouve seul en compagnie d'une autre personne.	
9. Une soirée... Un(e) inconnu(e) se présente et engage la conversation.	
10. Travail de groupe. On me demande d'improviser une situation sur un thème donné.	

En règle générale, lorsqu'une situation imprévue se produit, elle provoque en vous (choisissez un des termes de la liste ci-dessus) :

Mes craintes de l'échec

Notez, à l'aide d'une lettre (A, B, C, D, E), la phrase, l'expression qui correspond le plus à votre état d'esprit pour chacune des 10 situations proposées (de 1 à 10) :

- A. « Je vais réussir. »
- B. « Je vais réussir mais cela sera difficile. »
- C. « Il y a très peu de chances pour que je réussisse. »
- D. « Je vais échouer de toute façon. »
- E. « Je n'essaie même pas. »

	Lettre correspondante
1. Je dois exposer un compte rendu devant cinquante personnes.	
2. Je dois donner mon avis en réunion.	
3. Je dois lui dire que j'éprouve des sentiments pour lui (elle).	
4. Je passe un entretien d'embauche. Un poste pour vingt candidats.	
5. Je passe l'examen écrit de fin d'études.	
6. Je passe l'examen oral de fin d'études.	
7. Je vais échanger un livre auquel il manque dix pages.	
8. Je vais demander un poste à temps partiel.	
9. Conseil de classe. Je dois prendre la parole devant les professeurs.	
10. Je dois lui dire d'arrêter ses moqueries envers moi.	

En général, lorsqu'un obstacle, une difficulté se présente, vous vous dites (choisissez une des cinq phrases du début de paragraphe) :

.....

Mes craintes du jugement

Vous êtes en situation de réclamer, pour chacune des dix situations suivantes. Choisissez parmi ces adjectifs celui qui correspond le plus à ce que vous imaginez que l'autre pense de vous :

râleur – lamentable – minable – navrant – détestable – exigeant – confiant – solide – assuré – sincère – juste – pingre.

	Si je réclame, l'autre va penser que je suis :
1. Le boulanger me rend 1 euro au lieu de 5 euros.	
2. Une file au cinéma. Quelqu'un passe devant moi.	
3. Au restaurant. Mon steak est trop cuit.	
4. J'ai organisé une soirée. Un des participants me doit toujours 15 euros.	
5. Je dois quitter mon travail une heure plus tôt.	
6. Au self. Les couverts ne sont pas propres.	
7. Je téléphone à la banque. Mes allocations n'ont pas été versées.	
8. J'ai acheté du vin. Il sent le bouchon.	
9. Les aboiements du chien du voisin m'empêchent de me reposer.	
10. La réparation de ma voiture n'est pas encore effectuée.	

En général, lorsque vous êtes en situation de devoir prendre position et d'être jugé, vous vous trouvez (choisissez un des adjectifs de la liste ci-dessus) :

.....

► Non c'est non ?

On dit de certaines personnes « qu'elles se laissent marcher sur les pieds », qu'elles « ne savent pas dire non ». Dans tous les cas, il s'agit d'une question de limites, de distances qu'on autorise ou pas autrui à franchir. Vous allez tester votre capacité à dire non.

Soulignez ou entourez la phrase qui vous correspond le mieux.

1. On ne m'a pas appris à dire non.
2. Je dis non pour mieux pouvoir dire oui.

3. Plus on sait dire non et plus on sait dire oui.
4. J'aimerais dire non mais j'ai peur de dire non.
5. Je ne dis jamais non comme je ne dis jamais oui.
6. Quand c'est non, c'est non.

Recopiez cette phrase et essayez de réfléchir aux avantages et aux inconvénients de cette devise.

Ma phrase est :	
Avantages d'une telle devise	Inconvénients d'une telle devise

La dernière fois...

La dernière fois que j'ai dit non, c'était :

.....

La dernière fois que j'aurais pu dire non, c'était :

.....

La dernière fois qu'on m'a dit non, c'était :

.....

La dernière fois qu'on aurait pu me dire non, c'était :

.....

II

Communiquer

INTRODUCTION

Franck est étudiant infirmier. Il prépare une perfusion en présence d'une infirmière. Ses mains sont tellement moites qu'il peine à manipuler le matériel.

Sabine, infirmière d'habitude volubile ne dit pas un mot pendant la réunion de service. Un malaise général s'installe.

Vous accueillez M. Gendre pour un bilan digestif. Il affirme ne plus boire une seule goutte d'alcool. Quelques tremblements fins au niveau de ses mains attirent votre attention.

Sébastien, quatre ans, est admis aux urgences pédiatriques. Il se cramponne à sa mère et serre très fort sa peluche.

Isabelle, une étudiante infirmière, anime un atelier modelage avec des déficients mentaux. Elle évolue parmi eux avec beaucoup d'aisance bien qu'elle soit beaucoup sollicitée. Elle parle peu. L'activité se déroule dans une atmosphère très sereine.

Ces exemples illustrent ce que P. Watzlawick résume ainsi : « *On ne peut pas ne pas communiquer.* » Si on admet que dans une interaction tout comportement a une valeur de message, c'est-à-dire qu'il est une communication, on ne peut donc pas ne pas communiquer, qu'on le veuille ou non. Activité ou inactivité, parole ou silence, tout a valeur de message. Nos émotions et leurs manifestations physiques parlent de nous ; notre corps, sa position, sa gestuelle traduisent notre relation au monde. Notre langage, censé révéler notre fonctionnement psychique, peut être trahi par un code gestuel inadéquat ; et même ne rien dire, c'est quand même dire quelque chose. Nous communiquons donc avec des mots mais aussi avec notre corps.

Les principaux canaux de communication interpersonnelle sont selon P. Vayer et C. Roncin :

- le canal visuofacial ;
- le canal audiovocal ;
- le comportement kinesthésique ;
- le comportement territorial ;
- le comportement ornemental ;
- le canal cutané ;
- le canal chimique.

Chaque individu, en relation avec d'autres, forme donc un système complexe de communication. Avec son discours ou son silence, mais aussi sa gestuelle, son odeur, ses mimiques, ses habitudes vestimentaires qui sont autant de codes, d'énigmes à résoudre.

Pour A. Mucchielli les enjeux de la communication sont de cinq types :
- *l'enjeu informatif* : communiquer, c'est transmettre de l'information ;

- *l'enjeu de positionnement* : dès qu'il communique, l'individu prend une place par rapport à l'autre, il se situe, il se positionne. Il tend également à se définir en tant qu'acteur social ; il communique ainsi un certain système de références, de normes ;

- *l'enjeu de mobilisation* : informer, éduquer, former, convaincre, motiver, séduire... c'est toujours tenter d'influencer autrui ;

- *l'enjeu relationnel* : il ne peut y avoir de communication sans un minimum d'échange affectif de type sympathie-antipathie ;

- *l'enjeu normatif* : la communication repose sur un certain nombre de règles en principe connues et partagées. On n'échange pas de la même manière selon que l'on s'adresse à un patient ou à un collègue par exemple.

Selon l'école de Palo Alto, qui est à l'origine de nombreuses recherches sur la communication, les canaux verbaux ne contiendraient que 30 à 35 % des significations du message tandis que les canaux non verbaux véhiculeraient quant à eux 65 à 70 % de l'information.

Ainsi le corps, à lui seul ou en interaction, constitue un canal de communication (M. Dostie) :

- *le corps parle seul* : l'individu saute, trépigne, embrasse son voisin... une équipe de football vient de marquer un but : le corps exprime seul de manière claire et explicite sa joie ;

- *le corps confirme le propos* : « Je suis vraiment content de ta visite ! », sourire, paumes de mains ouvertes, ton enjoué ;

- *le corps contredit le propos* : « Je suis vraiment content de ta visite ! », visage fermé, gestuelle statique, ton monocorde.

L'infirmière est au carrefour de tous ces enjeux. Elle répare, restaure, écoute et remotive de l'humain. Pour ce faire elle collabore, négocie

avec d'autres humains : des collègues, des médecins, des techniciens. Exerçant un métier de relation par excellence, l'infirmière doit découvrir et gérer au mieux son style de communication. Vous pouvez réaliser l'expérience suivante : extrayez-vous de la lecture de ce chapitre et observez la première personne que votre regard croise. Essayez de ne voir en elle qu'un système de communication. Réfléchissez alors à tout ce que cette personne réussit à communiquer, tente de communiquer, n'arrive pas à communiquer.

Mais communiquer c'est également satisfaire un besoin d'expression (*exprimer*, de *ex*, et de *premere* : presser, presser en dehors, sortir de soi...), échanger quelques propos, s'enrichir de nos expériences, goûter aux plaisirs simples de la conversation, de la confiance en tête à tête, s'abandonner à l'écoute, au silence.

Les exercices qui suivent (p. 56) visent à développer vos capacités, mais surtout votre plaisir à communiquer.

LE MESSAGE

L'approche systémique de la communication développée par l'école de Palo Alto nous apprend que l'individu est en interaction permanente avec les autres membres du « système » auquel il appartient (la famille, l'entourage). Certains points de cette théorie permettent d'éclairer notre pratique :

- il est impossible de ne pas communiquer ;
- existence d'une métacommunication : il y a le contenu du message mais également le récepteur et la manière dont il doit entendre le message ; une discussion âpre avec un collègue ne porte pas toujours sur le contenu du discours mais sur le type de relation qui s'est instauré entre les individus ;
- existence d'une communication analogique et d'une communication digitale : le langage digital, c'est le contenu du discours par rapport au langage analogique, c'est-à-dire la communication non verbale ; ces deux langages sont soit en accord, soit en opposition ; de nombreux conflits sont à l'origine de ces désaccords ;
- existence de la double contrainte (*double bind*) : la négation du message est contenue dans le message lui-même ; une injonction paradoxale empêche donc toute possibilité de choix. Voici quelques exemples d'injonctions paradoxales : « Soyez indépendants » (être indépendant signifierait qu'on exécute un ordre, donc que l'on n'est plus indépendant), « Soyez spontanés », « Tu devrais m'aimer ».

La communication, lorsqu'elle est verbale, répond à des critères de fond et de forme. En ce qui concerne le contenu du message on retrouve quelques grandes grilles de lecture ; on pourrait classer, dans

les propos des soignants, des fragments de discours en quelques grandes catégories (R. Muchielli, J.-C. Hétu). Ce sont : le conseil (*tu ne devrais pas*), l'interprétation (*ce que vous ressentez n'est pas autre chose que...*), l'identification (*c'est comme moi...*), le jugement (*ce n'est pas bon pour vous de...*), l'enquête (*quand avez-vous pour la première fois consommé...*), la consolation (*tu verras, ça va aller...*), la reformulation (*si j'entends bien ce que vous me dites...*).

Exercices

► Toutes les manières de dire

Nous vous proposons quelques extraits d'entretien. Mettez en relation chaque entretien avec un numéro qui correspond à un type de communication. Puis essayez de trouver des avantages, des inconvénients à ces différentes façons de répondre.

1. le conseil – 2. l'interprétation – 3. l'identification – 4. le jugement – 5. l'enquête – 6. la consolation – 7. la reformulation.

- A. « Je souffre d'une toux persistante. »
« Vous fumez depuis combien de temps ? »
- B. « J'ai encore échoué à cet examen ! »
« Ne t'en fais pas, la prochaine fois ça se passera bien ! »
- C. « Je me suis encore disputé avec mon collègue ! »
« Est-ce que tu ne crois pas que tu reproduis tes conflits familiaux dans ta vie professionnelle ? »
- D. « J'ai encore pris trois kilos en deux semaines. »
« Vous ne semblez pas avoir beaucoup de volonté ! »
- E. « Je me trouve pâle et moche ; je ne sais pas ce que j'ai depuis un mois ! »
« Vous n'êtes pas en forme ces temps-ci ? »
- F. « Je crois que mon mari a une maîtresse ! »
« Vous devriez le quitter ! »
- G. « Mon mari ne supporte plus d'être au chômage. »
« Mon mari a connu la même situation ; le vôtre comme le mien, ça lui passera ! »
- H. « J'ai encore fumé un paquet de cigarettes aujourd'hui ! »
« Vous savez que ce n'est pas bon pour vos poumons ça ? »

- I. « Mon fils a encore volé dans mon porte-monnaie ! »
« Le mien c'est pareil, il n'écoute rien ! »
- J. « C'est la première fois que je donne mon sang. »
« Avez-vous eu récemment des rapports extra-conjugaux non protégés ? »
- K. « Je suis hyper stressé en ce moment : les horaires impossibles, les enfants ! »
« Faites du sport, ça ira mieux ! »
- L. « Je gagne bien ma vie, mais mon travail ne m'intéresse plus ! »
« Il ne semble pas que ce soit l'argent qui pose problème ? »
- M. « Mon dos recommence à me faire souffrir ! »
« Ne t'inquiète pas, ça finira bien par passer ! »
- N. « Je n'arrête pas de grignoter en ce moment ! »
« C'est un cas typique de décompensation psychologique. »

Réponses

A5 / B6 / C2 / D4 / E7 / F1 / G3 / H4 / I3 / J5 / K1 / L7 / M6 / N2

1. Le conseil

Avantages : un conseil adapté peut être aidant.

Inconvénients : un conseil inadapté infantilise, irrite, isole.

2. L'interprétation

Avantages : une interprétation pertinente peut éclairer une situation.

Inconvénients : se sentir jugé.

3. L'identification

Avantages : peut créer une certaine complicité autour d'un vécu commun.

Inconvénients : impression de ne pas être écouté, considéré.

4. Le jugement

Avantages : exprimer un avis différent.

Inconvénients : culpabilisation, infantilisation.

5. L'enquête

Avantages : se renseigner, comprendre rapidement.

Inconvénients : frustration, méfiance.

6. La consolation

Avantages : dédramatiser, soutenir.

Inconvénients : isolement, impression de ne pas être compris et écouté.

7. La reformulation

Avantages : impression d'être écouté, valorisation.

Inconvénients : n'apporte pas de réponse, isolement.

L'ÉCOUTE

« *Il me semble que j'entends un chien qui aboie.* » Molière

« *Entendre : c'est percevoir par le sens de l'ouïe* » (*Le Petit Robert*). Dans cette acceptation le canal sensoriel est mis à contribution.

« *Notre sage magistrat écoutait également le riche et le pauvre.* » Bossuet

« *Écouter : c'est s'appliquer à entendre, prêter son attention à* » (*Le Petit Robert*). Dans ce cas une attention particulière est mobilisée. Elle relève du psychisme et des phénomènes d'intégration intellectuelle et de compréhension.

Entendre c'est tendre vers (*intendere* : tendre vers), première étape indispensable à une écoute efficace.

Il nous semble important d'explorer ce sujet ainsi que celui de la relation d'aide dans le cadre de la connaissance de soi, du développement personnel. En effet, le dénominateur commun à toutes les pratiques soignantes est l'humain ; écouter l'autre c'est s'écouter soi et comme l'a écrit A. de Saint Exupéry (*Terre des hommes*) : « *La grandeur d'un métier est, peut-être, avant tout d'unir les hommes : il n'est qu'un luxe véritable et c'est celui des relations humaines.* » C. Rogers va plus loin : « *Lorsque j'écoute réellement quelqu'un, c'est comme si j'entendais la musique des sphères célestes, parce que derrière le message immédiat de la personne, peu importe son contenu, il y a l'universel, le général.* »

Nous envisagerons l'écoute sous l'angle des attitudes et celui des techniques.

Les attitudes

Notre attitude vis-à-vis de l'écoute comprend quatre orientations : *ici* – *maintenant* – *le contenu* – *le ressenti*.

Ici : où ? Le lieu et l'environnement

Quelle est la position de mon corps dans ce cadre (assis, debout, proche, éloigné...) ?

Suis-je bien moi, pleinement et complètement, dans ce lieu ?

Ma gestuelle est-elle souple ?

Suis-je détendu, stressé ?

Maintenant : quand ?

Suis-je présent au présent, au passé (préoccupations) ou au futur (projets) ?

Suis-je disponible ? pressé ?

Est-ce que je véhicule des messages contradictoires ? En effet je peux être ici physiquement et ailleurs par ma gestuelle (coup d'œil sur la montre, manipulation de clefs...).

Le contenu

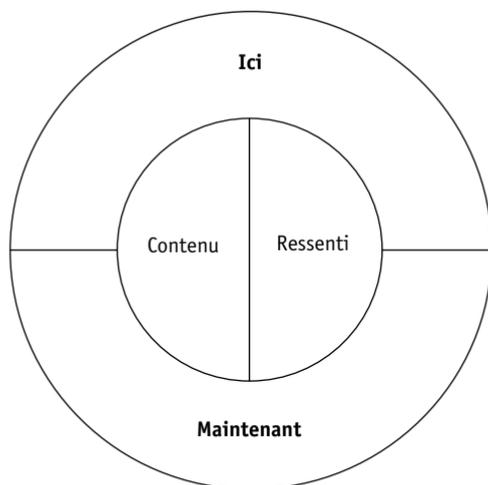
Je m'efforce d'entendre et de comprendre tout le message grâce à une totale disponibilité d'esprit. Je tente de percevoir les liens entre le discours et le vécu, l'environnement de la personne.

Le ressenti

J'écoute avec mes oreilles mais aussi avec mes yeux. Je perçois les manifestations imperceptibles du langage des émotions. Il faudrait pouvoir se laisser traverser par le message.

Ces attitudes désignent ce que C. Rogers appelle l'empathie, c'est-à-dire entrer dans l'univers de l'autre et tenter de voir les événements comme lui. « *L'empathie est une participation à l'autre, à ce qui le fait autre. Elle associe l'intelligence et l'affectivité dans l'acceptation d'autrui tel qu'il est.* »

On peut représenter l'écoute qui est au cœur de la relation d'aide de la manière suivante :



Les champs de l'écoute.

Si vous êtes trop attentif au contenu votre compréhension de la situation risque d'être trop intellectuelle (attitudes d'enquête, d'interprétation).

De la même façon une attention trop soutenue au niveau du ressenti risque de vous faire adopter des attitudes trop affectives (identification, jugement, conseil, consolation).

Une présence manifeste ici et maintenant, une attention soutenue au contenu de ce qui est exprimé et au langage des émotions, tels sont les critères d'une écoute efficace et compréhensive... empathique.

Les techniques

L'écoute est une compétence que va développer le soignant dans le cadre d'un entretien ou d'une relation d'aide.

R. Mucchielli propose une définition de la relation d'aide (définition officielle de l'Action sociale, 1960) : « *La relation d'aide est une relation professionnelle dans laquelle une personne doit être assistée pour opérer son ajustement personnel à une situation à laquelle elle ne s'adaptait pas normalement. Ceci suppose que l'aidant est capable de deux actions spécifiques :*

- *comprendre le problème dans les termes où il se pose pour tel individu singulier dans son existence singulière ;*
- *aider le « client » à évoluer personnellement dans le sens de sa meilleure adaptation sociale ».*

Mais cette relation particulière d'aide à l'autre requiert des compétences et des techniques spécifiques. Ce sont bien sûr l'écoute mais également le silence, la reformulation, l'interrogation.

Le silence

Un silence en musique est une absence de son d'une durée déterminée ; on parle également de pause, de soupir... Dans le domaine de la communication le silence pourrait être considéré comme une sorte de longue expiration que l'on s'accorde, une suspension du temps, un creux qui donne tout son relief au plein du discours.

Le silence permet :

- un processus de maturation, d'élaboration : pour M. Merleau Ponty « *La parole chez celui qui parle ne traduit pas une pensée déjà faite mais l'accompli.* » Il faut donc laisser du temps à la pensée pour qu'elle résonne et s'élabore. Ce temps que nous offrons à notre interlocuteur c'est le silence ;
- l'absence de jugement : notre premier réflexe en terme de réponse dans une relation d'aide n'est presque jamais adapté à la situation ; il est trop souvent teinté de conseil, de jugement, d'interprétation. « *Si*

le mot que tu vas prononcer n'est pas plus beau que le silence, ne le prononce pas » écrivait W. Shakespeare. On dit souvent plus en disant moins ;

– l'attention à soi : le silence permet à celui qui écoute d'être attentif à lui-même et de gérer ses propres émotions, induites par le discours de l'autre ;

– la neutralisation de l'agressivité : dans certains cas de violence verbale le choix d'un silence respectueux vaut mieux que l'expression maladroite d'un ressenti qui risquerait d'être préjudiciable à la poursuite de l'échange.

La reformulation

C'est une manière de redire ce que vient d'exprimer la personne afin de lui montrer que l'on a bien compris et qu'on l'invite ainsi à poursuivre son discours.

Les exercices qui vont suivre vous proposeront les techniques de reformulation les plus employées dans le domaine des soins infirmiers, c'est-à-dire dans un cadre qui prend en compte la proximité aidant-aidé, l'expression intense et fréquente des émotions, la richesse et la complexité des situations vécues, les interactions relationnelles parfois de courte durée (le temps d'un soin par exemple).

La reformulation-reflet

« Elle est généralement brève et consiste soit à résumer la communication du client, soit à en relever un élément saillant, soit simplement à en reproduire les dernières paroles de manière à faciliter la continuation du récit. » (C. Rogers)

« J'en peux plus de tous ces examens qui ne servent à rien ! »

« Vous vous sentez à bout ? »

La reformulation reflet de sentiment

Elle consiste à repérer le sentiment ou l'émotion principale du discours et à le proposer à la personne, sans l'imposer.

« Marre de ce service ! Garder le repos, garder le repos ! J'ai trois gosses à la maison ! »

« D'après ce que j'entends vous semblez très en colère. »

L'élucidation

C'est presque une interprétation : « L'élucidation vise donc à relever des sentiments et attitudes qui ne découlent pas des paroles du sujet mais qui peuvent raisonnablement être déduits de la communication ou de son contexte. » (C. Rogers et R. Kinget)

Une infirmière : « Je ne supporte pas Francine, la nouvelle aide-soignante, cette façon de parler aux médecins, je ne sais pas ce qui me retient de le lui dire ! »

La surveillante : « Je trouve les remarques de Francine souvent pertinentes ; mais est-ce que son assurance ne vous dérange pas justement parce que vous-même n'osez pas vous adresser aux médecins ? »

L'interrogation

Le questionnement est un moyen à notre disposition pour obtenir des renseignements ou aider la personne à évoluer dans un processus de recherche de solutions. Moyen simple, à connaître mais à utiliser avec précaution car une maladresse en terme de formulation risque de bloquer la situation. En effet la question est toujours plus ou moins associée à la directivité et aux techniques d'interrogatoire.

La question fermée

« Avez-vous pris vos médicaments ? »

« Souhaitez-vous une permission ? »

Oui, non... la réponse est brève et n'encourage pas un échange approfondi.

La question ouverte

« Quels ont été les effets de ce traitement ? »

« Que vous apporterait une permission ? »

La réponse sera moins précise mais elle renseigne souvent sur l'« ambiance » émotionnelle de l'interlocuteur.

La question directe

« Où avez-vous mis vos médicaments ? »

« Quand souhaitez-vous cette permission ? »

Destinée à obtenir une réponse précise ce type de question s'apparente plus à l'investigation, à l'interrogatoire qu'au domaine de la relation d'aide. Qui, quoi, où, quand, combien?... Ces questions peuvent entraîner certains blocages.

La question indirecte

« Je ressens chez vous une certaine forme de rejet par rapport à ce traitement. »

« Je me demande si cette permission vous apportera tous les avantages que vous espérez. »

Tout en nuance, cette question, qui n'en paraît pas une, incite l'aidé à en dire davantage, à s'exprimer en toute liberté.

Nous pouvons résumer ce que sont les composantes d'une relation d'aide efficace sous la forme d'un schéma :

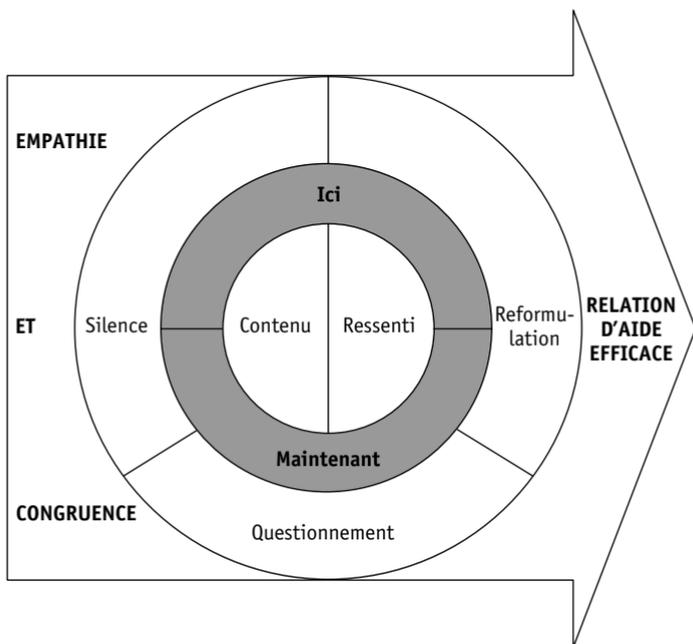


Schéma de la relation d'aide.

Exercices

► Osez le silence

Voici quelques situations au cours desquelles vous pourriez tenter l'expérience du silence.

Situations

- de soin avec un patient ;
- de confiance avec un(e) ami(e) ;
- de confiance avec un(e) collègue ;
- difficile avec la personne avec laquelle vous vivez, ami(e), conjoint(e) ;
- difficile avec un de vos enfants ;

- difficile avec un de vos parents ;
- difficile avec un membre de votre famille ;
- autres possibilités.

Identifiez celle pour laquelle l'expérience du silence vous semblerait la plus facile à gérer... jusqu'à la plus difficile.

Situation	Description
La plus facile à gérer	
Intermédiaire	
La moins facile à gérer	

Commentaire

Entraînez-vous et commencez par des situations faciles pour progressivement vous exposer et oser le silence de façon plus naturelle.

