

## LA SINCÉRITÉ DANS LA RELATION SOIGNANTE

### Favoriser la communication entre les professionnels et les patients

L'éthique suppose le respect tant de l'autre que de soi-même. Ce respect, ou son absence, s'exprime dans notre communication, qu'elle soit verbale ou gestuelle. Les modèles de communication les plus courants sont fondés sur le principe du rapport de force, de la manipulation ou de la séduction. Comme tels, ils éloignent de cette éthique de la relation à l'autre. Pourtant, une autre communication est possible et souvent plus efficace, celle qui tend vers la sincérité. Cette dernière n'est pas l'abandon de toute vigilance et requiert, au contraire, une vraie responsabilité ainsi qu'une implication personnelle. Cette formation explore les fondements d'une telle communication et apporte des moyens de la pratiquer.

#### Déroulement de la formation

Les relations humaines sont riches des caractéristiques et des comportements des personnes en présence. La perception que nous en avons n'en est pas pour autant toujours aisée voire agréable. Certaines situations sont qualifiées de difficiles pour des raisons diverses liées tant à des aspects de caractère aux effets parfois exacerbés, qu'à des manifestations psychopathologiques, qu'à la survenance d'une situation nouvelle heureuse ou malheureuse, qu'à la détresse des personnes qui prennent conscience d'une perte irréparable ou confrontées à la prise de conscience d'une vie qui ne sera dorénavant « plus pareille ». Toutes ces situations sont difficiles à supporter par le professionnel car elles exercent sur lui une pression émotionnelle parfois trop intense ou le renvoient à ses propres interrogations existentielles et aux craintes plus ou moins conscientes qui peuvent y être associées, à ses valeurs, à ses incompréhensions des comportements humains, à des désillusions troublantes et parfois brutales.

C'est ainsi, pour difficiles qu'elles soient, ces situations qui ont pour contexte l'activité professionnelle, requièrent chez les professionnels de déployer, d'affiner et d'exercer des vigilances personnelles dans leurs comportements professionnels en vue porter une attention particulière à la personne, à sa situation. Porter une attention particulière, c'est tenter de prendre en compte la singularité d'une situation ce qui requiert de s'impliquer pour ne pas rester à la surface des événements et de leur compréhension. Une telle implication nécessite des professionnels qui se sentent concernés par la situation de l'autre, par ce qui lui arrive, par ce qu'il a à vivre, par ce qui surgit ou se révèle en la singularité de son existence, dans sa trajectoire unique de vie. De tels professionnels, sans distinction de statuts ou de qualifications, sont ceux qui font preuve d'une *intelligence du singulier*, intelligence qui leur permet de saisir avec subtilité ce qui « se joue » à un moment donné en une existence particulière et à nulle autre pareille. Or, l'implication personnelle du

#### RÉFÉRENCE GEFERS

S12

#### RÉFÉRENCE OGDPC

4196

#### PUBLIC

Équipe pluridisciplinaire, équipe médicale, cadres, directeurs, enseignants, formateurs

#### INTERVENANTS

Christian du Mottay

#### DURÉE

3 à 5 jours

#### LIEU - DATES

#### INTRA

A convenir

#### TARIF

Sur demande



professionnel que requiert cette intelligence du singulier peut se révéler une source de difficulté voire de maladresse relationnelle si le professionnel ne réussit pas à doser, à ajuster, à identifier la limite judicieuse au-delà de la quelle ou en deçà de laquelle il ne serait plus pertinent, il manquerait de professionnalisme. C'est là que la communication entre le professionnel et la personne soignée revêt une importance capitale. Si communiquer requiert d'acquérir des techniques de communications, une communication pertinente et efficace ne saurait néanmoins se réduire à la seule utilisation de ces outils. C'est la subtilité dans les manières d'être, de faire et de dire du professionnel conjuguée au recours judicieux à ses savoirs et aux outils de communication dont il dispose, qui permettent une communication de qualité, de qualité car pensée pour une situation singulière et appropriée à celle-ci.

### Contenu pédagogique

Cette formation invite les participants à envisager la pratique de la communication fondée sur l'élévation progressive de leur degré de sincérité dans leurs relations professionnelles. Elle se fonde sur l'observation que, dans tout échange entre deux personnes, même si l'objectif est l'obtention d'un bien, d'un service, d'un comportement ou d'une réalisation, celui-ci est toujours précédé ou accompagné d'une attente relationnelle qui devient problématique si elle n'est pas satisfaite.

Cette formation conviera les participants à envisager des formes de communication qui prennent en compte cette incontournable attente relationnelle. Pour y parvenir, elle leur soumettra d'abord un éclairage sur ce qu'est la communication entre (au moins) deux êtres humains. Puis elle abordera la nature, l'origine et les manifestations des trois attentes relationnelles fondamentales qu'ils sont susceptibles de rencontrer, en eux-mêmes et chez leurs interlocuteurs, dans le cadre de leur travail. Les conséquences de la frustration de ces attentes, en particulier sur le plan professionnel, et le repérage des signes qui les indiquent seront particulièrement étudiés.

Pour chacune de ces attentes, il leur sera ensuite proposé de considérer que leur sincérité dans l'échange constitue un moyen à la fois simple, efficace et indispensable de la satisfaire.

Des exercices favoriseront la prise de conscience de la présence en eux et chez leurs interlocuteurs de chacune de ces attentes, ainsi que l'identification de leurs inquiétudes ou interdits à introduire plus de sincérité dans ce type d'échanges.

Des entraînements leur permettront de "tester", dans la sécurité relationnelle du groupe, des façons de s'y prendre pour communiquer, leurs effets sur leurs interlocuteurs et sur eux-mêmes.

Les échanges en face à face professionnel/patiente seront aussi bien explorés que ceux avec un petit groupe ou en réunion, les particularités de ces différentes situations étant prises en compte. Un outil pédagogique tel « La Roue de l'Aisance » (annexe 1), pourra accompagner chacun et le groupe tout au long de la formation et au-delà.

À l'issue de cette formation, les participants auront :

- Acquis une bonne représentation des processus personnels, interpersonnels ou de groupe à l'œuvre dans toute communication ;
- Compris et pratiqué des manières de prévenir les frustrations relationnelles ou autres difficultés sans pour autant se plier aux modalités "imposées" par leur(s) interlocuteur(s) ;
- Développé leur aisance dans la pratique d'une communication sincère ;
- Appris à repérer les signes de la frustration d'une attente relationnelle en eux et/ou chez leur(s) interlocuteur(s) ;
- Découvert comment apaiser ces frustrations pour que la relation devienne ou redevienne constructive ;
- Expérimenté comment adapter les principes d'une telle communication à des contextes professionnels différents et à des situations