Décrivez les avantages, les inconvénients, ce que vous avez ressenti, aussi bien de votre point de vue que de celui de votre interlocuteur.

Situation facile			
Inconvénients, émotions désagréables		Intérêt, avantages, bénéfices, émotions agréables	
Pour moi	Pour l'autre	Pour moi	Pour l'autre
Situation intermédiaire			
Pour moi	Pour l'autre	Pour moi	Pour l'autre
Situation difficile			
Pour moi	Pour l'autre	Pour moi	Pour l'autre

Commentaire

Soyez attentif aux effets désagréables que peut induire le silence sur vous. Il peut générer :

- une angoisse du vide ;
- l'émergence de pensées parasites qui troublent votre attention ;
- une gêne physique ;
- une peur liée à la crainte qu'on vous trouve incapable de trouver les mots justes, d'être à la hauteur de la situation.

Ces impressions s'estompent avec le temps et la pratique.

► **Chut !**

Identifiez, parmi les situations d'entretien suivantes, celles qui selon vous requièrent une part importante de silence.

Situations

- A. Un patient au service d'accueil, blessé au cours d'une rixe, vous interpelle violemment : « Avouez, vous l'auriez frappé aussi vous ? ! ! »
- B. Votre directeur vous propose une mutation : « Est-ce qu'un service de réanimation vous intéresse ? » Ce poste ne vous convient pas.
- C. M^{me} Henry vient d'apprendre que son époux est décédé ce matin dans le service. Elle s'approche de vous en pleurant.
- D. « Tu viens au repas de service demain ? » Vous n'en avez pas envie.
- E. Une patiente dépressive : « Je ne sais pas si je me sens capable de sortir... Qu'est-ce que vous feriez vous ? »
- F. Votre surveillante souhaite modifier vos congés. Elle vous demande : « Est-ce que cela vous dérange ? » Cela vous dérange.
- G. Un patient toxicomane s'adresse à vous :
« Tu veux que je me foute en l'air ?
Non, ce n'est pas ce que je souhaite.
Tu veux que je le fasse ?
Je vous assure que non.
Tu veux que je le fasse hein ?.. »
- H. Un malade suivi en psychiatrie : « Moi les nanas, quand j'en vois une, j'ai envie de la planter ! »
- I. « Pourriez-vous me réexpliquer mon régime s'il vous plaît ? »
- J. « Je viens d'apprendre que j'ai des métastases osseuses partout, c'est terrible ! »

Numéro des situations, expliquez :

.....

Réponses

Il nous paraît que le silence permettrait :

J et C : d'offrir un espace d'expression des émotions ;

A : de désamorcer l'agressivité ;

G : de ne pas manifester une sorte d'exaspération ;

H : de ne pas exprimer un jugement immédiat.

Si la situation de silence vous paraît difficile à soutenir et si la reformulation ne vous semble pas être à ce moment une technique adéquate, vous pouvez utiliser certaines expressions qui relancent le discours. Ce sont :

oui oui, je vois – tout à fait – je comprends – hum hum – j'entends bien – c'est cela – OK – d'accord – je vois ce que vous voulez dire.

► Redites-le !

Identifiez le type de reformulation choisi par le soignant en associant un chiffre aux fragments d'entretiens suivants.

1. Reformulation-reflet
2. Reformulation reflet de sentiment
3. Éluclidation

Fragments d'entretien

A. « J'ai quelque chose d'hyper important à dire mais je n'ose pas. »

« Vous semblez inquiet à l'idée de vous confier. »

B. « Cela faisait dix ans que je n'avais pas revu le médecin pour ce problème. »

« Dix ans... »

C. « Parfois dans ma tête tout s'embrouille ; tout en lui m'exaspère, sa façon de parler et de me déconsidérer, sa violence envers moi ; mais tu sais nous avons vécu tellement de choses ensemble... »

« Tu sembles éprouver un sentiment ambivalent, d'amour et de haine... »

D. « Si je sors du service je crois que je vais faire une bêtise ! »

« Vous craignez cette permission ? »

E. « Mon fils et ma fille sont loin, mon mari est décédé... la maison est tellement vide. »

« Vous semblez dire que vous vous sentez seule... »

F. « Je redoute tellement de retrouver mes proches... reprendre le travail... affronter le regard des autres. Tout le monde sait que j'ai bu, ça va mal se passer, c'est sûr ; je crois que je vais rester encore dans le service. »

« Vous ressentez cet endroit comme un refuge ? »

Réponses

A2 / B1 / C3 / D2 / E1 / F3

► Posez la bonne question !

Identifiez le type de question choisi par le soignant en associant un chiffre aux fragments d'entretien suivants :

1. Question fermée
2. Question ouverte
3. Question directe
4. Question indirecte

Fragments d'entretien

- A. « Combien de comprimés avez-vous avalé ? »
- B. « Qu'est ce que cela signifie pour vous ? »
- C. « Est-ce que je peux m'entretenir avec vous de ce sujet ? »
- D. « Êtes-vous allé à votre examen radiologique ce matin ? »
- E. « Votre enfant doit apprécier que vous vous occupiez davantage de lui ? »
- F. « Quand lui avez-vous parlé pour la dernière fois ? »
- G. « Et vous, qu'en pensez-vous ? »
- H. « J'ai l'impression que vous ne supportez plus cette solitude ? »

Réponses

A3 / B2 / C1 / D1 / E4 / F3 / G2 / H4

LE REGARD

On dit souvent au sujet d'un malade que *son regard en dit long*. Il y aurait donc un langage des yeux ? Le regard est une façon particulière d'orienter ses yeux vers un objet, une personne. L'expressivité du regard est liée au mouvement combiné des yeux et de la tête, à la motricité des paupières et des sourcils, à la contraction associée de certains muscles faciaux et même à la posture du corps. Certains artifices comme le maquillage contribuent à atténuer ou à renforcer le type d'effet recherché. Tous ces éléments se combinent et consti-

tuent un message qui pourra être décodé par le récepteur. L'œil, en tant qu'organe des sens et de communication a des caractéristiques très particulières :

- c'est un organe sensible et complexe tant sur le plan anatomique que physiologique ; composé de tissus résistants (sclérotique, cristallin), transparents (cristallin, cornée), mobiles (iris, muscles ciliaires), ultrasensibles (rétine) et de liquides (humeur aqueuse) ;
- c'est un organe très fragile (on tient à quelqu'un comme à la prune de ses yeux) ;
- l'information sensorielle perçue est très riche : vision des couleurs, des nuances, appréciation des distances, possibilité de percevoir le mouvement, de maintenir un équilibre (en lien avec l'oreille interne). Cette perception inspire, enrichie, sublime les principaux secteurs de la création artistique que sont la peinture, la photographie, le cinéma... ;
- l'information reçue par l'œil subit un traitement, elle est enregistrée, stockée, modifiée, transformée, oubliée... L'imagerie mentale, nos représentations sont des albums photos disponibles à tout moment : instants de rêverie, évocation de souvenirs, mobilisation de connaissances... ;
- on peut décider de voir ou de ne pas voir, il suffit de fermer les paupières ou de placer un obstacle entre ses yeux et l'objet, la scène à observer. C'est un moyen de protection rapide et efficace. Il est plus difficile par exemple de ne pas entendre.

Les yeux, le regard constituent donc un système complexe, sensible, capable d'une expression. Il peut traduire, refléter :

- la séduction : je n'ai d'yeux que pour elle – t'as d'beaux yeux tu sais ? – faire de l'œil – taper dans l'œil ;
- les émotions, les sentiments : faire les gros yeux – un regard sombre, franc ;
- le contrôle : un coup d'œil – jeter un œil – avoir à l'œil ;
- la confiance, la méfiance, l'obéissance : être bien vu – être mal vu – fermer les yeux sur quelque chose – j'irais les yeux fermés – mon œil ! – obéir au doigt et à l'œil ;
- l'accès à la conscience, la prise de conscience : les yeux dans les yeux – entre quatre yeux – cela m'a ouvert les yeux – le mauvais œil – « *L'œil était dans la tombe et regardait Caïn* » (V. Hugo, *La Légende des siècles*) ;
- la conscience (l'éveil) ou l'inconscience : ne pas fermer l'œil – ne pas avoir les yeux en face des trous – tourner de l'œil.

Pour les Chinois, les yeux reflètent le *shen*, c'est-à-dire « la conscience qui brille dans les yeux quand on est vraiment éveillé ». L'œil humain est à ce propos considéré par les taoïstes comme une véritable source de lumière, un instrument qui peut influencer l'autre. « Quand vous

regardez, concentrez l'énergie mentale dans les yeux » a écrit un maître en arts martiaux.

Exercices

► Mon regard...

En règle générale, je regarde mon interlocuteur (je me note de 0 à 10, c'est-à-dire de pas du tout à beaucoup) :

.....

En règle générale, mon interlocuteur me regarde (je note de 0 à 10, c'est-à-dire de pas du tout à beaucoup) :

.....

Ce que je ressens :

j'évite – j'ai peur – je crains – j'ai confiance – je me méfie – je domine – je méprise – je doute.

Mon regard, je le trouve (entourez) :

sévère – doux – triste – gai – agressif – calme – expressif – franc – direct – sournois – vicieux – clair – sombre – hautain – autre.

Dans mon regard je cherche le plus à transmettre les émotions, les sentiments suivants (entourez) :

le contrôle – l'exigence – la joie – la tristesse – la rigueur – la séduction – l'amour – la colère – le calme – la confiance – la bienveillance – le sérieux – autre.

On dit de mon regard qu'il est plutôt (entourez) :

rassurant – culpabilisateur – méchant – impressionnant – stupide – sympathique – charmeur – séducteur – intellectuel – méprisant – craintif – interrogateur – bienveillant – doux – ironique – malicieux – étonné – sombre – austère – autre.

Il arrive que votre regard trahisse des émotions, des sentiments que vous ne souhaitiez pas transmettre ou que vos interlocuteurs interprètent faussement votre regard pour des raisons indépendantes de votre volonté. Ceci peut être lié à la couleur de vos yeux, l'épaisseur de vos sourcils, la forme de votre visage. Dans ce cas essayez l'exercice suivant.

► Le loup

Un loup est une sorte de demi-masque essentiellement destiné à dissimuler la partie haute du visage, dont le regard (vous noterez qu'à la télévision un procédé de brouillage des yeux est destiné à protéger l'anonymat de certains interviewés).

Placez-vous de face devant une glace et essayez d'obtenir cette neutralité qu'exprime le loup. Si vous n'y parvenez pas, essayez de ressembler à ces masques blancs de théâtre assez inexpressifs.

► Canicule

Vous pouvez parvenir à détendre votre expression faciale en imaginant qu'il fait très chaud et que vos muscles du front, des sourcils, du pourtour des yeux, des pommettes, des joues, de la bouche sont des morceaux de beurre qui fondent lentement au soleil. Commencez par le sommet du crâne pour finir au menton. Votre visage est alors complètement inexpressif. Vous pouvez gommer cette impression de passivité en rehaussant légèrement les commissures de vos lèvres. Cette suspension du sourire est modulable en fonction du propos à tenir, de l'émotion à soutenir.

Toujours devant votre miroir maintenez votre visage décontracté. Prononcez ces phrases de difficulté croissante en maintenant une expression neutre :

- « Cette soirée était très agréable » ;
- « J'ai lu votre rapport, il est très intéressant » ;
- « Je suis fatigué aujourd'hui, pas très en forme » ;
- « Pouvez-vous m'en dire davantage, monsieur ? Je vous écoute » ;
- « Je souhaiterais désormais que vous respectiez les horaires du service » ;
- « Il faut que je te dise, je n'ai pas trop apprécié ta remarque tout à l'heure à propos de Sébastien » ;
- « Tu ne sembles pas d'accord avec ce que je viens de dire, n'est ce pas ? »

► Les yeux dans les yeux

Un regard assez droit dans les yeux est le gage d'une certaine sincérité, si toutefois sa durée n'excède pas un certain temps, estimé à environ sept secondes ; au-delà il peut être interprété, susciter de la gêne, de l'irritation. On accorde plus facilement sa confiance à un regard franc authentique qu'à un *regard en coin* ou fuyant.

	Qui est cette personne ? (nom, statut...)	Émotion ressentie
Une personne que je regarde très facilement		
Une personne que je regarde assez facilement		
Une personne que je regarde assez difficilement		
Une personne que je regarde très difficilement		

Si vous souhaitez vous entraîner à regarder plus directement vos interlocuteurs commencez par des situations simples. Évoluez du plus facile vers le plus difficile (servez-vous du tableau ci-dessus).

Si vous ressentez une émotion assez intense, essayez de vous convaincre qu'il n'y a certainement pas que vous à éprouver ce sentiment à l'instant présent. Ne vous laissez pas envahir par cette gêne, respirez lentement et régulièrement.

Vous pouvez également, en cas de gêne, fixer un point imaginaire situé entre les deux yeux, à la base du front de votre interlocuteur. Vous pouvez également être attentif à la forme du visage, au front, aux sourcils de votre interlocuteur.

LE SOURIRE

Le sourire est-il un sous-rire ?

Le sourire est au rire ce que la technique du pastel est à la peinture, il suggère plus qu'il ne dit. Le rire est une expression du corps, le sourire est une prédisposition de l'âme.

Le sourire est une des manifestations premières de la joie. Il traduit une émotion agréable. Mais il est davantage puisqu'il peut également induire la joie. En effet, on retrouve dans certaines techniques de méditation ou de relaxation des exercices qui consistent à afficher ou à visualiser un léger sourire de manière à provoquer une joie, un apaisement intérieur. Bouddha médite, il sourit.

« *Conquérir sa joie vaut mieux que s'abandonner à la tristesse* » écrivait A. Gide (*Journal*, 1927). Le sourire n'est plus alors simplement une expression de nos émotions, il devient l'aiguillon de la joie, l'antidote

du malheur. Le sourire prédispose favorablement l'interlocuteur ou le groupe destiné à recevoir un message, une information. Le sourire est une huile de massage relationnel.

Le sourire est un des premiers actes de communication du nourrisson. Il est le moteur d'une relation essentielle entre les parents et l'enfant ; il est le premier message d'une manifestation de bien-être mais il est également tout entier une attente de réponse. Ce lien qui s'instaure dès les premiers instants de la vie prédispose de manière définitive à la confiance ou à la méfiance.

On accorde davantage sa confiance à quelqu'un qui sourit et une des principales caractéristiques du sourire est qu'il est contagieux, il se transmet. À moins que votre interlocuteur n'ait développé des anticorps puissants envers cette maladie par un goût du malheur très prononcé vous constaterez toujours que votre disposition au sourire ne demande qu'à être partagée. L'infirmière est en contact avec des personnes en souffrance ; elle devrait donc cultiver cette aptitude à la joie.

Pour P. Eckmann la joie est une des six émotions fondamentales (la joie, le dégoût, la surprise, la tristesse, la colère, la peur). Elle est exprimée par un *vrai sourire* (différent du *faux sourire*) qui se caractérise par une contraction spontanée du muscle orbiculaire de l'œil, le reste du corps étant détendu.

Bien sûr le sourire est aussi l'arme du séducteur, du commercial, du corrupteur. Le sourire tente d'inspirer la confiance pour le meilleur et pour le pire (l'ironie, la moquerie...). Nous ne l'envisagerons que comme le reflet d'une certaine authenticité, une générosité qui pousse vers l'autre sans arrière-pensée mercantile ou manipulatrice.

Exercices

► La star

Quel est l'ami, le comédien, la star dont vous appréciez le plus le sourire ?	Quel est l'ami, le comédien, la star dont vous appréciez le moins le sourire ?
Son sourire : – inspire la confiance ; – exprime la joie ; – est contagieux ; – est communicatif ; – autre.	Son sourire est : – ironique, moqueur ; – faux, hypocrite ; – vicieux, lubrique ; – mercantile, commercial ; – autre.

► Le miroir

Placez-vous devant un miroir. Pensez à quelque chose d'agréable, vous souriez. Repérez les éléments physiques spécifiques de ce qui caractérise votre sourire, de quelle manière se mobilisent ces différents éléments :

front :

sourcils :

sourcils :

œil :

œil :

nez, narines :

pommette :

pommette :

**bouche
(lèvre, commissures) :**

**corps
(détendu, relâché) :**

De manière générale, on trouve mon sourire (choisissez un ou plusieurs adjectifs dans la liste ci-dessous) :

séduisant – malicieux – moqueur – ironique – commercial – faux – superficiel – reposant – confiant – calme – coincé – nerveux – figé – imbécile – gai – communicatif – intelligent – grinçant – hypocrite – vicieux – lascif – authentique – pervers – érotique – malin – inexpressif – joueur.

Je trouve personnellement que mon sourire est :

.....

Y a-t-il une différence entre la perception que j'ai de mon sourire et celle qu'en ont les autres ? Si oui essayez d'expliquer :

.....

Quelles devraient être selon vous les principales caractéristiques du sourire d'un soignant ?

► Le bouddha

Quel est à cet instant l'image la plus agréable qui vous vient à l'esprit (souvenir de voyage, de personne, de lieu... de sensation) ? Pensez-y intensément et tentez d'imprimer sur votre visage un sourire calme, tranquille qui vous serait inspiré par cette image.

► Le masque

Il s'agit, grâce à cet exercice, de mobiliser rapidement un sourire. Placez votre main droite devant votre front (paume vers vous). Descendez lentement cette main vers votre menton et en même temps imprimez sur votre visage les traits d'une extrême tristesse, puis remontez votre main vers le front et à l'inverse imprimez sur votre visage les traits d'une joie immense. Continuez l'exercice. Vous pouvez réaliser ce jeu à plusieurs.

LA VOIX

Il suffit de contacter par téléphone le standard de différentes entreprises ou institutions pour évaluer l'importance qu'accordent ces établissements à l'accueil. Grâce au combiné placé contre le pavillon de votre oreille une voix a la capacité d'atteindre directement votre cerveau, votre système émotionnel. Aucune distance, de la relation brute. C'est pourquoi les plus grandes entreprises l'ont bien compris : l'accueil est une vitrine. Un standard téléphonique ne doit donc être confié qu'à des personnes compétentes et formées. Du ton de la voix à la gestion d'un appel difficile : rien ne doit être laissé au hasard.

La voix est un instrument à vent très complexe commandé par notre cerveau. Une colonne d'air, mobilisée par l'expiration, va faire vibrer deux cordes vocales au niveau du larynx. Le son émis sera transmis et amplifié par la bouche, le pharynx, la cage thoracique, le squelette. Le volume d'air mobilisé par le souffle, la tension des cordes vocales, la qualité de la résonance, tous ces éléments sont sous le contrôle conscient et inconscient de l'individu. Le vécu, la culture, l'environnement, l'habillement, la position dans l'espace, les émotions, vont conditionner la qualité de la voix.

Votre voix est votre meilleur ambassadeur. Tous les exercices qui suivent sont destinés à fluidifier votre débit verbal, à poser votre voix, à débloquer votre expression.

Exercices

► Ma voix

Les caractéristiques de ma voix

Je trouve ma voix (inutile de vous enregistrer, l'enregistrement et sa restitution modifient la voix, c'est l'impression subjective qui importe) :

.....

On trouve ma voix (demandez à un ami, un collègue, vous apprendrez beaucoup sur vous-même en posant cette question) :

.....

Je trouve ma voix (entourez) :

– tonalité : *forte – étouffée – faible – aiguë – suraiguë – basse – caverneuse – inaudible* ;

– débit : *articulée – tremblée – assurée – chevrotante – lente – rapide – saccadée – hachée – bredouillante – bafouillante – bégayante – saccadée – hachée – autoritaire – avec un accent* ;

– timbre : *froide – enrouée – sourde – cassée – nerveuse – mécanique – métallique – nasillarde – sensuelle – charmeuse – chaude – claire – pure – cassée – juste – posée – étouffée – assurée – dure – enfantine – expressive – douce*.

– autre :

On trouve ma voix (écrivez) :

.....

J'aimerais que ma voix soit plus :

.....

J'aimerais que ma voix soit moins :

.....

Effet produit par ma voix, selon moi (entourez) :

confiance – détente – sensualité – séduction – fermeté – amusement – moquerie – crainte – doute – suspicion – fatigue – énervement – irritation – sécurité – confort – malaise – agressivité – ennui – énervement – endormissement – stress – tristesse – sérénité – autre.

Effet produit par ma voix, selon mon entourage (écrivez) :

.....

J'aimerais que ma voix produise plus de :

.....

J'aimerais que ma voix produise moins de :

.....

► Préparez-vous !

Avant chaque travail sur la voix, il peut être utile de pratiquer cet exercice. Il vous aidera à vous déconnecter de vos soucis quotidiens et permettra une meilleure prise de conscience des résultats à atteindre.

Installez-vous au calme. Asseyez-vous sur une chaise confortable, toute la surface de vos plantes de pied touche le sol, votre dos est droit et repose légèrement sur le dossier, vos avant-bras reposent sur vos cuisses, votre tête est droite. Prenez conscience d'un vêtement, d'un bijou qui pourrait vous gêner et desserrez-le. Regardez devant vous ou fermez les paupières. Inspirez, expirez, écoutez ce bruit, ce rythme régulier, ralentissez progressivement ce rythme.

Cet exercice de préparation peut durer deux minutes.

Vous pouvez ensuite vous lever de votre fauteuil et élever, étirer les bras vers le ciel en écartant les doigts et émettre le son Aaaaah ! assez puissamment, et ceci en expirant. On peut répéter l'exercice.

Essayez maintenant de prendre conscience de tous les paramètres qui influencent votre voix, c'est-à-dire votre état de contraction musculaire, votre tension intellectuelle et émotionnelle, les contraintes vestimentaires et environnementales.

► Improvisez !

Fluidifier, débloquer l'expression.

Passionné !

Pendant 30 secondes, parlez avec passion, enthousiasme de votre activité favorite (la course à pied, la cuisine, le rangement...).

Inspiré

Pendant 30 secondes, évoquez ce que vous inspire cette image.



Créatif

Pendant 30 secondes improvisez une suite à ces deux phrases :

- l'accueil est une phase importante dans la stratégie d'accompagnement d'un malade. En effet c'est de cette première étape...
- on parle beaucoup de prise en charge globale des patients ; cette conception renvoie à une approche philosophique humaniste. En effet...

Pendant 30 secondes, improvisez à partir des mots ou des groupes de mots suivants : *vacances – animal domestique – tabac – infirmière et tabac – travail de nuit.*

► Le standard téléphonique

Entraînez-vous à parler en souriant :

« Service de médecine interne bonjour, une infirmière à votre écoute, que puis-je faire pour vous ?

[...]

Merci de patienter quelques instants, je vais me renseigner.

[...]

Avez-vous de quoi noter ? Oui, très bien. Le rendez-vous est fixé le 30 janvier à 16 heures auprès du docteur François. Merci, au revoir et bonne journée madame. »

► Donnez de la voix !

Récitez !

Récitez à voix haute ce classique de Molière (*L'Avare*, acte IV, scène 7) en marquant les intonations. Vous pouvez imaginer que l'Avare n'est autre que le trésorier de l'Association des étudiants à qui on vient de dérober le coffre :

« Au voleur ! au voleur ! à l'assassin ! au meurtrier ! Justice, juste ciel ! Je suis perdu, je suis assassiné. On m'a coupé la gorge. On m'a dérobé mon argent. Qui peut-ce être ? Qu'est-il devenu ? Où est-il ? Où se cache-t-il ? Que ferai-je pour le trouver ? Où courir ? Où ne pas courir ? N'est-il point là ? N'est-il point ici ? Qui est-ce ? Arrête. (À lui-même, se prenant le bras.) Rends-moi mon argent, coquin... Ah ! c'est moi ! Mon esprit est troublé, et j'ignore où je suis, qui je suis et ce que je fais. Hélas ! mon pauvre argent ! mon pauvre argent mon cher ami ! on m'a privé de toi ; et puisque tu m'es enlevé, j'ai perdu mon support, ma consolation, ma joie : tout est fini pour moi, et je n'ai plus que faire au monde. Sans toi il m'est impossible de vivre. C'en est fait. Je n'en puis plus. Je me meurs. Je suis mort. Je suis enterré. N'y a-t-il personne qui veuille me ressusciter, en me rendant mon cher argent, ou en m'apprenant qui l'a pris ?... »

Lisez à voix haute !

Lisez ces phrases à voix haute en insistant sur les sections soulignées. Vous remarquerez que la phrase prend alors un sens sensiblement différent.

Ce médicament n'est pas efficace sur la douleur.

Ce médicament n'est pas efficace sur la douleur.

Ce médicament n'est pas efficace sur la douleur.

Le cours sur la psychologie de l'enfant est reporté à demain, 16 heures !

Le cours sur la psychologie de l'enfant est reporté à demain, 16 heures !

Le cours sur la psychologie de l'enfant est reporté à demain, 16 heures !

Déclamez !

Récitez une première fois d'une voix faible et monocorde puis déclamez d'une voix forte et assurée :

*« Ce beau guerrier vêtu de lames et de plaques,
Sous le bronze, la soie et les brillantes laques,
Semble un crustacé noir, gigantesque et vermeil. »* J. M. de Hérédia

Récitez une première fois d'une voix faible et monocorde puis déclamez d'une voix forte, assurée et lente :

« *Je suis venu, j'ai vu, j'ai vaincu.* » Jules César

« *L'important dans la vie, ce n'est point le triomphe, mais le combat. L'essentiel n'est pas d'avoir vaincu, mais de s'être bien battu.* »

P. de Coubertin

« *La nue se déchire, et l'éclair trace un rapide losange de feu. Un vent impétueux, sorti du couchant, roule les nuages sur les nuages ; les forêts plient ; le ciel s'ouvre coup sur coup ; et, à travers ces crevasses, on aperçoit de nouveaux cieux et des campagnes ardentes.* »

R. de Chateaubriand

Levez-vous !

Levez-vous et dites une première fois d'une voix faible et monocorde puis une seconde fois d'une voix forte, calme et assurée : « J'aimerais pouvoir reprendre cet exposé dans dix minutes, après la pause. »

Levez-vous et dites une première fois d'une voix faible et nerveuse puis une seconde fois d'une voix forte, calme et assurée :

– « S'il vous plaît, pourrais-je avoir votre attention, j'ai quelques informations à vous transmettre ! »

– « Serait-il possible que les gens dans le couloir regagnent la salle s'il vous plaît ? »

– « Je suis venu vous parler aujourd'hui d'un problème que vous connaissez bien. Je ne suis pas un spécialiste mais j'espère pouvoir vous apporter un éclairage différent. »

– « Est-ce que quelqu'un aurait la gentillesse de fermer la porte au fond de la salle ? Merci. »

– « Les personnes qui désirent avoir des places sont priées de bien vouloir rester dans le couloir quatre, merci. »

Donnez le meilleur de vous-même !

Levez-vous et lisez à voix haute les textes suivants en choisissant le ton adéquat.

« Les mesures qui ont été prises sont insuffisantes, la colère n'est pas prête de s'apaiser. Il est temps de manifester notre désarroi, notre insatisfaction. »

« Voici notre programme : une action concertée, une planification des ressources, des stratégies améliorées, une politique de formation pertinente. L'avenir sera ce que nous déciderons ensemble qu'il soit ! »

« Les données sont effarantes. Dans les pays en voie de développement on enregistre quotidiennement 15 000 nouveaux cas

d'infection ; à ce jour 13 millions de personnes sont décédés. Il va sans dire que nous attendons beaucoup de cette conférence internationale. »

« Réceptif, influençable, l'enfant se construit à partir d'une relation maternelle, parentale puis sociale. Il est sensible et fragile. Il n'a pas toujours la possibilité de manifester de manière adaptée sa souffrance. C'est pourquoi ce trop-plein d'émotions, de douleur s'exprime parfois de manière chaotique, violente. Le soignant est alors impuissant, incapable d'apporter une réponse adaptée. Il appartient à chacun de prendre conscience de la prise en charge de la douleur chez l'enfant. »

« Soigner une personne âgée c'est accepter de s'asseoir et d'écouter sans rien dire des histoires qui ne parlent plus qu'à celui ou celle qui les raconte. Il faut beaucoup d'humilité, d'humanité pour être soignant en gériatrie. »

LA GESTUELLE

Le geste, en tant qu'acte volontaire, est un mouvement corporel auquel son auteur souhaite donner une signification. Même involontaire ce mouvement véhicule du sens. Pour P. Eckmann et W. Friesen, il existe cinq catégories de gestes qui accompagnent le langage :

– *les illustateurs*, ces gestes accompagnent le discours et le mime : « Une plaie profonde comme ça ! » (le pouce et l'index donnent la mesure).

– *les régulateurs*, ils aident à réguler le rythme de la parole au cours d'une conversation : « Est-ce que je pourrais ajouter une remarque concernant ce protocole ? » (la personne lève la main).

– *les adaptateurs*, ils sont ritualisés car ils ont perdu leur objectif premier : « Qu'est-ce qui ne va pas aujourd'hui Lucas ? » (l'infirmière prend la main de l'enfant).

– *les signaux*, ils traduisent l'émotion ressentie, ils sont involontaires : « Je n'ai pas peur de cette intervention ! » (les mains de M. Joly tremblent).

– *les emblèmes*, ils symbolisent l'idée à transmettre : « C'est le mois de la prime ! » (le pouce d'Éric frotte son index).

Les gestes sont intégrés dans un système plus large formé par le corps : son orientation, son degré d'ouverture, son mouvement. Le vêtement intègre également cette dynamique du corps.

Exercices

► Le défilé de mode

Nous vous proposons d'assister, en tant qu'observateur privilégié, à un défilé de mode. Choisissez des personnes de votre entourage, amical ou professionnel, et découvrez leur langage corporel selon les critères suivants :

- position du corps : *ouvert – fermé – de profil – stable – instable ;*
- gestuelle : *large – inexistante – assurée – saccadée – hésitante – crispée – nerveuse – agitée – vive – impulsive – expansive – étroite – tendue – élégante – maniérée – molle – décontractée ;*
- démarche : *souple – feutrée – bruyante – ample – assurée – courte – large – nerveuse – digne – majestueuse – raide – tonique – chaloupée – discrète ;*
- habillement : *négligé – détendu – strict – débraillé – conforme – ample – serré – discret – voyant – exubérant.*

Analyse globale

La position du corps, la gestuelle, la démarche, l'habillement traduisent-ils : *le statut social – une position hiérarchique – l'adhésion à un groupe (ados...), une communauté (sportive, religieuse...) – l'appartenance à une culture (artiste...) – une manière de vivre ?*

Personne observée	Position du corps	Gestuelle	Démarche	Habillement	Analyse globale
Et moi, je me trouve :					

► À bout des tics

Ce qu'on appelle les tics sont des gestes automatiques, involontaires et qui peuvent parasiter une communication. Ils témoignent inconsciemment d'une certaine nervosité ou d'une impatience en contradiction avec un message qui, dans le cadre professionnel, se veut la plupart du temps calme et empathique. Il s'agit donc de repérer ces

mouvements incontrôlés ; et vous constaterez que si vous êtes conscients de l'enjeu relationnel de certaines situations de soins vous éviterez d'avoir recours à ces gestes.

	Ce que je ne supporte pas que les autres fassent	Émotion ressentie	Ce que les autres ne supportent pas que je fasse	Ce que mon interlocuteur peut ressentir
Se toucher le visage				
Se gratter				
Jouer avec ses cheveux				
Faire craquer ses doigts				
Jouer avec un stylo				
Manipuler une clef				
Tortiller un trombone				
Secouer le genou				
Ôter la peau des ongles				
Balancer une jambe sur l'autre croisée				
Tapoter sur le bureau				
Se balancer sur sa chaise				
Autre				

► Serrer la main

Une poignée de mains permet d'établir un lien amical ou de confiance. Peu de soignants utilisent cette stratégie pour créer un contact rassurant lorsqu'un malade est accueilli dans un service hospitalier par exemple.

Cependant, certaines conditions sont à respecter : il convient de regarder la personne dans les yeux, secouer les mains une ou deux fois mais pas davantage, imprimer à son mouvement une certaine fermeté (pas assez : vous paraissez mou et hypocrite, trop : vous êtes catalogué autoritaire ou violent).

Avant chacun des exercices suivants nous vous conseillons de vous étirer. Chacun à sa manière, de la façon la plus naturelle. Cette mise en tension douce des muscles favorise :

- la décontraction physique en équilibrant le tonus musculaire, en éliminant les gestes parasites grâce à la réalisation d'une action motrice coordonnée ;

– la décontraction psychique, en augmentant la concentration par l'attention portée au geste exécuté lentement.

► Couper le son

Vous passez à la télévision mais les téléspectateurs n'ont que l'image, le son est coupé. Mimez en articulant sans voix le texte, vous devez être le plus persuasif possible. Vous pouvez réaliser ces exercices à plusieurs.

« Les besoins du petit enfant sont très spécifiques. Il a surtout besoin d'amour, d'affection et d'un climat familial chaleureux »

« La France ne sera respectée à l'étranger que si son peuple est solidaire et ses dirigeants volontaires ! »

« La drogue est un enfer. Elle réduit votre volonté à néant, fait de vous un moins que rien, un esclave ! »

« J'ai beaucoup de succès en amour... un corps parfait, une intelligence brillante et un pouvoir de séduction incroyable ! »

« Mesdames, messieurs les jurés, je vous demande de l'indulgence pour ce prévenu ; il est seul, pauvre et il a souffert ! »

« Nous ne transigerons pas avec les coupables. Pas de place à la mollesse, nous serons fermes ! »

« Un enfant qui sourit c'est un papillon, une fleur, un soleil qui resplendit dans un monde gris ! »

« Rejoignez notre parti, nous seuls avons combattu en des moments difficiles. Nous seuls saurons montrer le chemin ! »

► Quel acteur !

Communiquez des émotions.

Levez-vous et mimez en 10 secondes ces situations avec le plus d'intensité possible.

La joie

Situation : *vous avez brillamment réussi vos examens.*

Le dégoût

Situation : *vous êtes prisonnier d'une tribu. Vous devez manger un plat d'asticots vivants pour sauver votre vie.*

La surprise

Situation : *on vous apprend que vos amis Jacques et Cécile se séparent.*

La tristesse

Situation : *pour la seconde fois, vous échouez aux épreuves du permis de conduire.*

La colère

Situation : *on vient de vous voler votre portefeuille (tous vos papiers et 75 euros).*

La peur

Situation : *vous êtes seul chez vous, minuit, un bruit étrange au bout du couloir.*

► Histoire au coin du feu

Lisez ce texte en imaginant qu'un public se trouve devant vous. Regardez à droite, à gauche, devant vous, déplacez-vous, utilisez des gestes... Vous y êtes !

« Une de mes frayeurs imaginaires, avoir un père instituteur qui m'aurait obligée à bien parler sans arrêt, en détachant les mots. On parlait avec toute la bouche.

Puisque la maîtresse me « reprenait », plus tard j'ai voulu reprendre mon père, lui annoncer que « se parterrer » ou « quart moins d'onze heures » *n'existaient pas*. Il est entré dans une violente colère. Une autre fois : « Comment voulez-vous que je ne me fasse pas reprendre, si vous parlez tout le temps ! » Je pleurais. Il était malheureux. Tout ce qui touche au langage est dans mon souvenir motif de rancœur et de chicanes douloureuses, bien plus que l'argent. [...] Il n'avait jamais mis les pieds dans un musée. Il s'arrêtait devant un beau jardin, des arbres en fleur, une ruche, regardait les filles bien en chair. Il admirait les constructions immenses, les grands travaux modernes (le pont de Tancarville). Il aimait la musique de cirque, les promenades en voiture dans la campagne, c'est-à-dire qu'en parcourant des yeux les champs, les hêtraies, en écoutant l'orchestre de Bouglione, il paraissait heureux. [...]

Un été, il m'a emmené trois jours dans la famille, au bord de la mer. Il marchait pieds nus dans des sandales, s'arrêtait à l'entrée des blockhaus, buvait des demis à la terrasse des cafés et moi des sodas. Pour ma tante, il a tué un poulet qu'il tenait entre ses jambes, en lui enfonçant des ciseaux dans le bec, le sang gras dégouttait sur la terre du cellier. [...]

Il reconnaissait les oiseaux à leur chant et regardait le ciel chaque soir pour savoir le temps qu'il ferait, froid et sec s'il était rouge, pluie et

vent quand la lune était dans l'eau, c'est-à-dire immergée dans les nuages [...]

Pour manger, il ne se servait que de son Opinel. Il coupait le pain en petits cubes, déposés près de son assiette pour y piquer des bouts de fromage, de charcuterie et saucer. [...] Le repas fini, il essuyait son couteau contre son bleu. [...]

Il dormait toujours avec sa chemise et son tricot de corps. Pour se raser, trois fois par semaine, dans l'évier de la cuisine surmonté d'une glace, il déboutonnait son col, je voyais sa peau très blanche à partir de son cou. [...]

Dans la cour, l'hiver, il crachait et il éternuait avec plaisir. »

(A. Ernaux, *La Place*, Gallimard, Paris, 1983)

► La bonne distance

Nous avons rappelé, dans le chapitre sur l'intimité, quelques principes qui orientent ce qu'on pourrait appeler *la bonne distance* à avoir avec un malade. Voici ce que peut ressentir une personne alitée selon que le soignant est proche ou éloigné, debout ou assis.

Au pied du lit

Avantage : proximité. *Inconvénient* : sentiment d'infériorité, d'écrasement. Les traits du soignant, vus du dessous sont déformés.

À distance

Avantage : souci de ne pas écraser. *Inconvénient* : la trop grande distance n'est pas compatible avec l'intimité que l'on souhaite instaurer.

Assis près du lit

Cette posture conjugue tous les avantages des positions décrites plus haut. Elle instaure un climat de disponibilité, d'égalité, d'ouverture. La chaise est l'objet-tiers que l'on approche ; la chaise est une ligne brisée qui imprime au corps une obligation de se plier, qui est en opposition complète avec la ligne droite de la position debout. S'obliger à plier son corps c'est quitter une part de ses certitudes, c'est signifier, proposer une certaine disponibilité d'esprit.

En fonction de ces données, de l'importance du respect de l'intimité et des distances sociales qu'elle implique, nous vous proposons l'exercice page suivante.

Reliez par un trait de crayon un certain type de soins avec la distance qui vous semble la plus appropriée.

<ul style="list-style-type: none"> Accueil d'une personne à l'hôpital ● Réalisation d'une toilette ● Entretien avec un toxicomane en phase de manque ● Toucher-massages ● Recueil d'informations ● Écoute d'un malade en phase maniaque ● Jeu avec un enfant ● Explication d'un diagnostic ● Activité cuisine en service de psychiatrie ● Maintien d'un malade pendant une ponction lombaire ● Explication d'un examen ● Annoncer une date de sortie de l'hôpital ● Faire un cours sur la prévention du tabagisme à des collégiens ● Souhaiter bonne nuit à un enfant hospitalisé ● Annonce du décès à une conjointe ● Entretien d'éducation à une personne diabétique ● Soutien à une personne âgée qui pleure ● Entretien d'aide avec une personne dépressive ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● Distance publique : 7 m à 3,60 m ● Distance sociale : 3,60 m à 1,20 m ● Distance personnelle : 1,20 m à 45 cm ● Distance intime : 45 cm au contact
---	---

► Quelle classe !

Vous marchez dans la rue. Vous imaginez qu'un grand miroir est disposé à environ vingt mètres en face de vous sur le trottoir. Vous allez donc à votre propre rencontre... Respirez calmement et profondément ; éliminez de votre démarche toute contracture (niveau de la mâchoire, des épaules, du bassin, des fesses...), tout mouvement parasite (mâchoires, doigts, épaules...) ; vous affichez un léger sourire... vous êtes vraiment content de vous rencontrer aussi décontracté.

III

Se relaxer

INTRODUCTION

« Le soir, après une journée de douze heures en réanimation, je n'arrive pas à décompenser, je suis sur les genoux. »

« Quand j'ai vu ce malade psychotique brandir une chaise dans ma direction, j'ai eu les jambes coupées. »

« Le médecin est sorti de la chambre et le malade m'a demandé s'il en avait encore pour longtemps à vivre. J'avais l'estomac noué. »

« On vous rappelle pendant vos congés parce qu'on manque de personnel ; de jour, de nuit, plein le dos de ce service ! »

...Témoignages de vécus professionnels. Contractions sur contractions... le tétanos psychologique qui menace chaque soignant !

Surmenage, interruption des tâches, urgences, cloisonnement des fonctions, conflits, maladies, mort, souffrance... une véritable toile émeri quotidienne qui abrase les enthousiasmes, les vocations, les initiatives. La machine est efficace, pour peu que le soignant s'expose beaucoup ou qu'il ne trouve en lui, dans son environnement les moyens de se régénérer. Le contexte conjugal, social, familial est bien sûr favorable en terme de ressources et on ne dira jamais assez qu'un certain équilibre psychologique personnel est indispensable pour exercer ce genre de profession. Cependant il existe des passages, des zones charnières déterminantes dans le parcours du soignant qui mériteraient qu'on s'y attarde. Il s'agit notamment de la formation initiale dans les IFSI. Les étudiants y apprennent beaucoup, mais essentiellement avec leur tête, leur esprit. On envisage des cas, des situations ; on les analyse, on les discute. C'est une phase indispensable. Mais, dans un service hospitalier, lorsqu'un problème surgit, il n'atteint pas d'emblée les zones corticales du cerveau et le traite-

ment de ce problème n'utilise pas toujours la voie royale du raisonnement. Il vous *saute à la figure*, il vous *prend aux tripes*, il vous *scie* ; il génère davantage d'émotions que de réflexion. Et bien souvent l'étudiant, le professionnel sont surpris de ne pas pouvoir gérer, maîtriser ces situations car ils n'ont pas appris à contrôler leur système émotionnel.

La question de la gestion efficace des émotions est complexe. Cependant des réponses existent, qui sont à adapter au style de chacun.

La relaxation est une de ces techniques, ancienne et éprouvée, qui peut contribuer à vous aider.

« Il n'est pas juste de dire que l'homme pense avec son cerveau, ce n'est pas avec son cerveau qu'il pense, c'est avec son corps tout entier. » P. Janet, psychologue, l'avait bien compris qui, au début du ^{xx}e siècle, rappelait l'unité du corps et de l'esprit. Il rompait ainsi avec des décennies de cartésianisme et de rationalisme triomphant. Les travaux de J. Charcot et H. Bernheim sur l'hypnotisme (1878), les découvertes de S. Freud sur le développement des névroses vont révolutionner l'approche du fonctionnement psychique. Pour O. Vogt, à cette époque, il est même possible de pratiquer l'autohypnose et d'induire soi-même et sur soi-même un état de détente qui régule les émotions. La brèche est ouverte, les recherches de J.-H. Schultz, R. Vittoz, E. Jacobson et plus récemment J. de Ajuriaguerra et M. Sapir vont contribuer à fonder une théorie de la relaxation. Sur le plan des méthodes, on innove ou on s'inspire de traditions ancestrales comme le yoga venu de l'Inde, les techniques de concentration des arts martiaux japonais ou chinois. Des formes de méditation comme le zen participent également à l'enrichissement des pratiques modernes.

Il convient cependant de resituer la relaxation dans ce mouvement né dans les années soixante et qui est celui des *nouvelles thérapies*. Nouvelles parce qu'elles sont en rupture avec la tradition des thérapies longues et essentiellement verbales comme la psychanalyse. Elles mettent l'accent sur la dynamique de groupe, le travail sur le corps, l'expression du sujet dans *l'ici et maintenant* à partir de son ressenti et de ses émotions. Certaines de ces nouvelles thérapies, dont la relaxation fait partie, n'ont pas pour vocation première de rééquilibrer le psychisme d'individus fortement perturbés mais visent tout simplement à procurer un mieux-être à des personnes en quête d'un certain confort psychologique, d'une meilleure relation avec l'entourage, d'un épanouissement personnel. La relaxation s'inscrit bien dans ce mouvement comme une approche corporelle qui permet une meilleure gestion des émotions, une recherche d'équilibre et d'expansion relationnelle.

TECHNIQUES ET MÉTHODES

Nous vous proposons un tour d'horizon de ces différentes techniques de relaxation. Loin d'être exhaustif, il vous permettra de mieux vous orienter et de mieux choisir, le cas échéant, la méthode la plus adaptée à votre demande.

Le training autogène de Schultz

Cette méthode a été mise au point par un psychiatre allemand et s'inspire des travaux sur le sommeil et l'hypnose d'O. Vogt et de K. Brodman. Pour J.-H. Schultz « *le facteur essentiel dans la déconnexion qui amène l'hypnose est donc la détente musculaire et vasculaire analogue à celle du sommeil nocturne et réalisable par la concentration psychique qui peut faire l'objet d'un entraînement particulier* ». Une série d'exercices vise à obtenir une « *auto-décontraction concentrative* ».

Le premier de ces exercices consiste à obtenir une sensation de pesanteur et de décontraction musculaire périphérique accompagnée, après un certain entraînement, d'une sensation de chaleur. Puis la méthode s'enrichit, au fur et à mesure, d'autres exercices. Ces exercices portent sur la régulation cardiaque, le contrôle respiratoire, le ressenti d'une chaleur abdominale puis d'une sensation de fraîcheur au niveau du front.

Ce cycle dit *inférieur*, pratiqué seul ou avec un thérapeute, peut aussi être complété par un cycle *supérieur* qui relève davantage de la psychothérapie que de la relaxation.

La relaxation de Jacobson

Cette méthode diffère du training autogène de J.-H. Schultz car elle s'inscrit dans un registre purement physiologique. Pour E. Jacobson, en effet, apprendre à reconnaître ses tensions musculaires et les réduire a une action sur le contrôle des affects. Des techniques de relaxation basées sur la contraction et la décontraction des muscles, régions par régions, chez un sujet allongé, sont complétées par des exercices de relaxation différentielle. Ceux-ci sont destinés à réduire la contraction musculaire effectuée lors de la réalisation d'un geste.

La sophrologie

A. Caycedo, son concepteur, en donne la définition suivante : « *La sophrologie est une science, ou mieux, une école scientifique qui étudie*

la conscience, ses modifications, et les moyens physiques, chimiques ou psychologiques pouvant la modifier, dans un but thérapeutique, prophylactique ou pédagogique, en médecine. » Pour mettre au point sa méthode, A. Caycedo s'est inspiré du training autogène de Schultz, de techniques orientales (chinoises, indiennes, tibétaines et japonaises), des travaux entrepris sur l'hypnose. La sophronisation, dirigée par l'individu lui-même ou un sophrologue, est une recherche d'un état de conscience dit sophronique situé entre l'état de veille et celui de sommeil. Des méthodes passives permettent d'utiliser le niveau sophroliminal obtenu par sophronisation simple afin de mettre en évidence et activer les potentialités du sujet. Ce dernier peut ainsi être invité à se représenter de manière positive des événements à vivre.

D'autres techniques dites de relaxation dynamique sont également utilisées :

- la relaxation dynamique concentrative (inspirée du yoga hindou) ;
- la relaxation dynamique contemplative (d'origine bouddhiste) ;
- la relaxation dynamique méditative (techniques du zen japonais).

Les applications de la sophrologie sont nombreuses, de la médecine (douleurs, troubles du sommeil, sexologie...) à la pédagogie (apprentissage...) en passant par la pratique sportive (gestion du stress...).

Méthodes inspirées du training autogène de Schultz

La méthode de rééducation psychotonique d'Ajuriaguerra

L'objectif de cette pratique est l'obtention d'une maîtrise tonico-émotionnelle ainsi qu'une intégration satisfaisante du schéma corporel. La prise de conscience des modifications du tonus musculaire au cours de l'entretien avec le thérapeute permet au client de progresser dans la compréhension de ses manifestations émotionnelles. Le corps, inscrit dans une relation, est le support d'une démarche psychothérapeutique.

La relaxation à induction multiple de Sapir

Le client exprime son ressenti, à partir des exercices de la méthode de Schultz. Le thérapeute aide à l'interprétation de cette expression. En ce sens c'est une méthode d'inspiration psychanalytique.

Méthodes inspirées de la relaxation de Jacobson

Il s'agit de :

- la méthode de relaxation de R. Jarreau et J. Klotz ;
- la méthode de désensibilisation systématique de Wolpe ;
- le training compensé d'Aiginger.

Autres méthodes

Nous signalons d'autres méthodes également très pratiquées.

La méthode Vittoz

R. Vittoz a écrit : « *Le but principal est de montrer au malade pourquoi il est malade, et comment il peut se guérir.* » Des exercices de rééducation psychosensorielle permettent au sujet de se restructurer, de développer sa confiance en soi et de mieux gérer ses émotions.

L'eutonie de G. Alexander

La recherche du mouvement le plus naturel est à la base de cette méthode. Une observation fine du corps, une prise de conscience de l'environnement, une relaxation adaptée favorise une meilleure intégration du schéma corporel.

La méthode de M. Feldenkreis

Le thérapeute corrige le geste et les postures en douceur. Réduire la vitesse, l'effort permet d'éviter les douleurs et d'affiner la sensibilité.

Les techniques d'inspiration orientale

Apparentées aux méthodes décrites il faut mentionner des techniques orientales ancestrales qui sont pour la plupart à l'origine des pratiques actuelles. Les plus connues et qui suscitent un regain d'attention de la part des Occidentaux depuis quelques années sont la méditation, le yoga, le zen, le chi gong, le tai chi chuan.

La méditation

Elle trouve son origine dans les religions orientales. Le pratiquant atteint, grâce à des postures précises et des techniques respiratoires, une certaine clarification de l'esprit et un élargissement de son champ de conscience. La méditation développe également la spiritualité. Mais en pratique plus courante elle procure des effets comparables aux différentes techniques de relaxation déjà décrites. Une des formes de méditation la plus connue est la méditation transcendante. À noter également le siddha-yoga de Muktananda et la méthode de Benson.

Le yoga

Ses racines puisent dans l'hindouisme et il est essentiellement pratiqué en Inde. On répertorie cinq types de yoga : karma yoga, bhakti yoga, raja yoga, gnana yoga et hatha yoga qui est le plus connu en

Occident. La partie physique se décompose en deux parties : les postures (âsanas) et les respirations dirigées (prânayama) ; un travail mental complète cet investissement du corps. Le yoga peut donc être pratiqué soit dans le sens d'une évolution spirituelle personnelle soit comme une recherche d'un meilleur état de bien-être physique et mental.

Le zen

Il repose sur l'enseignement du Bouddha ; d'Inde en Chine jusqu'au Japon le zen s'est transmis, développé, amélioré. C'est la posture assise codifiée associée à une respiration régulière et une concentration profonde qui constitue la pratique du zazen. Une pratique assidue peut conduire au satori, mot qui désigne l'éveil, l'illumination, l'ouverture de l'œil de l'esprit. La pratique des koans (sortes d'énigmes, de paradoxes) aide à atteindre un niveau d'éveil supérieur.

Le chi gong

Il se transmet en Chine depuis des millénaires. Les exercices de chi gong ont comme fondement philosophique la théorie du yin et du yang. Pour les Chinois l'énergie circule au sein des méridiens qui parcourent tout le corps ; ils pensent également que l'homme est en interrelation avec les énergies du ciel et de la terre. La maîtrise de ces énergies, de l'énergie vitale interne permet d'améliorer l'équilibre physique et psychique et ainsi d'acquérir un meilleur niveau de santé. Pratiqué dans un état avancé de relaxation (corps détendu, respiration régulière), le chi gong consiste en une succession de mouvements lents, de postures codifiées qui permettent la circulation et les échanges d'énergie.

Le tai chi chuan

Il est à l'origine un art martial, une boxe originaire de Chine dont les principes sont également ceux du yin et du yang. Des mouvements lents, réguliers, synchronisés, un corps stable, souple, détendu, ainsi qu'une respiration calme caractérisent les enchaînements de tai chi chuan. Il est considéré par certains comme une sorte de « méditation en mouvement ». Il améliore la souplesse, la coordination, l'équilibre physique et mental.

Pour Wu Yü Hsiang « ...*La longue boxe est semblable au flux incessant d'un long fleuve ou aux vagues de la mer qui se meuvent continuellement et sans fin.* »

Toutes les techniques décrites procurent une détente physique et psychologique par le biais d'une déconnexion sensorielle provisoire dont les effets bénéfiques peuvent se prolonger en dehors des séances. Pour

y parvenir le pratiquant doit s'astreindre à un certain nombre d'exercices de base qui ont, à peu près, à des degrés divers, les mêmes objectifs :

- une relaxation ou tout au moins un abaissement du tonus musculaire général et viscéral (les effets recherchés sont souvent la sensation de pesanteur, de chaleur) ;
- une prise de conscience et une régulation de la respiration ;
- une suggestion ou une autosuggestion qui tend à substituer aux sensations pénibles des images positives ;
- une recherche d'équilibre dans le mouvement et la synchronisation précise entre activité musculaire et respiration.

Exercices

Les exercices que nous vous proposons s'inspirent de ces techniques. Ils ont l'avantage d'être facilement mémorisables et utilisables rapidement (relaxation-minute, quelle que soit la situation à gérer), quel que soit le lieu (salle de soins, vestiaire, chez soi, en forêt...). La réalisation de ces exercices ne peut en aucun cas offrir les bénéfices d'une pratique longue et régulière des techniques que nous avons décrites plus haut. Il faut les prendre comme ils sont : simples, à utiliser n'importe où, n'importe quand.

► Pinocchio

Vous êtes la marionnette. Debout, les bras tendus en avant, les épaules, les coudes et les poignets suspendus à des fils imaginaires. Gepetto coupe les fils et vos bras tombent, vous expirez. Recommencez. Respirez lentement, profondément.

► Boxeur

Assis, vous contractez vos poings et vous comptez 1, 2, 3, 4 et à 5 vous relâchez en expirant. Recommencez. Respirez lentement, profondément.

► Le chien mouillé

Debout et comme le chien se secoue pour se débarrasser de l'eau vous remuez vos bras, vos jambes et vous vous débarrassez de vos soucis, vos rancœurs. Vous respirez de plus en plus lentement et profondément.

► La mer

Debout ou assis, les yeux fermés. Posez vos deux mains sur votre nombril. À l'inspiration elles se soulèvent, à l'expiration elles s'abaissent. De plus en plus lentement et profondément.

► Le glaçon

Vous êtes assis, les yeux fermés. Vous portez votre attention sur votre inspiration, votre expiration. Vous imaginez qu'à chaque expiration vous fondez davantage, vos muscles se relâchent.

► Les nuages

Vous êtes assis, les yeux fermés. Le soleil est au zénith. À chaque inspiration vous rassemblez les gros nuages gris et menaçants de vos soucis ; à chaque expiration vous évacuez tous ces nuages. Vous respirez de plus en plus lentement et profondément, votre paysage intérieur s'éclaircit.

► Le dormeur

Il est 10 heures ou 15 heures : peu importe, faites comme quand vous vous réveillez. Étirez-vous, écartez les bras, bâillez bruyamment ; levez-vous et massez-vous le visage et le corps comme sous une douche imaginaire.

► La pendule

Vous êtes debout, les pieds légèrement écartés. Penchez-vous vers l'avant et laissez pendre vos bras. Indiquez qu'il est douze heures en balançant mollement vos bras d'un côté puis de l'autre.

► La pompe à air

Debout, les yeux fermés, les bras levés droits devant vous. Inspirez. Vos bras s'abaissent, vous expirez de l'air par le nez. Vos bras s'élèvent, vous inspirez de l'air par le nez. De plus en plus lentement et profondément.

► « À quoi bon ! »

Vous êtes debout, pieds légèrement écartés. Vous inspirez, vous haussez les épaules et vous vous dites mentalement : « M'en faire ? » ; vous expirez, vous relâchez d'un seul coup vos épaules en prononçant d'un seul coup : « À quoi bon ! ». Répétez l'exercice.

► Ouistiti

Debout ou assis, les yeux fermés, respiration lente. Visualisez chacun de vos tracas, soucis et collez sur chacun d'eux une étiquette sur laquelle est écrit : *ouistiti*. Faites s'inscrire sur votre visage un sourire. Dédramatisez, relativisez !

► La plage

Assis ou debout, les yeux fermés. Vous êtes une immense plage de sable fin. À l'inspiration une vague s'étend sur cette plage ; à l'expiration cette vague se retire. Écoutez ce roulement qui vous berce, appréciez le moment entre l'inspiration et l'expiration. Vous respirez de plus en plus lentement et profondément.

► La statue

Vous êtes debout, vous marchez dans la pièce. Claquement de doigt : vous êtes figé en statue de pierre. Claquement de doigt : en expirant vous vous transformez en poupée de chiffon. Répétez plusieurs fois.

► Développez vos sens

Touchez !

« [...] *Chaque matin ouvrir les yeux Je te parle
Tu me parles Caresser la chatte noire contente que
Ses maîtres soient là Le parfum du café frais passé [...]* »
C. Roy (*À la lisière du temps*)

Assis, les yeux fermés. Avec votre main droite touchez le dessus de votre main gauche. Appréciez les caractéristiques de votre peau (lisse, chaude, moite...). Respirez lentement, profondément, goûtez cet instant.

Écoutez !

« *Écoutez la chanson bien douce
Qui ne pleure que pour vous plaire,
Elle est discrète, elle est légère :
Un frisson d'eau sur de la mousse !* »
P. Verlaine (*Sagesse, XVI*)

Assis, les yeux fermés. Écoutez les bruits les plus proches de vous, puis les plus éloignés... de plus en plus loin, jusqu'à l'infini... Respirez lentement, profondément.

Regardez !

« *Quand je ferme les yeux je vois des points brillants
Un pan de ciel en moi et ses milliers d'étoiles
Si je rouvre les yeux par une nuit très claire
Je fais partie du ciel qui fait partie de moi* »
C. Roy (*À la lisière du temps*)

Fixez un détail sur le mur. Imaginez que vous regardez derrière ce mur puis derrière et encore derrière, de plus en plus loin... votre regard est à l'infini... Respirez lentement, profondément.

Sentez !

« *Mais le parfum de pommes est plus que du passé. On pense à autrefois à cause de l'ampleur et de l'intensité, d'un souvenir de cave salpêtrée, de grenier sombre.* » P. Delerm (*La Première Gorgée de bière*)

Assis, les yeux fermés. Souvenez-vous d'une odeur agréable de ce matin... le café, le thé, la pluie... Inspirez mentalement plusieurs fois cette odeur apaisante jusqu'à ce qu'une sensation de détente s'installe en vous... Respirez lentement, profondément.

Goûtez !

« [...] *Si je pense à ta bouche il me vient à la bouche
Ce goût de lait de fruits de feuilles traversées
Par les tendres ruisseaux de sève végétale [...]* »
R.-G. Cadou (*Hélène ou le règne végétal*)

Assis, les yeux fermés. Pensez à votre plat préféré. Vous le regardez, vous le sentez puis vous faites parvenir le plus lentement possible la fourchette à votre bouche. Goûtez, avalez votre salive. Respirez lentement, profondément.

► Un style de vie...

P. Sansot (*Du bon usage de la lenteur*) cite C. Juliet : « *Il faudrait accomplir toutes choses et même et surtout les plus ordinaires, ouvrir une porte, écrire une lettre, tendre une main, avec le plus grand soin et l'attention la plus vive, comme si le sort du monde et le cours des étoiles en dépendaient et d'ailleurs il est vrai que le sort du monde et le cours des étoiles en dépendent.* »

Préparez le thé, vivez quelques minutes au ralenti, baillez, ennuyez-vous... !

IV

Affirmation de soi

INTRODUCTION

Une définition

« Je suis incapable de m'adresser directement aux médecins tellement ces gens m'impressionnent. »

« Il est pour moi hors de question de demander un changement d'horaires à la surveillante. En tant qu'étudiant, je n'oserai jamais ! »

« Lorsque je suis évalué, j'ai l'impression que la panique se lit dans mes yeux. À partir de ce moment, je perds tous mes moyens, et là c'est l'erreur assurée ! »

« J'ai vu un soignant insulter un malade. Je n'ai rien osé dire à ce collègue... il a de l'ancienneté et il est très influent ! »

« Je me sens comme vidé lorsque je suis face à quelqu'un qui occupe une situation hiérarchique supérieure à la mienne ! »

Toutes ces remarques rapportées par des étudiants, des soignants, il vous est sans doute arrivé de les vivre, à des degrés divers, ou peut-être même de les ressentir encore actuellement : fatigue, cafard, doute ou bien mésestime chronique de soi... On le sent bien, ces impressions d'infériorité, de rabaissement systématique de soi n'apporte rien à la personne si ce n'est rancune, frustration, mépris, repli. L'épanouissement, le développement personnel engage dans une relation avec l'autre qui est dynamique. Cette implication expose et peut parfois donner l'impression à l'individu qu'il se met en danger mais, et c'est là que réside tout l'intérêt de la démarche, elle est à l'origine d'une progression et d'un enrichissement personnel certain.

Ainsi Stéphanie, une étudiante, était très impressionnée par les relations hiérarchiques. Nous l'avons encouragée à négocier des jours de

récupération avec la surveillante d'un service de soins, ce qui lui paraissait inconcevable. Après l'entretien, Stéphanie s'est rendue compte que son responsable de stage ne ressemblait pas du tout à la représentation diabolique qu'elle en avait auparavant ; elle a pu obtenir ses jours de congé et sans doute progresser sur le chemin de l'affirmation de soi.

On parle d'affirmation de soi lorsque la personne se donne les moyens d'atteindre en totalité ou en partie (par la négociation) le ou les objectifs qu'elle s'est fixée en ayant l'impression sincère d'avoir respecté ses propres droits et valeurs ainsi que ceux d'autrui.

Dans cette dynamique on retrouve :

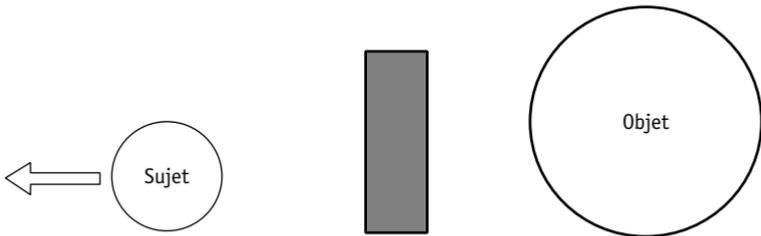
- le sujet qui désire ou qui souhaite obtenir ;
- l'objet à obtenir : cela peut être un bien matériel, un bénéfice, un avantage mais aussi un sentiment ;
- l'obstacle : c'est ce qui en principe empêche ou du moins freine le sujet quand il tente d'obtenir l'objet.

Pour reprendre notre exemple : Stéphanie, très impressionnable, est le sujet. L'objet à obtenir est un ou plusieurs jours de récupération négociés et l'obstacle est une surveillante que Stéphanie imagine omnipotente.

On le pressent déjà une infinité de situations peut se présenter en fonction des caractéristiques objectives et imaginaires de chacun des trois éléments (le sujet, l'objet, l'obstacle). C'est ce qui fait la richesse de la vie pour certains, un calvaire quotidien pour d'autres !

Différentes situations

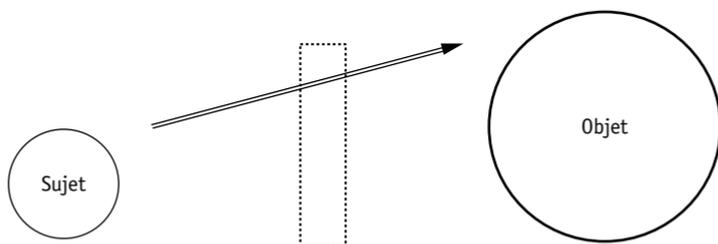
Stéphanie



Stéphanie ne se sent pas capable, imagine l'objet inaccessible car l'obstacle est fantasmé, hyperpuissant. Le mouvement de Stéphanie sera le recul, la fuite ou l'immobilisme, la passivité.

Fabienne

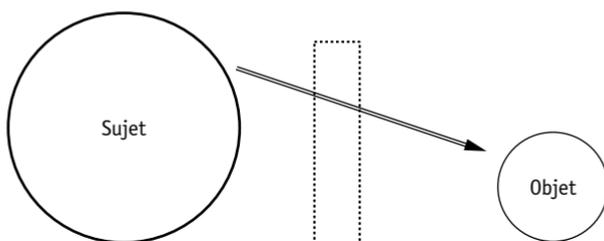
Fabienne est surveillante et donne l'impression en permanence d'invectiver le personnel de son service pour atteindre ses objectifs. Fabienne admet qu'elle n'a pas confiance en elle ni en les autres.



Le mouvement du sujet est dirigé vers l'objet mais ce mouvement est forcé, tendu. Le sujet se dévalorise et imagine l'objet comme démesuré. La relation est agressive.

Céline

Céline est infirmière en réanimation chirurgicale depuis quinze ans. Elle connaît son métier sur le bout des doigts. Elle a une très haute opinion d'elle-même et terrifie les étudiants infirmiers par des ordres très directifs et des remarques dévalorisantes au sujet de leur travail et de leurs connaissances.

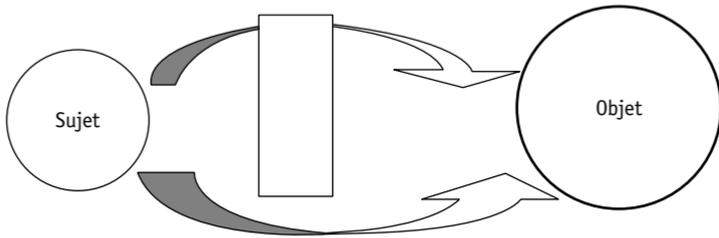


Le mouvement va du haut vers le bas. Le sujet est surévalué par rapport à l'objet, l'obstacle est invisible, n'a même pas d'existence propre. Le sujet domine, dénie, méprise.

Fabrice

Fabrice est étudiant infirmier. Il pense que pour obtenir de bons résultats à ses mises en situations professionnelles il convient de mettre

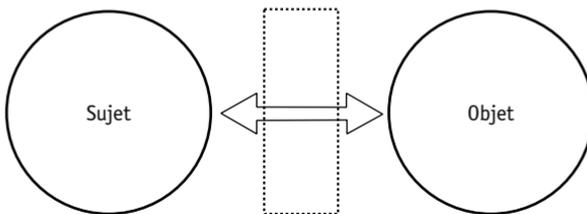
dans sa poche les jurys. Il passe son temps en flatteries à l'égard de la surveillante et des formateurs.



Le mouvement est complexe car le sujet imagine que l'objet est perversi, l'obstacle potentiellement corruptible. La relation repose sur la manipulation.

Charles

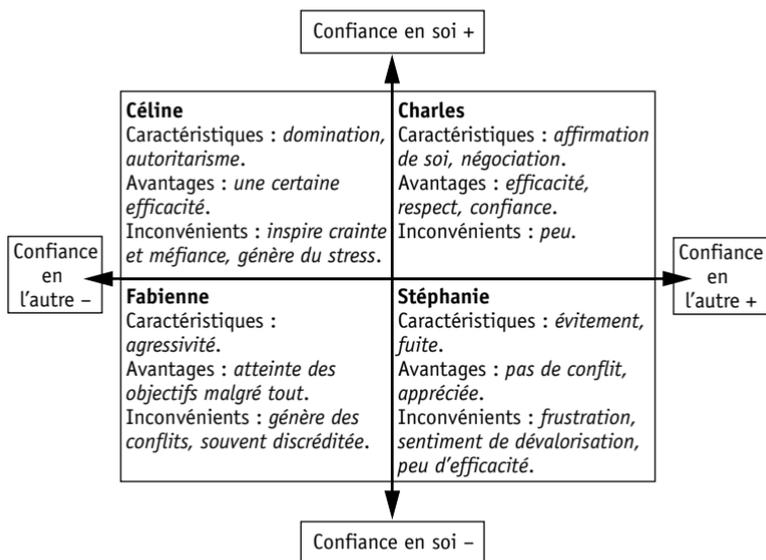
Charles est infirmier. Voici déjà plusieurs mois qu'il effectue des heures supplémentaires qu'il ne peut récupérer par manque de personnel. Il convient d'un rendez-vous avec le cadre du service. « Madame, je souhaiterais vivement récupérer maintenant toutes ces heures effectuées en plus dans le service car je sens que je dépasse mes limites physiques et psychologiques. Avant que cela ne s'en ressente sur mon travail j'aimerais pouvoir bénéficier des repos auxquels j'ai normalement droit... »



Le sujet est soucieux de faire connaître ses limites et respecter ses droits. L'objet est clairement défini, l'obstacle n'est ni surévalué ni sous-évalué. Le mouvement est franc, direct. Une négociation peut s'engager en toute clarté. C'est grâce à ce type de relations que l'individu s'affirme, obtient des résultats et s'enrichit. Nous approfondirons ultérieurement ce mode de communication.

Synthèse

Voici présentés sur deux axes (confiance en soi, confiance en l'autre) quelques-uns des cas les plus représentatifs (Céline, Fabienne, Stéphanie, Charles). Fabrice, qui use plutôt d'une confiance de circonstance, ne figure pas sur ce schéma (Fabrice. Caractéristiques : manipulation, séduction. Avantages : atteint ses objectifs tant qu'il n'est pas découvert. Inconvénients : souvent discrédité, inspire de la méfiance.). Vous pouvez essayer d'imaginer votre positionnement dans certaines situations personnelles, professionnelles...



Avant d'envisager plus loin la méthode complète (*avoir du CRAN*), nous vous proposons quelques pistes pour vous aider à découvrir le mode relationnel de Charles (affirmation de soi). La première partie, créativité, vous encourage à envisager les différentes composantes d'une relation, de manière positive et constructive. La deuxième partie, affirmation de soi, est davantage orientée vers des techniques de communication destinées à vous redonner du tonus relationnel. La suite est consacrée à la négociation. Une fois franchi le pas de l'affirmation de soi il convient souvent, après vous être exprimé sur vos désirs et vos droits, de trouver un terrain d'entente, de conciliation. Dans le cas contraire, l'affirmation de soi risquerait d'être perçue comme un positionnement agressif, ce qui peut être préjudiciable pour la qualité à venir de la relation.

CRÉATIVITÉ

La créativité peut être envisagée sous deux aspects (M. Fustier). C'est :

- une méthode qui permet de construire des outils destinés à résoudre des problèmes ; en ce sens c'est une méthodologie de l'invention ;
- ou une disposition de l'esprit, une adaptabilité et une souplesse du caractère, de l'humeur qui facilite la relation à soi et aux autres.

C'est dans ce cadre, rechercher la meilleure disposition à soi et aux autres, que nous envisagerons la créativité, dispositif d'invention relationnelle.

Pour M. Fustier, les obstacles à la créativité sont :

- la tradition : « on a toujours fait ainsi »... L'habitude, le poids du passé qui imposent leur inertie sur toute initiative ;
- l'autorité : les dogmes et les personnages qui les inspirent imposent un respect quasi religieux ; il est toujours audacieux voire périlleux de vouloir les remettre en cause ;
- les modes : les idées du moment composent une *pression de conformité* ; celui qui ne les respecte pas s'expose ;
- l'éducation : ce que l'on a appris, la manière d'être et de percevoir les situations, les événements de la vie... ce conditionnement peut immobiliser, limiter notre disposition à la créativité ;
- la résistance personnelle au changement : ce mécanisme interne de défense est destiné à protéger notre identité personnelle face aux risques réels ou imaginaires liés à la nouveauté ;
- la raison : notre esprit à horreur de l'inconnu et recherche en permanence l'identique dans ce qui nous paraît différent ;
- l'imaginaire morbide : certains « complexes d'échec » rendent toute expérience créatrice impossible.

Il existe donc beaucoup d'obstacles capables de stériliser toute tentative d'innovation et qu'il faut savoir identifier.

Cette qualité fragile est également soumise aux aléas de la perception. La réalité telle que vous la voyez, la ressentez n'est pas la réalité. C'est votre réalité, celle que vous percevez en fonction de votre histoire, de votre culture, de vos influences familiales, de votre âge et parfois aussi en fonction de votre nombre d'heures de sommeil la nuit précédente. Un film, un paysage seront appréciés de manière diverse par les différents membres d'un groupe d'amis. Les avis vont diverger davantage s'il s'agit de donner son point de vue sur un tableau, un physique, et lorsqu'il s'agira d'un discours, de paroles entendues, d'une remarque perçue... On comprend donc que l'interprétation est une donnée qui permet à chacun de lire la réalité, sa réalité. À présent réalisez ce test : choisissez une personne de votre entourage que vous savez être pessimiste. Vous vous rendrez compte qu'elle a beaucoup de points com-

muns avec les autres membres du « Club des pessimistes », à savoir une inclination franche à envisager de manière froide et clinique toutes les éventualités possibles conséquentes à tel ou tel acte ou décision. Par exemple : vous devez prendre le volant samedi pour partir en vacances... Samedi c'est le jour des départs, on risque des embouteillages, la voiture a plus de cent mille kilomètres au compteur, le garagiste n'avait pas l'air très sûr de sa réparation... Cet examen glacial de la situation donne plutôt envie de rester chez soi que de partir à l'aventure. En revanche, observez un optimiste : il part sans se soucier exagérément de ce qui peut advenir ; il pense surtout à ne pas penser à tout. *« Et la grande erreur des pessimistes c'est de n'être jamais certain que du pire, et de toujours mettre le meilleur en doute. »* (Henriot) Il faut donc s'appliquer à réviser nos interprétations et si nous nous connaissons une tendance au pessimisme ou au catastrophisme, à modifier les scénarios qui nous poussent souvent à n'envisager que le pire.

Exercices

► Les mille et une raisons

Votre cursus scolaire, vos études, les préparations au concours, toutes ces expériences vous ont habitués, conditionnés à répondre aux tests par oui ou par non, à cocher « la bonne case » des questionnaires à choix multiples, à lever le doigt pour formuler « la réponse exacte ». En résumé : une question, une réponse. Si on caricature, la conséquence de ce système est que lorsqu'une situation humaine (et donc forcément complexe) se présente vous n'osez envisager que quelques éventualités pour apporter une solution au problème. Il faudrait que vous osiez développer votre créativité et, au lieu d'une cause à une difficulté humaine, rechercher mille et une raisons, mille et une possibilités envisageables. Par exemple si un malade hospitalisé vous dit : « Mademoiselle, je souffre de maux de tête incroyables », quelles peuvent être d'après vous les mille et une raisons de cette souffrance ? :

- oreiller mal installé ;
- mauvaise nuit (voisin qui ronfle, problème de literie...) ;
- causes physiologiques ou pathologiques (hypertension artérielle, hypoglycémie...) ;
- écoute prolongée de la télévision ou de la radio ;
- mauvaise nouvelle ;

- trop de visites ;
- soucis, préoccupations (problème de travail, de garde d'enfants, annonce d'un diagnostic...) ;
- recherche d'un contact humain... ;
- etc.

Vous vous rendez compte ainsi, qu'à raison de deux, trois solutions par cause retrouvée, plus vous multipliez le nombre de causes et plus vous augmentez vos chances de pouvoir trouver une réponse adaptée au problème de la personne.

À votre tour, soyez créatif et trouvez les cinq premières *mille et une raisons* qui peuvent être à l'origine des situations suivantes :

- Pierre, 6 ans, hôpital d'enfants, il pleure : « On m'a volé mon nounours ! » ;
- M. Jacquot, 86 ans, service de long séjour : « Je veux mourir ! » ;
- Sabine, 35 ans, infirmière en chirurgie : « Les étudiants infirmiers sont de plus en plus incompetents » ;
- M^{me} Georges, 50 ans, hospitalisée en médecine : « Les repas ici sont écœurants ! » ;
- Christelle, 20 ans, étudiante infirmière : « Je veux arrêter mes études ! » ;
- Vous êtes convoqué chez le directeur, sans raison apparente.

► Les mille et une conséquences

Dans le même registre, notre manque d'imagination face à une situation conflictuelle nous contraint à n'envisager qu'une seule conséquence, et forcément la plus dramatique. Par exemple : vous êtes victime d'une panne de réveil et vous arrivez une heure plus tard sur votre lieu de travail. Et bien évidemment vous envisagez rapidement *la conséquence*, à savoir *la réflexion désobligeante*. Ne pourriez-vous plutôt envisager une remarque de votre responsable comme : « Je suis très contente que toi, si pointilleuse au sujet des horaires, tu sois en retard ; ainsi tu pourras te rendre compte que cela peut arriver à tout le monde » ou « Et bien ton retard tombe bien, Isabelle est absente cet après-midi ; est-ce que tu peux rester une heure de plus cet après-midi ? »

À votre tour, soyez créatif et trouvez les cinq premières mille et une conséquences possibles, envisageables (autre que *la conséquence dramatique*) des situations suivantes :

- une fuite d'eau inonde la salle de bains du service ;
- vous avez une note en dessous de la moyenne à une mise en situation professionnelle ;
- vous avez la grippe le jour de votre entretien d'embauche ;
- une infirmière vous reproche d'être lent ;

- vous n'obtenez pas le poste que vous convoitiez depuis si longtemps ;
- vous devez passer en horaires de nuit pour remplacer une collègue souffrante ; vous n'appréciez pas de travailler la nuit.

► Le verre à moitié plein

P. Watzlawick, psychothérapeute, examine dans son livre *Faites vous-même votre malheur*, tous les moyens dont nous disposons pour distiller et sécréter l'affliction, la rumination ; et ces moyens sont nombreux. L'auteur s'appuie sur un simple constat : la disposition naturelle, la recherche spontanée de l'être humain pour le malheur. Et il nous prouve qu'il est en plus possible d'en rajouter !

Il y aurait (pour résumer...) deux façons d'envisager chaque cas à la façon bien connue du verre à moitié vide ou bien à moitié plein. Nous allons forcer votre créativité et vous obliger à envisager que vous êtes quelqu'un d'autre qu'une petite infirmière sans grand intérêt ou un pauvre étudiant qui ne réussira pas ses examens...

Trouvez quatre raisons d'être heureux aujourd'hui.

Trouvez trois raisons d'être heureux cette semaine.

Trouvez deux raisons d'être heureux ce mois-ci.

Trouvez une raison d'être heureux cette année.

Trouvez cinq trucs, moyens originaux, pour ne pas stresser avant les examens.

Trouvez cinq moyens originaux pour ne pas stresser pendant une mise en situation professionnelle.

► Osez oser

Pascale, une étudiante de troisième année, est très gênée au cours d'une rencontre dans le cadre d'un entretien de projet professionnel : « En fait, l'idée peut paraître absurde... Je souhaite après l'obtention de mon diplôme, m'inscrire en faculté pour devenir médecin. Oui mais voilà, et s'ensuit la litanie : est-ce que je vais être capable... ? et sur le plan financier... que vont dire mes parents, mes amis... ? (et finalement) et vous qu'est ce que vous en pensez ? » « Vous parlez très bien de ce que vous avez à perdre en prenant cette décision mais pourriez-vous évoquer maintenant ce que vous avez à gagner ? » Les freins, les obstacles à la créativité sont le conformisme, le milieu culturel d'appartenance, l'éducation, l'autodépréciation mais aussi la peur du risque, de l'erreur et donc l'exposition à la critique. Et on connaît la formule de T. de Banville : « *Ceux qui ne font rien ne se trompent jamais.* » L'affirmation de soi passe nécessairement par une phase où

l'on ose envisager des possibilités insensées, « délirantes » (*delirare* : sortir du sillon). Et l'examen de ce que l'on risque mais surtout de ce que l'on gagne décourage ou encourage la prise de décision.

Envisagez votre *avenir personnel* (affectif, familial...) de manière géniale et originale, extravagante et ambitieuse.

J'aimerais	Ce que les autres en pensent	Ce que je risque	Ce que je gagne
Être			
Faire			
Devenir			
Réaliser			

De la même manière, envisagez maintenant votre *avenir professionnel* de manière géniale et originale, extravagante et ambitieuse.

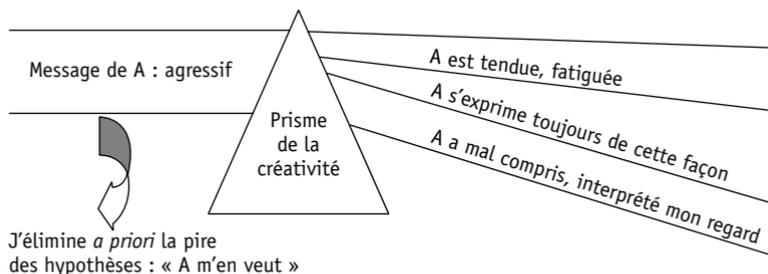
J'aimerais	Ce que les autres en pensent	Ce que je risque	Ce que je gagne
Être			
Faire			
Devenir			
Réaliser			

► Le prisme

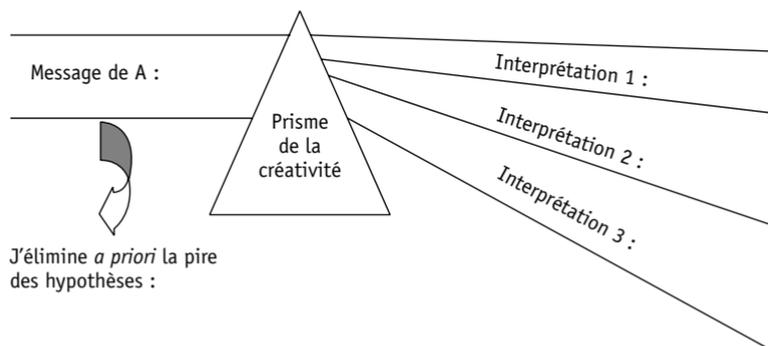
Vous voici entraînés à la pratique de la créativité. Celle-ci doit vous aider dans n'importe quel cas à ne pas envisager qu'une seule et unique possibilité. N'oubliez jamais : une interprétation seule, isolée, a peu de chance d'être la bonne. Il y a souvent matière à s'affirmer lorsque la situation est conflictuelle, tendue. Il convient toujours de décrypter le message de l'interlocuteur de la manière la plus précise qui soit. Et toujours en éliminant d'emblée l'hypothèse la moins souhaitable et qui serait que mon interlocuteur cherche à me nuire.

Le prisme est un cristal qui décompose les rayons lumineux. La lumière blanche (celle du jour) est ainsi décomposée en couleurs spectrales (les couleurs de l'arc-en-ciel). Ainsi vous pouvez également décomposer un message par le prisme de la créativité et envisager, décliner tous les sous-entendus, les intentions cachées, les non-dits que ne révèle pas le discours brut du sujet, pour des raisons souvent inconscientes.

Par exemple : Amélie (A) vous dit : « Qu'est ce que tu as à me regarder comme ça ? »



Passez au prisme de la créativité chacune des situations suivantes en éliminant à chaque fois la pire des hypothèses pour ne garder que trois interprétations possibles :



« Oh la, qu'est ce que tu as grossi ! »

« C'est dingue ce que tu peux rougir quand on te dit quelque chose ! »

Une personne âgée : « Ramassez-moi donc ma canne au lieu de rester là à ne rien faire ! »

Un enfant en service de pédopsychiatrie vous griffe et vous dit : « Quand tu n'es pas là, tout le monde dit ici que tu es nul ; personne ne t'aime ! »

► Un autre discours

Quand nous sommes fatigués, stressés, fragilisés nous avons tendance à ressentir des émotions plus fortes, à les interpréter facilement dans un sens plutôt négatif et à envisager toujours le pire, le scénario pessimiste voire catastrophe. Fabriquer un autre discours est un conditionnement qui s'acquiert ; il consiste à se demander face à une situation :

- qu'est-ce que je ressens ? (quelle émotion je ressens ?)
- qu'est-ce que je pense immédiatement ?
- qu'est-ce que je pourrais penser d'autre ? (un autre discours)

Prenons un exemple. Le chef de service vous dit : « J'ai trouvé votre dossier très intéressant ! »

Vous ressentez : gêne, rougeur, palpitation...

Vous pensez immédiatement : « Il se moque sans doute de moi ! »

Vous pourriez penser : « C'est vrai, j'ai beaucoup travaillé sur ce dossier, la ténacité finit toujours par porter ses fruits ! »

Pour chacune des situations suivantes, notez ce que :

- vous ressentez :
- vous pensez immédiatement :
- vous pourriez penser :

Le prof me demande mon avis devant tout le monde. Je tente de répondre. Le son de ma voix est inaudible.

On me dit que ce faible résultat est à la hauteur du travail que j'ai fourni.

On me demande de donner mon avis en réunion à propos de la décision qui va être prise ; je bafouille.

Je suis à une soirée en présence de gens très cultivés ; je n'adresse la parole à personne.

On me demande très sèchement des renseignements administratifs. Je les donne encore plus sèchement.

Permis de conduire. On me demande de changer de vitesse. Je tremble, la boîte de vitesse craque.

À un moment de la soirée les invités parlent d'un(e) de vos ami(e)s de manière désobligeante. Vous ressentez un malaise et vous ne dites plus rien.

L’AFFIRMATION DE SOI

Vous avez déjà sans doute constaté que certaines personnes très retenues, inhibées, quand elles doivent s’exprimer sur un sujet qui les agace ou quand elles sont contraintes à agir contre leur gré, ont tendance à choisir un mode de communication de type agressif. À l’inverse, un individu trop affirmé (ces gens dont on dit qu’ils ont du caractère, un caractère bien trempé, un sacré caractère) peut verser aussi du côté de l’agressivité. Il n’envisage qu’une voie, qu’un scénario : celui du triomphe dont il est évidemment le vainqueur. Créer d’autres scénarios, recourir à son imagination, sa créativité, rejeter les hypothèses catastrophes permet d’envisager, comme nous l’avons vu, plusieurs issues possibles plutôt qu’une qui s’avère souvent être une impasse. On le voit, l’agressivité n’est pas l’apanage unique des violents, des contestataires ou des ultras. Cela peut être aussi un moyen de défense ou d’expression mal contrôlé dont tout le monde dispose. Une sorte d’épée dont la poignée est aussi une lame ; ainsi celui qui porterait l’estocade avec une telle arme se mutilerait autant qu’il blesserait son adversaire.

Différentes théories de l’agressivité ont été avancées : la défense du territoire (K. Lorentz), la lutte inter-espèce, le désir de dominer, la volonté de puissance mais également la non-familiarité par rapport à l’autre et l’incertitude en ce qui concerne ses réactions (P. Karli). On sait aussi que généralement celui qui est agressé répond par l’agressivité. Cette rétroaction en boucle est à l’origine de l’escalade verbale bien connue, que nous apprendrons à repérer et à éviter. À titre d’exemple : *ramassez cette compresse – ce n’est pas moi qui l’ai faite tomber – et alors puisque je vous dis de la ramasser – certainement pas – et bien c’est ce que l’on verra – et qu’est-ce qu’on va voir ? – vous passerez me voir dans mon bureau après le service quand vous serez calmé – mais je suis très calme, regardez dans quel état vous êtes..., etc.*

Nous insistons donc sur cette notion importante : il ne peut y avoir affirmation de soi que si celle-ci est emprunte d’un profond respect de l’autre, de ses droits et de ses valeurs. À tel point que nous associons affirmation de soi et développement personnel car le terme recherché d’une relation, même tendue ou conflictuelle peut être un surcroît de confiance réciproque. Cet enrichissement par la connaissance de la position de l’autre entraîne souvent une révision de ses propres points de vue. Cette négociation entre soi et l’autre intègre bien une démarche de développement personnel. Dans les paragraphes qui suivent nous vous apprendrons à reconnaître et à décrypter les messages de votre interlocuteur avant d’envisager des techniques progressives d’affirmation de soi ainsi que des techniques de non-intervention.

Exercices

► Ulysse

Apprenez à connaître votre interlocuteur !

Le célèbre Ulysse, roi d'Ithaque, s'était bouché les oreilles afin de rester insensible aux chants des sirènes. Il a pu ainsi continuer sa route. Comme Ulysse, fixez-vous un cap et soyez vigilants ! Votre interlocuteur, avec ses sirènes, va parfois chercher à modifier votre trajectoire ou vous attirer sur ses rochers.

Les principales sirènes s'appellent :

1. la culpabilisation : « Comment avez-vous pu faire une chose pareille ? » ;
2. la fuite : « On ne peut rien faire... » ;
3. l'intimidation, la dissuasion : « Vous n'avez pas intérêt à... » ;
4. la séduction : « Je vous apprécie et je suis dans un bon jour... » ;
5. le mensonge : « Nous n'aurions jamais fait une chose pareille ! » ;
6. la réduction, la négation : « Ce n'est pas aussi important que vous le croyez, la vraie raison de votre malaise, je vais vous la donner... »

Repérez la sirène pour chacune des situations qui vont suivre.

Situations

A. Vous souhaitez acheter une voiture neuve. Vous négociez le prix de reprise de votre véhicule d'occasion. Le vendeur vous dit : « Nous n'avons pas pour habitude de reprendre des véhicules d'occasion, mais bon... »

B. Vous souhaitez acheter une voiture neuve. Vous négociez le prix de reprise de votre véhicule d'occasion. Le vendeur vous dit : « Vous m'êtes sympathique, je vais faire un petit quelque chose... »

C. Vous souhaitez une mutation pour un autre poste, une consultation. Les horaires vous conviendraient mieux. Le directeur du personnel vous dit : « Vous souhaitez être affecté dans ce service pour travailler moins, n'est-ce pas ? »

D. Vous souhaitez une mutation pour un poste de nuit. Cela vous permettrait de mieux gérer votre vie personnelle. Le directeur du personnel vous dit : « Vous êtes très sympathique, je vais essayer de voir. Mais bon vous savez ce que c'est... »

E. Vous souhaitez une mutation de service. Vous rencontrez votre surveillant et vous expliquez vos difficultés à poursuivre vos activités dans de telles conditions de travail. Il vous dit : « Je ne comprends pas, vous avez l'air en pleine forme ! »

F. Vous souhaitez être embauché dans une maison de retraite. Le responsable du personnel vous dit : « Vous prétendez à un tel salaire ? Quand on pense que certains n'ont même pas de travail ! »

G. Vous êtes témoin d'agissements douteux dans votre unité. Vous faites part à votre collègue de votre souhait d'en référer à la hiérarchie si cela continue. Il vous dit : « Je ne t'encourage pas à adopter ce profil, tu vas au-devant de beaucoup d'ennuis. »

H. Vous souhaitez un poste plus adapté à vos capacités. Vous en parlez avec le responsable du personnel. Il conclut : « Je crois en toute franchise et objectivité que vous n'avez pas les compétences requises pour prétendre à ce poste. »

I. Vous avez sollicité un entretien avec votre surveillante pour parler des difficultés actuelles du service. Au bout de quelques minutes elle vous dit : « Je crois que nous allons remettre la discussion à plus tard, je dispose de peu de temps, j'ai du travail en retard... »

Réponses

A5 / B4 / C1 / D4 / E6 / F1 / G3 / H6 / I2

► Les lunettes déformantes

Les *a priori*, les stéréotypes agissent à la manière de lunettes déformantes. Elles permettent à ceux qui les portent de généraliser, de caricaturer ou de réduire une situation et de couper court ainsi à toute tentative de discussion ou de négociation. Prenons l'exemple des *lunettes machos* : *les femmes sont programmées génétiquement pour élever les enfants*. Ce type d'affirmation, soutenu par un homme, peut entraîner dans un couple quelques désaccords en matière d'éducation des enfants !

Discutez chacune des phrases suivantes. Quelles peuvent être les conséquences de chacune de ces affirmations dans une discussion, un entretien, une négociation ?

Les femmes sont plus sensibles que les hommes.

Les hommes sont tous des cochons, des obsédés.

Les hommes sont plus logiques que les femmes.

Les femmes rougissent facilement.

Un grand front est synonyme d'intelligence.

Une personne laide n'est pas intelligente.

Une femme doit être belle pour réussir dans son job.

Les garçons sont plus cool que les filles.

Une ambiance de femmes au travail est détestable.

Les femmes entre elles sont implacables.

► La navigation relationnelle

Certaines personnes plus réservées disent fréquemment : « Je ne sais jamais quoi dire lorsqu'il s'agit d'échanger avec quelqu'un » ou « De toute façon, ce que j'ai à dire n'est pas intéressant ». Si vous êtes dans ce cas, livrez-vous à cette petite expérience et notez sur une journée tous les propos entendus, du simple bavardage au propos vraiment digne d'intérêt. Vous serez surpris ! En effet, nos échanges, loin s'en faut, ne sont pas tous essentiellement destinés à bouleverser la face du monde. Le bavardage, la conversation ont une fonction d'assouplissant, de maintien du lien social entre les individus d'une même communauté ou de groupes d'appartenance différents. Nous les distinguons évidemment du commérage, de la médisance, du dénigrement et de la *langue de bois*. L'expression des sentiments, l'affirmation de soi nécessite un abord de l'autre sensible et nuancé. Le travail de cette habileté à converser est indispensable tant cette sécheresse en matière de communication verbale est ressentie par ceux qui la vive comme un handicap.

Envisager, entretenir, conclure une conversation, même superficielle, s'apprend, se perfectionne. Embarquez avec nous ; mais auparavant voici quelques règles de navigation.

Les sujets bateaux

Ce sont des thèmes qui préviennent toute espèce d'investissement personnel. L'exemple idéal : la météo ! Les sujets polémiques sont à manier avec précaution : la politique, les fonctionnaires...

Le surf relationnel

Apprenez à passer d'un sujet à l'autre en restant à la surface. Anticipez la vague suivante. Pour ce faire vous devez repérer dans le contenu de ce qui vous est raconté le prochain sujet éventuel d'échanges. Une discussion qui n'avance plus coule.

Exemple d'échanges entre amis :

- « J'ai passé des vacances formidables ; Pierre a pu pratiquer la planche à voile et les enfants ont retrouvé leurs copains : je ne les voyais pas de la journée ! »
- « Au fait, tes enfants ; comment vont-ils depuis le temps... ? »

Vous conversez avec votre nouveau chef de service :

- « J'ai comme projet, entre autres, d'améliorer l'accueil des patients au niveau des consultations. »
- « Vous pensez que l'accueil est vraiment un axe à développer dans le cadre de l'amélioration des soins ? »

La bouée de secours

Si jamais vous êtes vraiment à cours d'inspiration nous vous conseillons une ultime bouée de secours. Il s'agit d'inviter votre interlocuteur à parler de lui-même, de ses centres d'intérêt, de son travail, de ses passions. Vous constaterez à quel point les gens sont intarissables quand il s'agit de parler d'eux-mêmes.

Ne jetez pas le grappin

Le grappin est un petit crochet d'abordage. Mettre le grappin sur quelqu'un signifie qu'on l'agrippe et qu'on ne le lâche plus. Vous devez donc savoir conclure une discussion, savoir en prendre l'initiative. Quelques conseils :

La politesse

« Et bien, j'ai été ravi d'échanger avec vous sur le sujet. »

« Très bien, je crois que nous pouvons en rester là. »

Simplicité, authenticité

Ne rongez pas votre frein en pensant à l'heure de votre rendez-vous. Dites plutôt : « Tu m'excuses Fabien, mais j'ai un rendez-vous à 17 heures chez le dentiste... » Votre bavard impénitent ne se formalisera pas de votre défection. Il a l'habitude. Il discute déjà avec quelqu'un d'autre.

Les signes annonciateurs

Ils marquent votre retrait progressif de la discussion. Vous pouvez pour cela utiliser un registre de communication verbale et intégrer dans votre discours des marqueurs de rupture imminente : *bon, et bien voilà, OK ; d'accord, très bien...* ou non verbale : cesser d'argumenter, quitter sa chaise, se frotter les mains en se levant, s'orienter vers la sortie... il s'agit en fait de signifier une rupture dans le rythme de la conversation qui s'était instaurée entre vous et votre interlocuteur.

Avec de l'entraînement vous trouverez vous-même vos marqueurs personnels.

Entraînez-vous

Des sujets bateaux

Décidez d'engager une discussion, avec une personne que vous ne connaissez pas, sur le thème de la météo. Vous pouvez également arrêter des sujets comme l'habillement, l'éducation des enfants, des travaux dans votre appartement, votre maison.

La navigation relationnelle

Décidez d'engager une discussion, avec une personne que vous connaissez peu :

- sur le thème de la météo puis passez judicieusement à l'habillement ;
- sur le thème de la météo puis passez judicieusement à l'éducation des enfants ;
- sur le thème de la météo puis repérez un autre sujet et changez de sujet ;
- sur le thème du travail puis repérez un autre sujet et changez de sujet.

Ne jetez pas le grappin

Pour chacun des exercices ci-dessus entraînez-vous à conclure vous-même. Vous devez en prendre l'initiative.

Exercez-vous à conclure au téléphone, l'absence d'interlocuteur directement visible peut vous faciliter la tâche.

► La pompe à vélo

Votre *moi* est comme une chambre à air contenue dans un pneu, l'environnement. Vous n'allez pas rouler à plat toute votre vie, cela abîme la jante ! Gonflez donc votre *moi* ! Personnalisez vos propos.

Reformulez chacune de vos phrases qui commence par : *on... c'est... il... par je trouve... j'ai l'impression... j'ai le sentiment... en ce qui me concerne... personnellement... si tu veux mon sentiment...*

Gonflez votre moi et reformulez chacune des phrases suivantes en variant vos réponses.

Exemples

Évitez : « C'est bien cette coiffure. »

Préférez : « Si tu veux mon avis, je trouve que cette coiffure te convient parfaitement. »

Évitez : « Cette soirée était très réussie. »

Préférez :

Évitez : « Le film était très bien. »

Préférez :

Évitez : « On n'a pas l'air d'aller aujourd'hui ? »

Préférez :

Évitez : « La vie ne fait pas de cadeau ! »

Préférez :

► Musclez vos phrases

Un comportement positif est contagieux. Vos paroles sont le reflet de vous-même. Dégraissez donc votre style : bannissez désormais les ni-ni, ne-que, ne-pas. N'hésitez pas non plus à muscler vos phrases : utilisez des tournures positives et le style direct pour exprimer vos impressions. Il n'y a guère qu'en photographie où l'on arrive à produire du beau avec du négatif ! Ne dites plus : « Vous n'aurez jamais votre diplôme avec des résultats si médiocres ! », dites plutôt : « Vous décrocheriez votre diplôme sans problème avec de meilleurs résultats. »

Il vous faudra par ailleurs supprimer de votre langage tout ce qui évoque une trop grande modestie ou une humilité démesurée. Finissez-en une bonne fois pour toutes avec les : « Ce n'est pas grand-chose... », « Ce que nous avons réalisé dans notre service ne vaudra jamais... » Il est bien sûr des cas où la plus grande des subtilités s'impose mais en règle générale vos interlocuteurs, vos responsables, vos collègues ont envie d'avoir confiance en vous. Ils souhaitent collaborer avec des partenaires sûrs d'eux, conscients de leurs capacités. Évitez-le : « Je ne suis qu'une petite infirmière » et préférez : « je suis infirmière et en tant que telle... »

Musclez les phrases suivantes :

- « Je n'aime pas qu'on me prenne pour un âne, vous ne m'avez pas rendu la monnaie. »
- « Vous n'auriez pas pu envisager une solution moins compliquée ? »
- « Ne me regardez donc pas comme ça avec cet air suffisant ! »
- « Vous voudrez bien m'excuser, je ne voulais pas déranger. »
- « Je ne le prendrai pas mal si vous ne m'accompagnez pas au cinéma ce soir. »
- « Je ne sais pas si je serai à la hauteur d'une telle mission ! »
- « J'espère que vous ne le prendrez pas mal si j'arrive cinq minutes en retard à notre rendez-vous ! »
- « Tu ne m'en voudras pas si je te dis que je n'ai pas encore bouclé le dossier ? »
- « Ne me félicitez pas, ce n'est pas grand-chose, je ne suis qu'une petite infirmière. »
- « Je ne vais pas à cet entretien, je suis sûre d'échouer. »

► Pas de bâton pour se faire battre

Un rapport de forces est une sorte de combat dans lequel il convient de ne pas trop se dévoiler. Vous devez donc dissimuler les émotions ressenties, surtout en cas d'attaque, d'agression verbale avérée. Vous devez garder le contrôle de vos émotions fusse au prix d'un effort incroyable. L'enjeu est parfois important. Pleurer par exemple serait la

pire des solutions, celle qui vous discrédite irrémédiablement. Par ailleurs n'offrez jamais en réponse à votre interlocuteur agressif des arguments que celui-ci, pour peu qu'il soit enclin à une certaine perversité, ne manquera jamais de retourner contre vous. Ne donnez donc jamais le bâton pour vous faire battre. Vous pouvez vous inspirer de cette devise martiale attribuée à Wang Tsung Yüeh (*Traité classique de T'ai Chi Ch'üan*) : « Si l'adversaire attaque à gauche, videz votre gauche ; s'il attaque à droite, videz votre droite. » À une remarque acide, vous pouvez par exemple reconnaître très simplement vos torts, ou s'ils sont avérés, répondez poliment par une question. En tout cas demandez-vous toujours si la personne recherche, dans l'échange qui a lieu, une argumentation ou une confrontation.

On vous dit : « Vous ne ratez jamais une occasion de vous taire ! »

Ne dites plus : « C'est vrai, c'est un défaut chez moi, je suis très bavard » (on vous répondrait alors : attention à ce que cela ne se produise pas trop souvent !).

Dites plutôt : « C'est l'impression que je vous donne ? »

On vous dit : « Mais vous êtes désorganisé, c'est incroyable ! »

Ne dites plus : « Oh la la, oui, si vous saviez comme je souffre de ce défaut ! » (on vous répondrait alors : « Il faudrait veiller à corriger cela si vous tenez à être infirmière ! »).

Dites plutôt : « Il m'arrive de l'être, dans quelques rares situations. »

Votre employeur vous dit : « Votre travail est-il toujours aussi médiocre ? »

Ne dites plus :

Dites plutôt :

Votre employeur vous dit : « Vous êtes toujours aussi mal habillé ? »

Ne dites plus :

Dites plutôt :

Votre collègue, plus ancienne, vous dit : « C'est une habitude de ne pas prendre en compte les remarques ? »

Ne dites plus :

Dites plutôt :

► Humour toujours

« L'imagination fut donnée à l'homme pour lui permettre de compenser ce qu'il n'est pas. Le sens de l'humour lui fut donné pour le consoler de ce qu'il est. » H. Walpole

L'humour est bien sûr à utiliser dans n'importe quel cas d'agression verbale. Mais il peut être très efficace dans le cas d'une remarque désobligeante qui concernerait votre physique. Ce style d'attaque est terrible car souvent elle réveille en vous d'anciennes blessures enfantines et adolescentes ou met en évidence quelques disgrâces que vous vous employez à dissimuler avec attention. Les consignes sont simples : contrôle des affects, de l'émotion ; indifférence donc et surtout évitez de renvoyer un compliment approximatif, du genre : tu t'es regardé ? La qualité des relations s'en trouve rapidement altérée. À défaut d'un physique parfait, faites preuve d'un esprit brillant et subtil. Nous vous proposons un florilège d'expressions, de citations humoristiques. Apprenez celles qui correspondent à une zone exposée de votre anatomie et répliquez sans état d'âme. Vous retournez habilement la situation et vous désamorçez ainsi un conflit potentiel.

Vous êtes petit

- « *Pour être grand il faut avoir été petit.* » La Chanson de Guillaume
« *Ne juge pas le grain de poivre à sa petitesse. Goûte-le et tu verras comme il pique.* » Proverbe arabe
« *L'abeille est petite mais son miel est la plus douce des douceurs.* » La Bible
« *Mon père disait : la bonne taille pour les jambes, c'est quand les pieds touchent le sol.* » Coluche
« *Les grands bœufs ne font pas les grands labours.* » Proverbe français

Vous avez un grand nez

- « *Mieux vaut un grand nez que deux petits.* »
« *Comme ça, je peux fumer sous la douche.* »
« *Le nez de Cléopâtre, s'il eut été plus court toute la face de la terre aurait changé.* » B. Pascal

Vous êtes chauve

- « *Sur les volcans il ne pousse pas d'herbe.* » Proverbe français
« *Mes cheveux poussent, mais à l'intérieur.* »

Vous avez peu de poitrine

- « *On est plus près du cœur quand la poitrine est plate.* » L. Bouilhet

Vous êtes enrobé

- « *(Être) dodue comme une matinée corse.* » San Antonio

Vous n'êtes pas très beau, très belle

« *Les femmes moches sont celles qu'on ne sait pas regarder.* »
San Antonio

Quelle que soit la situation l'humour apporte légèreté, douceur, humilité, lucidité. P. Dac à qui on posait ces questions essentielles : « Qui sommes-nous ? D'où venons-nous ? Où allons-nous ? » répondait (où plutôt évitait la question) : « *En ce qui me concerne personnellement je suis moi, je viens de chez moi et j'y retourne.* ». B. Vian disait de l'humour qu'il est une politesse du désespoir... Mais attention aux dangers de l'ironie qui n'est jamais loin ; quand l'humour aide à vivre et rassemble l'ironie elle blesse et divise.

Un exemple : un nouvel interne dans un service de médecine s'adresse aux infirmières : « Je suis le nouvel interne de ce service. Je suis ponctuel, rigoureux, apprécié des malades et quand je prescris j'aimerais à l'avenir qu'on exécute plus rapidement. »

Une infirmière répond... humour : « Nous nous excusons, monsieur, d'avoir eu beaucoup de travail ce matin et en fait de ne pas toujours être vraiment à la hauteur... »

...Humour, ironie : « C'est formidable, je crois de nouveau en Dieu. Tant de qualités réunies en une seule personne ! »

► Transformez le loup en agneau

Votre interlocuteur vous renvoie des propos négatifs ou agressifs : ne rebondissez pas sur le mot ou l'idée négative, ce qui est le gage d'une escalade verbale. Répondez à l'agneau qui sommeille en lui plutôt qu'à son loup qui a l'air bien réveillé. Cherchez l'idée potentiellement positive et utilisez-la pour votre réponse.

Un professeur vous dit : « Ce travail est un ramassis d'âneries. »

Cherchez l'idée positive : *Ce travail* est un ramassis d'âneries. C'est un travail.

Répondez : « Ce travail au moins existe, je ferai mieux la prochaine fois. »

Pour chacune des situations suivantes, cherchez l'idée potentiellement positive ou intéressante à exploiter et utilisez-la pour formuler votre réponse.

Votre collègue vous dit : « Tu es encore en retard. Tu le fais exprès ou c'est une habitude passagère ? »

Cherchez l'idée positive :

Répondez :

Un malade vous dit : « Vous êtes bouchère ou infirmière ? »

Cherchez l'idée positive :

Répondez :

Un visiteur vous dit : « Vous êtes payé à ne rien faire ou pour soigner les malades ? »

Cherchez l'idée positive :

Répondez :

► Laissez dormir le roquet

Vous connaissez ces petits chiens qui aboient pour un oui, pour un non. Ne vous laissez pas entraîner dans des discussions stériles destinées uniquement à réveiller et exciter le roquet qui sommeille peut-être en vous. Certains individus sont friands de polémiques et s'intéressent assez peu au fond de votre réponse mais plutôt à la forme du débat qu'ils souhaitent houleux, consciemment ou pas. Dans ce type de situation demandez-vous toujours ce qu'attend de vous votre interlocuteur : une réponse de fond ou une réponse de forme ?

Lorsque l'attaque est frontale, forte il arrive souvent que la réponse soit proportionnelle, c'est-à-dire violente, ironique ou sarcastique. Il vous faut toujours penser aux conséquences irréversibles de cette éventuelle riposte cinglante : dispute, rupture... De plus vous devez être très vigilant quant aux motivations réelles de votre interlocuteur : une certaine maladresse verbale, un humour mal dosé, un peu d'excitation peut transformer un petit pétard verbal en bâton de dynamite.

En tout cas si vous sentez poindre la controverse, la provocation : esquivez. Vous pouvez utiliser plusieurs méthodes.

Généraliser

Dans ce cas vous pouvez répondre : *ce n'est pas évident – évidemment, vu sous cet angle – on ne devrait peut-être pas généraliser – ce n'est sans doute pas aussi simple...*

Vous participez à une soirée et quelqu'un vous dit : « De toute façon, vous ne m'ôterez pas de l'idée que les infirmières sont pour la majorité d'entre elles des personnes qui rêvaient d'être médecin et qui n'ont pas réussi. » Évitez, même si cela soulage (à court terme), ce type de réponse : « C'est un peu simpliste comme raisonnement, mais venant de vous je ne suis pas surpris. » Vous gagnerez à répondre (si vous pensez au long terme) : « C'est peut-être vrai dans certains cas mais je pense qu'on ne doit pas généraliser. »

Demander son avis

Parce qu'on n'a pas toujours la répartie facile, il est possible de sortir d'une situation délicate ou tout au moins de gagner du temps, en demandant son avis à votre interlocuteur sur ce qu'il vient de dire. La stratégie comporte plusieurs objectifs, à savoir : vous évitez la réponse agressive et cinglante avec toutes les conséquences que l'on peut imaginer ; vous gagnez un temps précieux qui va vous permettre d'envisager la suite à donner aux événements ; vous regagnez la maîtrise du jeu puisque l'autre va peut-être ainsi se rendre compte qu'il n'a pas plus d'avis que vous sur la question, mais au moins ses intentions apparaîtront au grand jour.

Vous êtes étudiant infirmier et une infirmière vous dit : « Je ne comprends pas qu'un homme puisse faire des études d'infirmière ! » Évitez de répondre : « On vous a bien laissé vous ! » Vous gagnerez à renvoyer la remarque en demandant son avis à l'infirmière en question et à répondre : « Pourriez-vous me donner votre avis sur la question ? »

Renvoyer la question

C'est une variante de la technique précédente qui consiste non plus à renvoyer une remarque mais une question. Elle est très utilisée par les conférenciers qui souvent sentent poindre derrière ladite question une tentative dissimulée de déstabilisation de la part d'un participant. En utilisant cette stratégie vous vous rendez vite compte, au peu d'arguments qu'on vous renvoie, que souvent seul le goût de la provocation motive ces questions.

Exemple. On vous dit : « Vous qui êtes étudiant infirmier, vous ne trouvez pas que les jeunes ne savent plus rien faire actuellement ? » Répondez : « Et vous monsieur, qu'est-ce que vous en pensez ? »

Entraînez-vous à répondre aux remarques suivantes.

Dans un premier temps écrivez ce que vous auriez répondu. Puis envisagez les conséquences possibles à court et long terme de cette réponse. Enfin formulez une réponse qui préserve les rapports entre vous et l'interlocuteur.

Votre voisin vous dit : « Vous êtes fonctionnaire, mais permettez-moi quand même de vous dire que ce sont tous des fainéants ! »

Vous avez envie de répondre :

Quelles seront les conséquences de cette réponse ? :

Vous répondez :

À un repas de famille votre grand-oncle vous dit sans humour : « Infirmières, médecins... tous pareils. Ces gens-là ne pensent qu'à leur portefeuille ! Et toi qu'est-ce que tu en penses ? »

Vous avez envie de répondre :

Quelles seront les conséquences de cette réponse ?

Vous répondez :

À une soirée un des invités vous dit au cours du repas : « Je ne comprends pas qu'une femme soit infirmière... Elle ferait mieux de s'occuper de ses enfants ! »

Vous avez envie de répondre :

Quelles seront les conséquences de cette réponse ?

Vous répondez :

Votre responsable de stage vous dit : « Quand on voit vos notes de stage... vous ne croyez pas que vous feriez mieux d'aller à la cueillette des champignons ? »

Vous avez envie de répondre :

Quelles seront les conséquences de cette réponse ?

Vous répondez :

► Noyez le poisson !

Vous n'avez certainement pas à répondre à toutes les questions qu'on vous pose. Et ce n'est pas mentir que de ne pas répondre si vous sentez, et il faut faire confiance à ces sentiments-là, que la question dépasse la limite de ce que vous êtes capable de tolérer en matière de valeurs, d'intimité. Un poisson, s'il veut échapper au pêcheur, évite d'évoluer dans une eau transparente ! Ménagez-vous des zones d'ombre ! Noyez le poisson est une expression qui signifie : si je veux dérouter la personne qui m'embarrasse, il me suffit de rester évasif ou de compliquer volontairement mes propos pour qu'il cesse, fatigué, de m'importuner.

Vous croisez Jacques et il vous demande à un moment donné de votre échange :

- « Combien tu gagnes par mois ? »
- « Et toi ? » *renvoyer la question*
- « Quinze mille francs ; alors, tu me dis ? » *humour*
- « Entre cinq mille et trente mille ? »
- « Alors (impatient) ? »
- « Je te trouve bien curieux ! » *gagner du temps*
- « Tu ne m'as pas répondu ! »

Vous pouvez répondre (selon votre humeur et votre tempérament)

« J'ai changé de statut récemment en passant du public au privé. Certaines indemnités que je percevais avant ne me sont plus attribuées

et je ne sais pas si mon ancienneté va être retenue sur mon salaire ou en points de retraite. Tu remarques qu'il n'est pas facile de répondre ! »
noyer le poisson

ou

« En fait, comme tu ne sembles pas avoir compris je vais t'expliquer : je n'ai pas envie de te répondre ! » *humour, franchise*

Essayez d'utiliser cette méthode avec les situations suivantes :

- votre mère vous dit : « Tu sors avec ce garçon (cette fille) ? » ;
- un malade de votre âge vous demande : « Vous êtes mariée mademoiselle ? » ;
- un collègue connu pour être curieux : « Tu l'as connu comment ton mari ? » ;
- un collègue : « Comment tu as fait pour t'acheter cette voiture avec ton seul salaire ? »

► Silence radio

Il faut évoquer ces situations que vous devrez souvent gérer en tant que professionnel. La maladie et la mort qui envahissent soudain la vie des individus, le surmenage et la fatigue, les problèmes familiaux ou psychologiques qui décompensent... tous ces facteurs peuvent générer, à des degrés divers, un climat explosif. Le sujet agressif (ce peut-être un malade, une collègue, un médecin...) vocifère, insulte, emporte tout sur son passage comme un maelström incontrôlable. Il n'est plus alors accessible à vos arguments logiques. Dans ce cas : débranchez tout ! Silence radio. Inspirez-vous de cette phrase de W. Billings : « *De tous les arguments, le plus difficile à réfuter est le silence.* ». Et si vous n'arrivez pas à endiguer le processus de la colère, au moins vous ne l'aurez pas amplifié !

V

Négociier

SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Voici quelques moments choisis dans la matinée de travail de Sandrine, une jeune infirmière.

Un malade : « Je ne veux pas de prise de sang, cela fait trois jours de suite qu'on me pique et que l'on me rate ! »

Le service de brancardage (téléphone) : « Peut-on venir chercher avant l'heure prévue M. Gérard pour sa gastroscopie ? » (M. Gérard n'est pas prêt.)

Une aide-soignante : « J'en ai assez, nous croulons sous le travail et je suis seule alors qu'à côté elles sont deux à ne rien faire ! »

Une employée : « J'en ai plus qu'assez de ces externes qui rentrent dans les chambres quand elles sont encore mouillées ! »

M. André : « Je sors, on ne me fait rien ici. Je veux mes papiers de sortie ! »

La fille d'un patient âgé : « Mon père n'a pas été changé. C'est la deuxième fois que cela se produit ; je vais me plaindre au professeur ! »

Le mari d'une patiente rentre dans la chambre sans frapper et s'installe sur une chaise pendant la réfection de ses pansements.

Un malade au téléphone : « Il faut absolument que je récupère mon dossier médical. Cela va faire trois fois que j'appelle en une semaine et rien ne se passe. Ma patience a des limites vous savez ! »

La surveillante : « Est-ce que vous pourriez rester deux heures de plus cet après midi. Votre collègue est malade et je ne trouve personne pour la remplacer. »

Le nouveau chef de service : « Je souhaiterais que tous les pansements soient ouverts juste avant que je ne fasse la visite ». Vous êtes seul ce matin et il s'avère impossible d'honorer sa demande. Il insiste.

Les médecins, les externes passent la visite pendant que les malades mangent.

Sandrine rentre chez elle, fatiguée, essentiellement par ces petits instants, ces minuscules interruptions dans le rythme d'une journée, mais qui ont épuisé une grande partie de son énergie.

Ces épisodes professionnels apparaissent anodins mais ils requièrent des capacités indéniables de négociateur. Il ne s'agit pas dans une seule matinée de se mettre à dos les malades, le service brancardage, le secteur voisin, les familles, la surveillante, les médecins, les externes, le chef de service... ! Le soignant travaille avec de l'humain et heureusement ou malheureusement, l'humain change d'avis, se contredit, ne sait pas toujours ce qu'il veut, s'inquiète, tombe malade, est jaloux, médisant ou génial. Les situations sont toujours complexes et à trop vouloir y répondre simplement on ne s'y retrouve pas. Chaque cas demande une analyse fine et une réponse pertinente. Il faut donc savoir trouver des compromis, des solutions qui satisferont les différentes parties en présence. La négociation est une qualité professionnelle qui s'apprend, se développe, se perfectionne. C'est l'objet de ce chapitre.

Avant de commencer, nous vous proposons de tester sans *a priori* vos capacités, vos aptitudes à la négociation. Êtes-vous doué pour la négociation, quel est votre style dans ce domaine, c'est ce que nous vous proposons de découvrir.

Exercices

► Êtes-vous un négociateur ?

Vous allez tout au long du test vous situer dans le rôle qui est le vôtre, celui d'une infirmière, si vous êtes étudiant, imaginez que vous êtes infirmier. Entourez les lettres A ou B dans les différents cas selon que vous êtes d'accord ou pas d'accord. Par exemple dans l'exemple 1 si vous êtes d'accord entourez B, si vous n'êtes pas d'accord A, dans l'exemple 4 si vous êtes d'accord entourez A, si vous n'êtes pas d'accord B.

	D'accord	Pas d'accord
1. Dans le cadre d'une discussion, l'avis du médecin est <i>a priori</i> toujours le plus avisé.	B	A
2. Une infirmière se discrédite si elle cède face à un aide-soignant.	B	A
3. Il faut se méfier d'une négociation avec un étudiant infirmier. On court souvent le risque d'être bluffé.	B	A
4. Trouver des compromis avec du personnel subalterne, ce n'est pas forcément perdre de son autorité.	A	B
5. Négocier, c'est palabrer, parler dans le vide, ça n'aboutit jamais.	B	A
6. Cela ne sert à rien de discuter pour trouver des solutions, on finit toujours par se disputer.	B	A
7. Il y a les négociateurs et les autres, ça ne s'apprend pas.	B	A
8. Changer d'avis, ce n'est pas forcément perdre la face.	A	B
9. Il vaut mieux imposer que négocier. On ne perd pas de temps et au moins les choses sont claires.	B	A
10. Les gens rusés et manipulateurs sont les meilleurs négociateurs.	B	A
11. Un étudiant infirmier peut discuter mes décisions professionnelles.	A	B
12. Les cadres croient toujours avoir raison. Ils ont souvent tort.	B	A
13. Si je veux devenir cadre, je dois savoir imposer mes idées, mes convictions.	B	A
14. La vie ne m'a pas fait de cadeaux. Je suis obstiné et quand j'ai pris une décision, je n'en change pas.	B	A
15. Dans une équipe il faut avoir de l'ancienneté avant de pouvoir donner son avis.	B	A
16. Les négociateurs sont des faibles, des mous.	B	A
17. Dans une équipe il faut bien que quelqu'un décide. C'est très souvent le cadre.	B	A
18. Dans une équipe le cadre peut provoquer une discussion avant de prendre une décision.	A	B
19. Au terme d'une négociation, il y a forcément des gagnants et des perdants.	B	A
20. Dans une négociation il faut tenir compte des émotions et des non-dits.	A	B
	Nombre de A entourés : Nombre de B entourés :	

Effectuez le total de vos A et B.

Si vous avez une majorité de A (négociateur) : vous êtes un fameux négociateur ou en tout cas vous en avez les dispositions.

Si vous avez une majorité de B (négociateur difficile) : vous êtes rude en matière de négociation. Vos conceptions concernant les prises de décisions, le management sont très empruntes du respect de l'autorité intellectuelle ou hiérarchique.

En tout cas, quelles que soient vos réponses, majorité de A ou de B, demandez-vous si ces dispositions sont liées à :

vos éducation – votre vécu personnel – votre expérience professionnelle – votre personnalité – vos convictions.

Entourez ce qui semble être pour vous l'influence la plus déterminante et expliquez :

.....

► Quel genre de négociateur êtes-vous ?

Quelle sorte d'animal êtes-vous ?

Dans le cadre de discussions serrées, de négociations tendues on a l'habitude de dire de vous que vous êtes plutôt :

hargneux comme un pitbull – muet comme une carpe – doux comme un agneau – rusé comme un renard – mystérieux comme un chat – têtu comme une mule – malin comme un singe – frileux comme une poule mouillée.

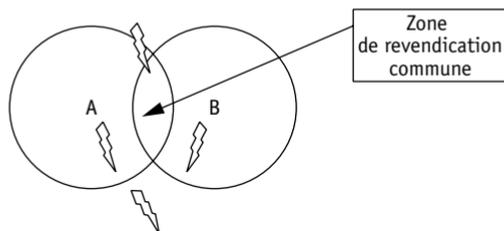
Entourez une ou plusieurs expressions et expliquez :

.....

LA NÉGOCIATION

Différents contextes

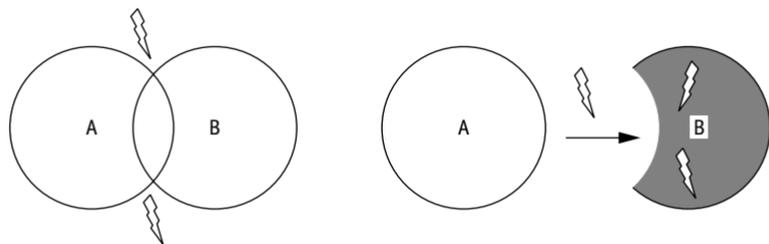
Nous l'avons longuement envisagé tout au long du chapitre précédent : l'affirmation de soi suppose une préservation de notre intégrité morale, de notre intimité, de nos valeurs et de nos droits. Mais nous ne sommes pas seuls au monde et autrui revendique également des privilèges identiques. Ce qui est à l'origine de nombreux conflits. Illustrons ces zones de frictions à l'aide d'un schéma.



A et B revendiquent chacun leurs limites, défendent leurs droits, mais certains intérêts qui ne peuvent être partagés suscitent des tensions. À plusieurs reprises, il nous est apparu important de distinguer agresseur et affirmation de soi, affirmation de soi que nous associons sans condition au développement personnel et à l'enrichissement mutuel des personnes.

Amen à tout

Quelle que soit la situation, la pire des solutions envisageables (si on reprend notre schéma) serait que A, pour peu qu'il soit influent, manipulateur ou agressif repousse B connu lui pour dire *amen à tout*. B n'en cultivera pas moins de la rancune ou de la colère envers A. Il s'ensuivra une dégradation des rapports entre les deux personnes et la tension va persister à l'état latent.



Prenons un exemple : Francine et Agnès sont infirmières.

Situation initiale :

Francine : « J'ai posé mes vacances du 3 au 21 juillet. »

Agnès : « Tiens, moi aussi... »

Francine (en colère) : « ça ne va pas aller au niveau des effectifs ! De toute façon je ne bouge pas, j'ai déjà changé l'année dernière. »

Agnès : « Je te signale que j'ai repris toutes les nuits de Cécile lorsqu'elle était malade et que j'ai besoin de congés... »

Dans le cas de figure décrit plus haut la situation va évoluer de la manière suivante :

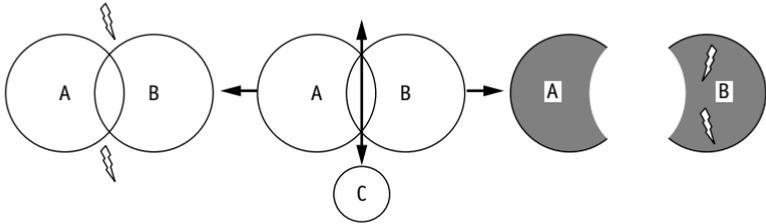
Francine : « De toute façon cela fait quinze ans que je travaille dans ce service et toi tu n'es là que depuis un an ; il y a quand même des priorités ! »

Agnès : « OK, OK, va pour cette fois ; je ne vais pas faire d'histoires pour si peu ! »

Couper la poire en deux

Une autre possibilité consiste à *couper la poire en deux* (le fameux cinquante-cinquante).

Cette décision nécessite souvent l'intervention d'un tiers qui joue le rôle d'arbitre. Mais au terme d'un accord parfois influencé, voire forcé, une des deux parties se trouve toujours flouée et prête à remettre en question ultérieurement les termes initiaux de la discussion. C'est pourquoi ce type de résolution n'est jamais complètement satisfaisant.



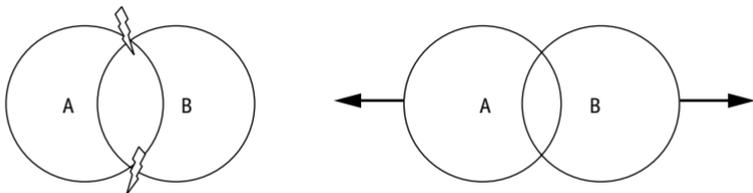
Reprenons notre situation d'origine et imaginons une autre suite.

M^{me} Hanrion (surveillante) intervient : « Puisque vous n'arrivez pas à vous mettre d'accord, celle qui s'est notée la première sur le planning partira en juillet cette année, c'est-à-dire vous Francine, quant à vous Agnès vous aurez le droit de choisir en priorité l'année prochaine. »

(Agnès se dit : « De toute façon, c'était joué d'avance... »)

Négociateur avec soi-même

Une autre possibilité est que chacune des parties en présence accepte de céder quelque peu sur les exigences de départ pour que cela suffise à aboutir à un accord. Chaque partie dans ce cas perd un peu mais les tensions s'atténuent.



Prenons un exemple :

M. Jacquot est un malade hospitalisé, Richard un étudiant infirmier de troisième année.

M. Jacquot : « Je ne veux pas de prise de sang, j'ai eu assez d'exams et en plus vous ne savez pas piquer, vous êtes étudiant ! »

Richard : « Écoutez monsieur, vous étiez d'accord hier quand le médecin a évoqué ce prélèvement et en plus je dois faire mon travail. »

M. Jacquot : « Hier c'était hier, aujourd'hui c'est aujourd'hui. »

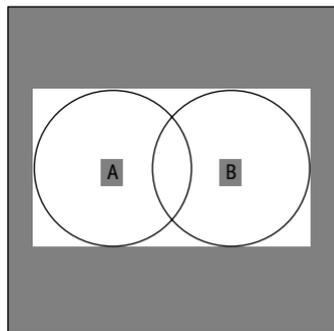
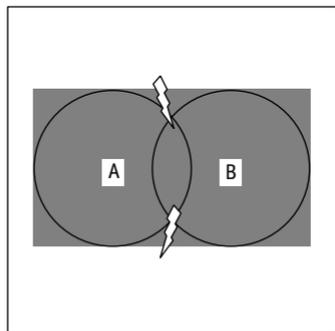
Richard réfléchit puis dit : « Si ce n'est pas moi qui réalise l'examen est-ce que vous accepteriez cette prise de sang ? »

M. Jacquot : « OK comme ça ; vous savez en ce moment, je ne suis vraiment pas à prendre avec des pincettes. »

Ce cas paraît banal et sa résolution évidente. Pourtant la réalité nous montre quotidiennement que l'amour-propre des protagonistes les porte plutôt à s'engager dans la voie du rapport conflictuel. On se rend compte que la personne la plus difficile à convaincre n'est pas l'autre, mais soi-même. Accepter de céder un peu de sa soi-disant dignité professionnelle dans cet exemple. Il est utile donc d'apprendre à négocier et en tout premier lieu avec soi-même.

Créer un nouveau contexte

Une autre solution, et sans doute la plus intéressante, consiste à réduire les divergences en modifiant le contexte par une série de propositions qui font appel à la créativité des différentes parties en présence. A et B modifient les conditions du dialogue afin de trouver une solution meilleure que la situation de départ ne le laissait envisager.



Reprenons le cas avec Francine et Agnès.

Francine : « J'ai posé mes vacances du 3 au 21 juillet. »

Agnès : « Tiens, moi aussi... »

Francine (en colère) : « Ça ne va pas aller au niveau des effectifs ! De toute façon je ne bouge pas, j'ai déjà changé l'année dernière. »

Agnès : « Je te signale que j'ai repris toutes les nuits de Cécile lorsqu'elle était malade et que j'ai besoin de congés... »

Francine : « Comme on accueille moins de malades pendant les vacances, on pourrait peut-être demander à M^{me} Hanrion (la surveillante) s'il n'est pas possible de regrouper les deux secteurs d'hospitalisation. On pourrait ainsi prendre toutes les deux nos congés comme on le souhaite et puisqu'un secteur sera fermé on en profitera pour faire un peu de rangement à notre retour. Est-ce que cela te convient ? »

Agnès : « Cela me semble être une bonne proposition. »

Nous vous proposons maintenant quelques méthodes et exercices qui vous permettront d'améliorer vos capacités à la négociation.

Exercices

► La balance

On a l'habitude de dire qu'une négociation satisfaisante s'inscrit, pour les deux parties en présence ou qui s'affrontent, dans une logique gagnant-gagnant. Entraînez-vous à visualiser chaque situation sous la forme d'une balance à deux plateaux. Sur un plateau je place *ses* arguments, tandis que sur l'autre plateau je place *mes* arguments. De quel côté penche alors le fléau de la balance ? Qui obtient le plus ? Rééquilibrez alors avec le plus d'objectivité possible cette balance :

- qu'est ce qui peut me rendre plus gagnant ?
- qu'est ce qui peut le rendre moins gagnant ?

ou inversement :

- qu'est ce qui peut me rendre moins gagnant ?
- qu'est ce qui peut le rendre plus gagnant ?

La négociation demande donc de l'objectivité et parfois de l'abnégation ! Négociier, c'est s'efforcer de rechercher une plate-forme commune, une zone d'entente possible. Défendre ses seuls intérêts sans tenir compte des intérêts de l'autre, c'est ce qu'on appelle la loi de la jungle, du chacun pour soi.

Exemple : Fabrice a très envie d'aller jouer au tennis avec Marie, sa fiancée, ce soir comme cela était prévu.

Elle lui dit : « Je suis très fatiguée, je n'y vais pas, nous pourrions rester ensemble. »

Si Fabrice reste à la maison alors Fabrice est « perdant » et Marie « gagnante ».

Si Fabrice va jouer au tennis avec Francis alors Fabrice est un peu « gagnant » et Marie un peu « perdante » (elle reste seule).

Comment rééquilibrer la balance ? Marie et Fabrice peuvent modifier leur objectif de départ et décider par exemple d'aller dîner en ville. Fabrice réalise un de ses souhaits qui est de sortir et Marie celui de passer une soirée au calme avec Fabrice.

Rééquilibrez les balances suivantes et trouvez une solution qui puisse satisfaire les partenaires.

Vous demandez à votre fils de quinze ans de ranger sa chambre qui est en désordre. Il vous répond : « Je ne la rangerai pas, elle est déjà rangée ! »

Pierre vous demande : « Tu pourrais me rendre les 500 francs que je t'ai prêtés la semaine dernière. » Vous n'avez plus un centime sur votre compte.

Delphine vous demande : « Pourrais-tu me rendre le CD que je t'ai prêté il y a un mois ? J'y tiens beaucoup. » Vous l'avez perdu et vous ne l'avez pas retrouvé dans le commerce.

► Le principe d'Archimède

En règle générale, on se tourmente beaucoup par anticipation. Le plus grand ennemi à vaincre n'est pas la situation elle-même mais l'idée qu'on s'en fait. Archimède a dit : « Donne-moi un point où m'appuyer et je mouvrâi la terre. » On peut en effet utiliser des leviers pour soulever des poids très lourds : en situant soigneusement son point d'appui, il est possible de multiplier une force destinée à déplacer une charge (même la terre !). Il existe dans le domaine des relations humaines des situations comparables, difficiles à mettre en action pour les faire évoluer ; mais, si on suit le conseil du savant, il suffit de porter une attention toute particulière au niveau du point d'appui, cet endroit précis où l'énergie à utiliser sera moindre et néanmoins efficace.

Au lieu d'appréhender une situation de manière globale cherchez chaque fois qu'un cas difficile se présente, le point d'appui (l'idée, l'argument clef) qui va vous permettre de bousculer le problème. La négociation en sera facilitée.

Exemple : je viens de casser un vase très cher dans un magasin de luxe ; le vendeur arrive.

Ce que je ne fais pas : m'affoler et proposer de payer ; ce qui me ruinerait.

Je cherche un point d'appui : un magasin d'un tel prestige a sans doute déjà été confronté à ce genre de problème et son système d'assurance doit être au point. Je lui demande donc de rencontrer le responsable pour négocier à partir de cette idée.

Pour chacune des situations suivantes, cherchez le point d'appui, l'idée, l'argument qui va servir de première proposition à la négociation.

Situation

Vous êtes nouvel(le) infirmier(e). On vous reproche votre lenteur.

Ce qui rend la situation difficile :

Ce que je ne fais pas :

Je cherche le point d'appui, l'argument :

Situation

Vous avez eu un accrochage avec la voiture de votre ami. Vos moyens financiers actuels ne vous permettent pas de le rembourser.

Ce qui rend la situation difficile :

Ce que je ne fais pas :

Je cherche le point d'appui, l'argument :

Situation

Une de vos collègues infirmière est très désordonnée (par rapport au rangement, aux commandes de matériel...). Vous envisagez de le lui dire.

Ce qui rend la situation difficile :

Ce que je ne fais pas :

Je cherche le point d'appui, l'argument :

► Jeter le pétard

Ce principe s'applique aux situations explosives. Il consiste à déplacer le problème, à le remettre à plus tard. La même situation envisagée dans un environnement plus serein ne sera pas appréhendée de la même manière.

Julien (étudiant infirmier) : « Fabienne, je termine mes démarches de soins, pourrais-tu m'expliquer pourquoi M. Véron est sous héparine ? »

Fabienne : « Démarches de soins, démarches de soins ! Tu ne vois pas que je suis occupée ? »

Julien (jeter le pétard) : « OK, je crois que je n'ai pas choisi le bon moment ; si tu es d'accord je te redemanderai quand tu auras davantage de temps ! »

Proposez une manière de résoudre chacune des situations suivantes en vous inspirant de cette méthode.

Situation

Il est 12 h 30 et vous terminez votre service. Vous partez déjeuner et vous allez chercher votre collègue. Vous passez près d'une chambre où elle s'occupe activement :

« Tu viens déjeuner ? »

« Tu ne vois donc pas que je suis occupée ? »

Situation

Vous êtes infirmière, vous demandez à l'aide-soignante :

« Claire, est ce que tu peux montrer à Éric, l'étudiant infirmier, comment relever le lit de M^{me} Lopez ? »

« Non non et non ça suffit il n'y a pas que moi ici pour encadrer les étudiants ; demande un peu à Sandra ! »

► À vous de négocier

Alors saurez-vous satisfaire les demandes des uns et des autres, être créatifs, trouver des compromis ? Nous vous proposons un retour en arrière sur la matinée de Sandrine (voir page 123). Pour chaque cas, posez-vous les questions suivantes :

– estimez-vous cette situation : *très compliquée – délicate – assez simple – simple ?*

– quels sont les différents acteurs en présence ?

– qui est lésé, désavantagé dans cette situation ?

– que proposez-vous comme stratégie de négociation pour rétablir l'équilibre et satisfaire les parties en présence ?

Un malade : « Je ne veux pas de prise de sang, cela fait trois jours de suite qu'on me pique et que l'on me rate ! »

Le service de brancardage (téléphone) : « Peut-on venir chercher avant l'heure prévue M. Gérard pour sa gastroscopie ? » (M. Gérard n'est pas prêt.)

Une aide-soignante : « J'en ai assez, nous croulons sous le travail et je suis seule alors qu'à côté elles sont deux à ne rien faire ! »

Une employée : « J'en ai plus qu'assez de ces externes qui rentrent dans les chambres quand elles sont encore mouillées ! »

M. André : « Je sors, on ne me fait rien ici. Je veux mes papiers de sortie ! »

La fille d'un patient âgé : « Mon père n'a pas été changé. C'est la deuxième fois que cela se produit. Je vais me plaindre au professeur ! »

Le mari d'une patiente rentre dans la chambre sans frapper et s'installe sur une chaise pendant la réfection de ses pansements.

Un malade au téléphone : « Il faut absolument que je récupère mon dossier médical. Cela va faire trois fois que j'appelle en une semaine et rien ne se passe. Ma patience a des limites vous savez ! »

La surveillante : « Est-ce que vous pourriez rester deux heures de plus cet après-midi. Votre collègue est malade et je ne trouve personne pour la remplacer. »

Le nouveau chef de service : « Je souhaiterais que tous les pansements soient ouverts juste avant que je ne fasse la visite. » Vous êtes seul ce matin et il s'avère impossible d'honorer sa demande. Il insiste.

Les médecins, les externes passent la visite pendant que les malades mangent.

VI

Avoir du cran

PRINCIPE DE LA MÉTHODE

« *Ceux qui ont le cran de dire « non »
doivent être peu nombreux.* »

Roger MARTIN DU GARD

Avoir du cran est une expression familière qui signifie avoir de l'audace, du courage. Combien d'étudiants au cours de la formation avons-nous entendu dire : « De toute façon, l'affirmation de soi, ce n'est pas pour moi. Je n'ai pas le courage d'affronter de telles situations, j'ai toujours été timide et réservé ! » On peut considérer le courage comme l'alliance subtile de l'ardeur, de l'énergie et d'une certaine habileté à masquer sa peur. Comme l'a écrit P. Véron : « *Le courage, c'est l'art d'avoir peur sans que cela paraisse.* » La pratique des séminaires, des travaux dirigés en formation, des entretiens nous apprend que tout le monde sans exception connaît ce sentiment qu'est la peur. À des degrés divers bien sûr, mais c'est une émotion connue et reconnue par tous : étudiants, formateurs, infirmières, médecins, malades... De l'ardeur et de l'énergie vous en avez à revendre. Quant à gérer vos émotions nous vous avons déjà proposé quelques techniques qui devraient pouvoir vous aider. Vous êtes donc *a priori* disposé à avoir du CRAN ! *Avoir du CRAN* est une méthode prête à l'emploi, quelques lettres que l'on retrouve facilement quand une situation délicate se présente.

C : comme Créativité,

R : comme Relaxation,

A : comme Affirmation de soi,

N : comme Négociation.

Nous vous proposons en fin de chapitre quarante exercices qui vous permettront de tester les performances acquises. Avant de vous lancer et d'affronter des situations réelles, une grille de progression vous sera proposée qui vous permettra d'analyser les expériences vécues. Mais détaillons maintenant chacune des différentes étapes.

C comme créativité

La créativité est une qualité fragile, une disposition personnelle qu'il faut savoir cultiver. Il faudrait s'appliquer à devenir son propre créateur. Malheureusement la tradition, l'autorité, les modes, l'éducation, la résistance personnelle au changement, la raison, l'imaginaire morbide, nous l'avons vu, seront des écueils permanents. La créativité doit être une disposition permanente. Dans le domaine qui nous intéresse, celui de l'affirmation de soi, quelle que soit la situation difficile dont vous êtes un des acteurs, l'agression verbale, l'assaut psychologique dont vous êtes la victime, vous devrez en premier lieu toujours imaginer, créer, envisager : *les 1 001 causes, les 1 001 conséquences*, tout ce que vous risquez de perdre, tout ce que vous risquez de gagner aussi, et rejeter *a priori* toutes les hypothèses catastrophe (il m'en veut, il me cherche...).

Pour A. H. Maslow « *La créativité dans la réalisation de soi, concerne davantage la personnalité que ses réalisations extérieures. Les œuvres ne sont que des épiphénomènes de notre personnalité, donc secondaires. Elle met l'accent sur des qualités du caractère telles que la hardiesse, le courage, la liberté, la spontanéité, la perspicacité, l'intégration, l'acceptation de soi, bref tout ce qui est favorisé et qui s'exprime dans la vie et l'attitude des individus créateurs. Il faut souligner que la créativité dans la réalisation de soi est à situer davantage au niveau de l'expression et de l'existence qu'à celui de la résolution de problèmes ou de la réalisation des œuvres. La créativité dans la réalisation de soi rayonne ; elle est la marque même de la vie, indifférente aux « problèmes », tout comme une personne pleine de gaieté rayonne de joie, sans but, ni dessein, ni même conscience. Ce rayonnement ressemble à celui du soleil ; il se répand partout ; il fait grandir ce qui peut grandir et il se gaspille sur les rocs et les terres stériles.* »

Appliquez tous les exercices du chapitre Créativité, p. 102 et transformez vos embarras quotidiens en autant de possibilités d'évolution.

R comme relaxation

Se relaxer a plusieurs effets : pendant que vous vous appliquerez à réaliser un exercice (musculaire, de respiration, de visualisation, cf. Se

relaxer, p. 87) du temps s'écoule. Ce temps précieux, durant lequel vous gardez le silence, permet à votre interlocuteur de s'exprimer pleinement sans être interrompu, ce qui est une marque de respect à son endroit. Pendant que vous laissez passer ce moment de tension, vous disposez alors d'une marge de manœuvre pour mettre à profit votre créativité. Un peu à l'image d'un automobiliste qui tourne autour d'un rond-point et qui cherche la meilleure voie pour parvenir au but qu'il s'est fixé. Ne vous engouffrez pas sur ce qui vous paraît être une avenue et qui se révèle être en fait une impasse.

La pratique sérieuse d'une technique de relaxation, d'un art martial, d'un sport quel qu'il soit, pour peu qu'il mobilise votre concentration vous aidera à maintenir ou retrouver rapidement un état de relâchement.

Cependant, il peut être utile de recourir rapidement à une technique efficace, facilement mémorisable et applicable dans n'importe quelle situation. Cette méthode que nous vous proposons est inspirée du *Hagakuré : le livre secret des samourais*, de Jocho Yamamoto :

Un vieux proverbe dit : « *Décidez-vous en l'espace de sept souffles.* »

Le seigneur Takanobu Ryuzoti fit un jour cette remarque : « *Si un homme hésite trop longtemps à prendre une décision, il s'endort.* »

Le seigneur Naoshige dit aussi : « *Si on s'élançe sans vigueur, sept sur dix des actions entreprises tournent court. Il est extrêmement difficile de prendre des décisions en état d'agitation. Par contre, si sans s'occuper des conséquences mineures, on aborde les problèmes avec l'esprit aiguisé comme un rasoir, on trouve toujours la solution en moins de temps qu'il n'en faut pour souffler sept fois.* »

Relaxation n'est pas mollesse ou indétermination. Trois mots clefs : détente, concentration, action sont à retenir.

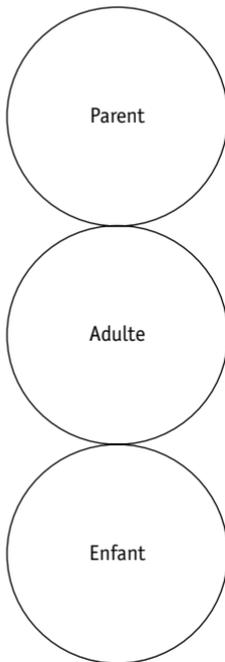
Sept souffles donc, c'est-à-dire : ne pas se précipiter dans la réplique mais également ne pas tarder pour agir. Le calme, l'attente n'empêchent pas la détermination. Il est très important de visualiser chaque chiffre : 1 (inspiration-expiration), 2 (inspiration-expiration), 3 (inspiration-expiration), 4 (inspiration-expiration), 5 (inspiration-expiration), 6 (inspiration-expiration), 7 (inspiration-expiration). Vous pouvez prolonger l'exercice en augmentant progressivement la durée de l'expiration : 1..., 2..., 3..., 4..., 5..., 6..., 7... Avec de l'entraînement vous pouvez accompagner l'exercice d'une recherche de pesanteur et de chaleur au niveau des membres. La concentration requise permet de s'extraire momentanément d'un contexte de crise et d'envisager une issue créative à la situation.

Jochoyamamoto conclut : « *Il faut considérer les problèmes avec calme et détermination.* »

A comme affirmation de soi

Nous vous proposons à ce stade de la réflexion une grille d'interprétation : l'analyse transactionnelle qui pourra vous permettre d'aller plus loin dans la recherche des mécanismes de la confiance en soi. L'analyse transactionnelle est un système d'analyse de la personnalité. Elle peut être aussi une grille de lecture du comportement. É. Berne a mis en valeur trois aspects ou états fondamentaux au niveau de la personnalité :

- l'état du moi parent ;
- l'état du moi adulte ;
- l'état du moi enfant.



Le parent : il représente le devoir, la règle, la norme familiale et sociale. Il en assure la transmission.

L'adulte : autonome et responsable. Il est rationnel et analyse objectivement les situations.

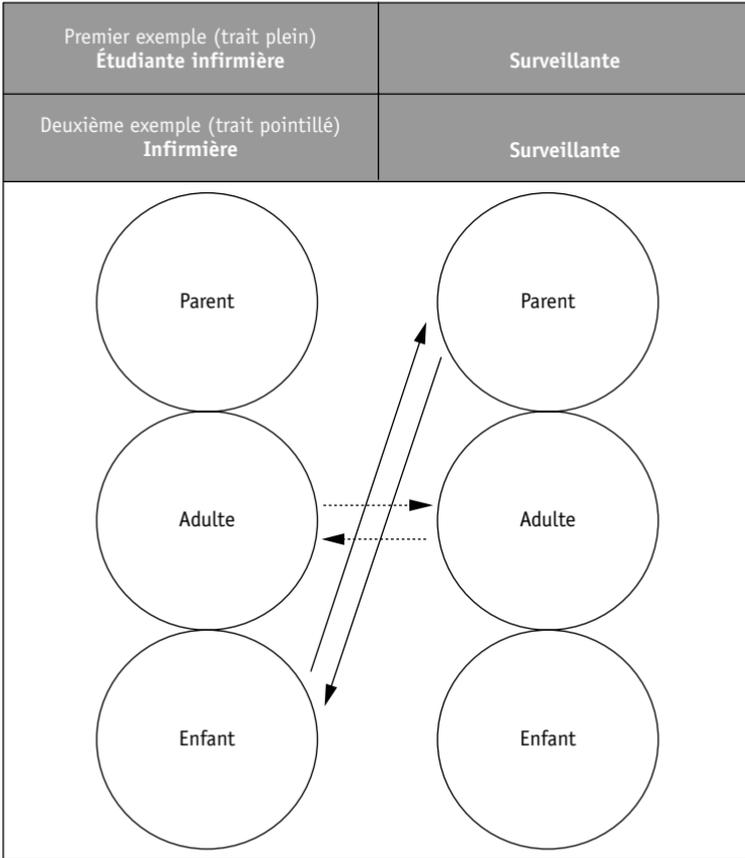
L'enfant : il représente l'émotion, la spontanéité. Il se soumet ou se révolte.

Plusieurs combinaisons, dans un système relationnel d'échange entre deux personnes, ont été décrites : complémentaires, croisées, doubles, angulaires. Voici quelques exemples de transactions complémentaires.

Premier exemple (trait plein) :

- E-P (enfant à parent). L'étudiante infirmière : « Vous pensez qu'un jour j'arriverai à m'organiser dans mon travail ? »
- P-E (parent à enfant). La surveillante : « Cela irait certainement mieux si vous étiez centrée sur votre tâche, si vous voyez ce que je veux dire ! »

Ces transactions sont évidemment sources de dysfonctionnement.



Voici un autre mode de relation de type (traits pointillés) :

- A-A (adulte à adulte). L’infirmière : « Serait-il possible d’envisager un changement d’horaires pour la semaine prochaine ? »
- A-A (adulte à adulte). La surveillante : « Venez, si vous le voulez bien, nous allons envisager la question. »

La recherche d’une transaction de type A-A rejoint notre définition de l’affirmation de soi qui est l’atteinte des objectifs fixés en respectant les droits et les valeurs de chacun des interlocuteurs. Envisageons maintenant le délicat problème de la décision : comment passer de l’intention à l’application d’une stratégie, d’un choix de comportement à adopter. Instant difficile que celui de la décision car le résultat

escompté vous est parfaitement inconnu. À ce propos, la réflexion des philosophes sur l'acte de décider peut nous éclairer. Alain (*Les Aventures du cœur*) écrit : « *L'action guérit cette sorte d'humeur, que nous appelons selon le cas, impatience, timidité ou peur.* » Agir est donc un antidote à la réserve, à la tendance au repli sur soi. Les actions entreprises vont même jusqu'à nous transformer : « *Nos actions agissent sur nous autant que nous agissons sur elles* » écrit G. Eliot. Pour changer, se transformer, il faut donc agir. On peut évidemment se dire : mais comment décider, se positionner rapidement alors que l'on n'a jamais vraiment tous les éléments pour comprendre le problème ? À bien y réfléchir l'autre a peut-être raison ! J. Grenier répond : « *L'homme ne peut agir que parce qu'il peut ignorer. Mais il ne voudrait agir qu'en connaissance de cause. Funeste ambition.* » G. Cassar va plus loin : « *Il n'y a pas de décision juste, il y a juste des décisions.* »

A donc, comme affirmation de soi ou comme allez-y ! Vous pouvez vous reporter au chapitre correspondant et utiliser toutes les techniques décrites p. 110 en fonction des circonstances ;

- *Ulysse* pour identifier le type de message de votre interlocuteur ;
- *les lunettes déformantes* pour repérer les stéréotypes dangereux ;
- *la navigation relationnelle* pour engager et entretenir un contact relationnel ;
- *la pompe à vélo* et *musclez vos phrases* pour regonfler votre moi ;
- *pas de bâton pour se faire battre, transformez le loup en agneau, laissez dormir le roquet, noyez le poisson* et *silence radio* pour opérer une avancée ou un repli stratégique ; et n'oubliez surtout pas *humour toujours* !

N comme négociation

Pour l'affirmation de soi, vous avez montré à votre interlocuteur que vous existiez, qu'il n'avait pas qu'une ombre en face de lui. Cette seule attitude peut suffire tactiquement à marquer votre territoire, rétablir un équilibre des forces en présence et obtenir une reconnaissance mutuelle.

Exemple. Catherine s'adresse à son nouveau collègue : « Est-ce que tu pourrais s'il te plaît cesser de me surnommer Cathy. J'apprécie beaucoup mon prénom et si tu tiens à me faire plaisir, ce dont je ne doute pas, appelle-moi Catherine. »

En revanche, dans certains cas, l'affirmation de soi ne peut suffire. Son action doit se poursuivre, dans le sens de la négociation. Et non pas dans la voie de l'escalade verbale, de la spirale stérile de l'agressivité. « *Un véritable guerrier n'est pas belliqueux, un véritable lutteur n'est pas violent, un véritable vainqueur évite le combat, [...]* » Lao Tseu (*Tao Te*

King, chapitre 68). Inscrivez-vous, selon les principes de l'analyse transactionnelle dans une relation adulte-adulte. Utilisez les techniques décrites au chapitre Négociateur, p. 123 :

- la *balance* pour vous situer dans une logique « gagnant-gagnant » ;
- le *principe d'Archimède* pour chercher le point de clivage dans la situation ;
- *jeter le pétard* en cas de négociation difficile.

Mise en situation

Reprenons un de nos exemples précédents, p. 127, celui de Francine et Agnès, nos deux infirmières.

Francine : « J'ai posé mes vacances du 3 au 21 juillet. » Agnès : « Tiens, moi aussi. » Francine (en colère) : « Ça ne va pas aller au niveau des effectifs. De toute façon, je ne bouge pas, j'ai déjà changé l'année dernière. » Agnès : « Je te signale que j'ai remplacé Cécile de nuit lorsqu'elle était malade et que j'ai besoin de vacances. » Francine : « De toute façon cela fait quinze ans que je travaille dans ce service et ce n'est pas une petite jeune qui va me dicter ma conduite. Tu n'es là que depuis un an, c'est cela ? »	Risque de spirale de l'agressivité	
Agnès sent son cœur battre rapidement ce qui est chez elle une manifestation de la colère. Elle pense immédiatement : « Elle est en train de me traiter d'incapable. Il faut que j'élimine cette première pensée qui est : <i>elle cherche à me nuire ou me dévaloriser</i> . Je dois donc créer d'autres éventualités : Francine est peut-être fatiguée en ce moment, elle a peut-être déjà réservé pour ses vacances, c'est peut-être sa manière à elle de s'exprimer dans ces cas-là. »	Le prisme	C comme créativité
Elle commence une série de sept souffles.		R comme relaxation
Agnès : « Je ne crois pas que l'on peut s'entendre avec de tels arguments. Ce n'est pas l'ancienneté qui détermine le choix dans les dates de vacances. »	Musclez vos phrases	A comme affirmation de soi
« ...mais puisque tu as de l'expérience tu peux comprendre que quand on débute dans un poste on se fatigue rapidement. Je te propose de revoir le problème un peu plus tard. » Francine : « C'est vrai, d'autant que je crois avoir entendu parler d'une nouvelle infirmière qui devrait arriver en juin on pourrait attendre et s'arranger avec elle... »	Archimède Jeter le pétard	N comme négociation

EXPLICATION DE LA MÉTHODE

L'entraînement constitue un apprentissage par l'habitude, une sorte d'auto-conditionnement. Les exercices que nous vous proposons vont vous permettre d'appliquer des techniques, des principes que nous avons déjà abordés au cours des différents chapitres précédents. Il est important d'écrire ce que vous ressentez en regard de chaque situation proposée. Écrire, c'est se décrire, à un moment donné. Vous pourrez ainsi, en relisant vos notes ou en inscrivant vos impressions sur la grille d'évolution en fin d'ouvrage, vous rendre compte des progrès que vous avez accomplis.

Les paramètres de la méthode

Voici les différents paramètres à prendre en compte (cf. tableau p. 144) :

- l'indice de stress ;
- l'indice de gestion de la situation ;
- la fréquence d'exposition ;
- le total et le niveau ;
- les émotions et signes physiques.

L'indice de stress

Il correspond à la panique, à la peur, à la gêne provoquée par la situation.

Cette situation me gêne, me panique, me stresse :

- pas du tout : 1 ;
- un peu : 2 ;
- moyennement : 3 ;
- assez : 4 ;
- beaucoup : 5.

L'indice de gestion de la situation

Il correspond à votre manière de gérer la situation, non pas de manière froide et objective, mais comme vous le ressentez.

Je trouve que je gère la situation :

- facilement : 1 ;
- assez facilement : 2 ;
- moyennement : 3 ;
- assez difficilement : 4 ;
- difficilement : 5.

La fréquence d'exposition

C'est le nombre de fois où vous êtes confronté à cette situation dans votre vie personnelle ou professionnelle.

Je rencontre cette situation :

- jamais : 1 ;
- parfois : 2 ;
- assez souvent : 3 ;
- souvent : 4 ;
- très fréquemment : 5.

Total et niveau

La somme : indice de stress + indice de gestion + fréquence d'exposition vous donne une note sur quinze. C'est votre niveau de mise en situation :

- niveau 1 : de 10 à 15 ;
- niveau 2 : de 5 à 10 ;
- niveau 3 : de 0 à 5.

Émotions et signes physiques

Vous décrirez assez précisément le type d'émotions (gêne, crainte, agressivité...) que provoque chez vous la situation ainsi que les signes physiques qui accompagnent ce sentiment (bouffée de chaleur, rougeur...). Cette émotion est votre signal d'alarme qu'il faut apprendre à reconnaître pour l'apprivoiser.

La méthode est progressive. Nous vous conseillons dans un premier temps de réfléchir à des cas de niveau 3 (gestion facile) et de passer graduellement, à votre rythme au niveau 2 puis 1 (gestion plus difficile pour vous). Ensuite vous vous imaginez mentalement en situation, vous appliquez la méthode *avoir du CRAN*, vous envisagez ce que vous risquez de perdre, ce que vous risquez de gagner et vous décrivez votre stratégie.

Application

Nous vous proposons de tester la grille à partir de l'exemple suivant.

Vous êtes infirmière. Il est 15 heures. Vous rentrez chez vous. Vous avez eu une matinée éprouvante et vous souhaitez profiter d'un instant de repos. Votre voisin du dessus écoute bruyamment de la musique. Vous ne pouvez pas fermer l'œil.

Voici un exemple de réponse dans le tableau suivante.

La méthode avoir du CRAN : tableau récapitulatif.

La situation :	Indice de stress	Indice de gestion	Fréquence d'exposition	Total et niveau	Type d'émotion	Signes physiques
				Total :		
				Niveau :		
J'applique la méthode avoir du CRAN						
Ce que je risque de perdre :						
Ce que je risque de gagner :						
Je décris ma stratégie :						

La méthode avoir du CRAN : un exemple d'application.

La situation :	Indice de stress	Indice de gestion	Fréquence d'exposition	Total et niveau	Type d'émotion	Signes physiques
Vous êtes infirmière. Il est 15 heures. Vous rentrez chez vous. Vous avez eu une matinée éprouvante et vous souhaitez profiter d'un instant de repos. Votre voisin du dessus écoute bruyamment de la musique. Vous ne pouvez pas fermer l'œil.	3	4	2	Total : 3 + 4 + 2 = 9	Énervement, colère	Tachycardie
				Niveau : 2		
J'applique la méthode avoir du CRAN						
Ce que je risque de perdre :	Une relation cordiale de voisinage.					
Ce que je risque de gagner :	Que mon voisin se rende compte qu'il n'est pas seul. Ainsi j'y gagnerai sans doute en tranquillité.					
Je décris ma stratégie : C (créativité). Je me dis qu'il ignore sans doute que je suis infirmière et que j'ai des horaires particuliers. Il ne met pas cette musique exprès pour me nuire mais sans doute pour son plaisir personnel. R (relaxation). Je me relaxe, je respire sept fois, je suis calme. Je monte le rencontrer. A (affirmation de soi). Je lui explique les contraintes horaires liées à l'exercice de ma profession et mon droit à la tranquillité dans cet immeuble. N (négociation). Il m'explique qu'il reçoit des amis. Nous nous entendons sur une baisse de volume transitoire.						

ENTRAÎNEMENT À LA MÉTHODE

Choisissez des situations et appliquez la méthode *avoir du CRAN*.

1. Je suis dans une brasserie. J'ai commandé un café il y a dix minutes. Toujours rien... le serveur plaisante au téléphone.
2. Mon surveillant a encore oublié de me comptabiliser des récupérations. Il est toujours pressé et assez désagréable. Je ne le vois qu'une fois par semaine. Il entre dans la salle de soins.
3. Pour la deuxième fois en une semaine, je trouve un grand cheveu dans ma baguette de pain. Il n'y a qu'un boulanger dans le quartier. Il est 7 heures et je vais chercher mon pain.
4. La commande de pharmacie arrive. Il manque encore les ampoules d'héparine dont j'ai besoin cet après-midi. Cela fait deux fois que je téléphone pour réclamer.
5. J'apporte ma voiture chez un nouveau garagiste pour qu'il règle mon ralenti au niveau du moteur. La voiture est passée il y a trois semaines au contrôle technique. Je viens chercher mon véhicule. La note est plus importante que prévue (trois fois plus), le mécanicien a effectué d'autres réparations sans me prévenir.
6. J'assiste à une conférence. L'amphithéâtre est bondé. Une jeune personne installée juste derrière moi raconte assez bruyamment ses vacances à son voisin.
7. Mon collègue de travail empeste le parfum au point que cela en est insupportable. Il entre et va fermer la fenêtre que je viens d'ouvrir pour aérer.
8. Ma nouvelle collègue arrive encore aujourd'hui avec une demi-heure de retard. Je suis obligé, depuis deux semaines, de commencer le travail seul. Il est sept heures ; elle arrive et s'installe devant un café.
9. Vous êtes infirmière et vous constatez qu'un de vos collègues bouscule très violemment et de manière intentionnelle une personne âgée hospitalisée. Ce n'est pas la première fois que cela arrive.
10. Je suis étudiant infirmier. On me demande de faire les toilettes les plus difficiles du service. Pendant ce temps le personnel discute dans la salle de soins.
11. Je suis étudiant infirmier. L'infirmière, visiblement très occupée, me demande de réaliser la toilette mortuaire d'une personne qui vient de décéder. Je lui dis que je n'ai jamais réalisé ce genre de soin mais elle me répond que ce n'est pas plus compliqué qu'une toilette normale.

12. En réunion de synthèse un de mes collègues de travail s'est encore vanté d'être à l'origine d'une idée d'organisation du service dont je suis la véritable instigatrice. Je le rencontre au distributeur de café.
13. Je sors de l'hôpital. Un individu fait uriner son chien sur la roue de ma voiture.
14. Il y a beaucoup de travail cet après-midi, tout le personnel est débordé. Malgré cela une aide-soignante, nouvelle dans le service, vous dit : « Je vais fumer une cigarette, je suis là dans une demi-heure. »
15. Depuis plusieurs jours il y a peu de malades et beaucoup de personnel au niveau du secteur d'hospitalisation voisin. Je suis submergé de travail et le surveillant m'annonce trois entrées en urgence.
16. Je suis nouvelle infirmière dans le service. La surveillante me dit : « Je crois que malgré vos efforts vous ne deviendrez jamais une professionnelle performante. »
17. Je croise une infirmière avec qui j'ai fait mes études. Elle se plaint, ne parle que d'elle sans jamais prêter aucune attention à ce que je peux lui raconter. Elle m'invite chez elle, un soir dans la semaine, à venir prendre un verre. Je n'en ai aucune envie.
18. Un malade me dit au terme d'une discussion que je viens d'avoir avec lui : « Je me demande pourquoi je vous dis ça à vous avec votre tête de ne jamais rien y comprendre. »
19. Je n'arrive pas à piquer un malade pour réaliser un prélèvement sanguin. Il me dit : « Allez chercher votre collègue parce qu'avec vous je sens qu'on n'est pas sorti de l'auberge ! »
20. J'achète quelques revues au kiosque à journaux. Le commerçant me rend la monnaie sur 10 euros et refuse de me croire lorsque je lui dis que je lui ai donné un billet de 20 euros.
21. Un anesthésiste me dit que je suis aussi bête que moche.
22. J'ai encore oublié de me réveiller ce matin, c'est la deuxième fois en deux semaines. Le surveillant du service a horreur de cela. Je lui téléphone.
23. Je suis nouveau dans le service. La surveillante entre dans la salle de soins à un moment où je suis inoccupé et me dit : « Est-ce que vous savez que vous n'êtes pas payé à vous tourner les pouces ? »
24. Je me rends au service administratif de l'hôpital. L'employé, visiblement excédé, me dit : « Mais qu'est ce que vous avez tous à oublier la photocopie du document, vous reviendrez aussi ! »
25. Je suis étudiant infirmier. C'est mon premier jour de stage et j'arrive au moment des transmissions entre les deux équipes. Personne ne me dit bonjour et ne s'adresse à moi.

26. J'ai organisé une soirée de nouvel an à fonds communs. Deux semaines plus tard, je travaille avec Christian un collègue infirmier qui ne m'a toujours pas remboursé ses 15 euros.

27. Je suis dans l'ascenseur. Il est rempli et il s'arrête à un étage. Un médecin entre malgré tout et me marche sur les pieds sans s'excuser.

28. Je suis au restaurant de l'hôpital, dans une salle de restaurant réservée aux non-fumeurs. Je suis très enrhumé. Mon voisin de table allume une cigarette.

29. Je suis au self de l'hôpital. Je souhaite un morceau de pain mais le serveur le fait tomber. Il le ramasse et me le sert.

30. Le chef de service vient passer la visite médicale et s'adresse à moi : « Tiens vous êtes là ! Vous n'êtes pas encore en formation ? »

31. Un patient d'une quarantaine d'années s'adresse à vous et à l'aide-soignante, alors que vous vous apprêtez à refaire son lit : « Salut les poulettes, en forme ! »

32. J'assiste à une conférence. Il règne dans la salle un tel brouhaha que je n'arrive pas à suivre les propos de l'intervenant.

33. Nous sommes au mois de juin. Le bibliothécaire me réclame une amende de 3 euros qu'elle a oublié de me demander en janvier.

34. Un médecin d'un secteur voisin entre dans la salle de soins, ne prononce aucune parole, se dirige vers l'armoire à pharmacie, prend une plaquette de médicaments et sort.

35. Je suis infirmière. Un malade me dit : « C'est vrai qu'à l'hôpital il s'en passe des choses et que toutes les infirmières couchent avec les médecins ? »

36. Vous êtes en voiture à la recherche d'une place sur le parking encombré de l'hôpital. Vous actionnez le clignotant et signalez votre intention de stationnement. Un autre automobiliste se faufile et se gare à l'endroit que vous aviez choisi.

37. Une institutrice a donné à mon fils une punition parce qu'il avait bavardé en classe. Il s'agissait de recopier vingt fois trois pages d'un livre. Cela me semble disproportionné. Je croise l'enseignante lors d'un bilan mensuel.

38. Un jeune externe fait se déshabiller complètement un patient devant les deux autres malades de la chambre. Vous entrez.

39. Mon nouvel employeur me dit : « Tout de même, vous pourriez vous coiffer autrement pour accueillir les malades. Vous vous croyez au cirque ? »

40. Une personne âgée hospitalisée me dit sur un ton agressif : « Tu la vois cette canne, si t'en veux pas un coup repart avec tes prises de sang ! »

UNE MÉTHODE PROGRESSIVE

Si vous vous sentez prêt vous pouvez maintenant vous entraîner avec des cas réels de la vie courante. Ne vous exposez pas trop vite. Déterminez rapidement le niveau de la situation et comme pour l'entraînement, choisissez pour commencer des exercices de niveau plus facile (3). Augmentez ensuite la difficulté et envisagez des niveaux plus difficiles (2... 1). Nous insistons : il s'agit d'un degré de difficulté tel qu'il est ressenti par vous. Tel contexte ou environnement peut provoquer chez l'un une indifférence absolue et susciter chez l'autre une panique incontrôlée.

Au fil du temps, vous pourrez constater que des situations de niveau 2 se transforment en niveau 3, que d'autres de niveau 1 passent en niveau 2... Nous vous proposons une sorte de carnet de bord où vous allez pouvoir noter vos impressions. Vous y décrirez les lieux, les protagonistes, les échanges. Une grille d'analyse vous aidera à décoder et clarifier ce qui s'est passé. Écrivez puis relisez vos notes à tête reposée, à quelques mois d'intervalles... Vous serez surpris de votre évolution.

Avoir du CRAN : grille d'évolution.

Je décris la situation (qui, quand, où, quoi, comment) :	Indice de stress	Indice de gestion	Fréquence d'expo- sition	Niveau
Ce que je risquais de perdre :				
Ce que je risquais de gagner :				
Ce qui a été facile :				
Ce qui a été difficile :				
Ce que j'ai perdu :				
Ce que j'ai gagné :				
Mes impressions, quelques jours plus tard :				

Bibliographie

INTRODUCTION

Livre

ROGERS C., KINGET G. M., *Psychothérapies et relations humaines*, volume 1. Béatrice-Nauwelaerts, Presses universitaires de Louvain, 1976.

EN SAVOIR PLUS

Livres

DORTIER J.-F., *Les Sciences humaines. Panorama des connaissances*. Éditions Sciences humaines, Auxerre, 1998.

LACROIX M., *Le Développement personnel*. Flammarion, Paris, 2000.

Articles

Découvrez les thérapies psychocorporelles. Dossier spécial de la revue *Psychologies*, 145, 1996.

Développement personnel. Dossier spécial de la revue *Psychologies*, 152, 1997.

SE CONNAÎTRE

Livres

ANZIEU D., *Le Moi-Peau*. Dunod, Paris, 1985.

ARIES P., *Essais sur l'histoire de la mort en Occident du Moyen Âge à nos jours*. Le Seuil, Paris, 1975.

ARIÈS P., *L'Homme devant la mort*. Le Seuil, Paris, 1977.

BOLOGNE J.-C., *Histoire de la pudeur*. Olivier Orban, Paris, 1986.

ELIAS N., *La Dynamique de l'Occident*. Calmann-Lévy, Paris, 1975.

ESSER M., *La PNL en perspective*. Éditions Labor, Bruxelles, 1993.

FEERTCHAK H., *Les Motivations et les valeurs en psychosociologie*. Armand Colin, Paris, 1996.

GOFFMAN E., *La Mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les Relations en public*. Minuit, Paris, 1973.

- HALL E. T., *La Dimension cachée*. Le Seuil, Paris, 1978.
 KAUFMANN J.-C., *Corps de femmes regards d'hommes*. Nathan, Paris, 1995.
 MASLOW A. H., *Vers une psychologie de l'être*. Fayard, Paris, 1997.
 ROGERS C., *Le Développement de la personne*. Dunod, Paris, 1972.
 THOMAS L. V., *Anthropologie de la mort*. Payot, Paris, 1980.
 WALLON H., *Les Origines du caractère chez l'enfant*. PUF, Paris, 6^e éd., 1976.

Articles

- A.R.C.H.E.S., « L'intimité à travers l'Europe ». *Soins*, 652, 2001.
 Revue *Autrement*, *La Pudeur*. 9, 1992.
 DORTIER J.-F., « Regard anthropologique sur les émotions ». *Sciences humaines*, 68, 1997.
 FORESTIER I., « Le tabou du toucher rectal évacuateur ». *L'Infirmière magazine*, 121, 1997.
 JOURNET N., « Les émotions de A à Z ». *Sciences humaines*, 68, 1997.
 RISPAIL D., « Parler de la mort en IFSI ». *Soins Cadres*, 37, 2001.

EN SAVOIR PLUS

Livres

- BOUILLERCE B., ROUSSEAU F., *Savoir se motiver*. Retz, Paris, 1998.
 CANOÛÏ P., MAURANGES A., *Le Syndrome d'épuisement professionnel des soignants*. Masson, Paris, 2001.
 CHARVET J.-L., *L'Éloquence des larmes*. Desclée de Brouwer, Paris, 2000.
 CHAVIN D., *Les Nouveaux Outils de l'Analyse Transactionnelle*. ESF, Paris, 1996.
 DANTZER R., *Les Émotions*. PUF, Paris, « Que sais-je ? », 2^e éd., n° 2380, 1994.
 DELOMEL M.-A., *La Toilette dévoilée*. Seli Arslan, Paris, 1999.
 MANNONI P., *La Peur*. PUF, Paris, « Que sais-je ? », 3^e éd., n° 1983, 1995.
 MARC E., *Le Guide des nouvelles thérapies*. Retz, Paris, 1992.
 PIERSON M. L., *Guide des psychothérapies*. Bayard, Paris, 1993.
 RAJABLAT M., *Voyage au cœur du soin : la toilette*. Masson, Paris, 1999.
 VIGARELLO G., *Le Propre et le sale*. Le Seuil, Paris, 1985.

Articles

- JOURNET N., « Pudeur, politesse et civilisation. Norbert Elias a-t-il raison ? ». *Sciences humaines*, 102, 2000.
 LERY N., « Questions sur le respect des valeurs humaines ». *Soins*, 550/551, 1991.
 Revue *Autrement*, *La Colère*. 23, 1997.
 Revue *Autrement*, *Le Respect*. 10, 1993.
 VOYE L., « Pour revisiter les valeurs ». *Soins Formation Pédagogie Encadrement*, 17, 1996.
 WENNER M., « Les valeurs dans la vie sociale et professionnelle ». *Soins Formation Pédagogie Encadrement*, 17, 1996.

Pour une approche plus littéraire

- ALAIN, *Propos sur le bonheur*. Gallimard, Paris, 1928.
 BEAUVOIR S. de, *Une mort très douce*. Gallimard, Paris, 1964.
 CAMUS A., *La Peste*. Gallimard, Paris, 1947.
 CHEDID A., *Le Sixième Jour*. Flammarion, Paris, 1985.
 COELHO P., *L'Alchimiste*. J'ai lu, Paris, 1996.
 GAARDER J., *Le Monde de Sophie*. Le Seuil, Paris, 1995.
 HENNEZEL M. de, *La Mort intime*. Robert Laffont, 1995.
 MONTAIGNE, *Sans commencement et sans fin*. Extraits des *Essais*, édition établie par JOUKOVSKY F. Flammarion, Paris, 1998.
 PHILIPPE A., *Je l'écoute respirer*. Gallimard, Paris, 1984.
 PHILIPPE A., *Le Temps d'un soupir*. Le Livre de Poche, Paris, 1969.
 ROY C., *À la lisière du temps*. Gallimard, Paris, 1984.
 SAINT-EXUPÉRY A. de, *Terre des hommes*. Gallimard, Paris, 1939.
 SOLJENITSYNE A., *Le Pavillon des cancéreux*. Julliard, Paris, 1968.
 VIGAND P., VIGAND S., *Putain de silence*. Anne Carrière, Paris, 1997.

COMMUNIQUER

Livres

- BATESON et coll., *La Nouvelle Communication*. Le Seuil, Paris, 1981.
 CHALIFOUR J., *La Relation d'aide en soins infirmiers*. Lamarre, Paris, 1989.
 DOSTIE M., *Les Corps investis*. De Boeck Université, Bruxelles, 1988.
 HETU J.-C., *La Relation d'aide. Une logique de la communication*. Le Seuil, Paris, 1972.
 MUCCHIELLI A., *Psychologie de la communication*. PUF, Paris, 1995.
 MUCCHIELLI R., *L'Entretien de face à face dans la relation d'aide*. ESF, Paris, 1991.
 ROGERS C., *Liberté pour apprendre ?* Dunod, Paris, 1977.
 ROGERS C., *La Relation d'aide et la psychothérapie*. ESF, Paris, 5^e édition, 1980.
 RONCIN C., VAYER P., *Le Corps et les communications humaines*. Vigot, Paris, 1986.
 WATZLAWICK P. et coll., *Une Logique de la communication*. Le Seuil, Paris, 1972.

EN SAVOIR PLUS**Livres**

- BARRIER G., *La Communication non-verbale*. ESF, Paris, 1999.
 BENJAMIN A., *La Pratique de la relation d'aide et de la communication*. ESF, Paris, 1978.
 COLLECTIF, *Entretien et relation d'aide dans des situations psychiatriques ou psychologiques difficiles*. Masson, Paris, 1999.
 HETU J.-C., *La Relation d'aide*. Gaëtan Morin, Bourcheville (Canada), 1990.
 KAEPELIN P., *Mieux écouter pour mieux communiquer*. ESF, Paris, 3^e éd., 1991.

LEYRELOUP A.-M., DIGONNET E., *Pratique de l'entretien infirmier*. Masson, Paris, 2000.

MUCCHIELLI A., *Théorie systémique des communications. Principes et applications*. Armand Colin, Paris, 1999.

ROUDIÈRE G., *Mieux s'exprimer pour convaincre et agir*. ESF, Paris, 1997.

Articles

GERARD J.-L., « De la relation d'aide à la relation thérapeutique ». *Soins psychiatrie*, 163, 1994.

MALABOEUF L., « La relation soignant-soigné : du discours au passage à l'acte ». *Soins Formation Pédagogie Encadrement*, 4, 1992.

Revue *Autrement, Le Silence*. 185, 1999.

SE RELAXER

Livres

AURIOL B., *Introduction aux méthodes de relaxation*. Privat, Paris, 1987.

BOON H., DAVROU Y., MACQUET J.-C., *La Sophrologie*. Retz, Paris, 1990.

CHANG DSU YAO, FASSI R., *Tai chi chuan, secret de l'énergie vitale*. De Vecchi, Paris, 1993.

LEMAIRE J.-G., *La Relaxation*. Petite bibliothèque Payot, Paris, 1964.

SANSOT P., *Du bon usage de la lenteur*. Payot, Paris, 7^e éd., 1998.

SCHULTZ J.-M., *Le Training autogène*. PUF, Paris, 1991.

EN SAVOIR PLUS

Livres

BRIEGHEL-MÜLLER G., *Eutonie et relaxation*. Delachaux et Niestlé, Lausanne-Paris, 1979.

BRUSTON R., *Petit manuel de rééducation psychosensorielle en psychothérapie Vitttoz*. Épi, Paris, 1981.

ETCHELELOU B., *Manuel de sophrologie pédagogique et thérapeutique*. Maloine, Paris, 1996.

LAPORTE-CASTELNAU A.-M., LAPORTE-DARBANS B., *La Gestion de soi*. ESF, Paris, 1996.

LOW A., *Aux sources du zen*. Les Éditions du Relié, Gordes, 2001.

AFFIRMATION DE SOI

Livres

ANDRE P., LEGERON P., *La Peur des autres*. Odile Jacob, Paris, 1995.

FUSTIER M., *Pratique de la créativité*. ESF, Paris, 1985.

KARLI P., *L'Homme agressif*. Odile Jacob, Paris, 1987.

WATZLAWICK P., *Faites vous-même votre malheur*. Le Seuil, Paris, 1984.

Articles

LEGERON P., « Entraînement à l'affirmation de soi ». *Cah. Méd.*, 6, 22, p. 1415-1446, 1981.

EN SAVOIR PLUS**Livres**

BOISVERT J.-M., BEAUDRY M., *S'affirmer et communiquer*. Les Éditions de l'homme, Montréal, 1979.

BRISSETTE L., ARCAND M., BONNET J., *Soigner sans s'épuiser*. Gaëtan Morin, Bourcheville (Canada), 1998.

BRULE A., *Savoir dialoguer et convaincre*. Retz, Paris, 1997.

CUNGI C., *Savoir s'affirmer*. Retz, Paris, 1996.

FEVRE O., SCHULER E., *L'Affirmation de soi au féminin*. ESF, Paris, 1996.

MUCCHIELLI R., *Le Travail en équipe*. ESF, Paris, 1996.

WATZLAWICK P., *Comment réussir à échouer*. Le Seuil, Paris, 1991.

Articles

Revue *Autrement*, *L'Humour*. 131, 1992.

Revue *Autrement*, *La Conversation*. 182, 1999.

NÉGOCIER**Livres**

LEBEL P., *L'Art de la négociation*. Les Éditions d'organisation, Paris, 1987.

LEBEL P., *Infirmières : sachez négocier*. Éditions hospitalières, Vincennes, 1994.

EN SAVOIR PLUS**Livres**

BELLENGER L., *Les Outils du négociateur*. ESF, Paris, 1996.

BELLENGER L., *Stratégies et tactiques de négociation*. ESF, Paris, 1999.

DELIVRE F., *Le Pouvoir de négocier*. InterÉditions, Paris, 1997.

AVOIR DU CRAN**Livres**

BERNE É., *Des jeux et des hommes*. Stock, Paris, 1975.

JOCHO YAMAMOTO, *Le Livre secret des samourais*. Guy Trédaniel, Paris, 1999.

LAO TSEU, *Tao Te King*. Albin Michel, Paris, 1984.

EN SAVOIR PLUS**Livres**

MAURANGES A., *Stress, souffrance et violence en milieu hospitalier*. MNH, Montargis, 2001.

NIZARD G., *Analyse transactionnelle et soin infirmier*. Pierre Mardaga, Sprimont (Belgique), 1982.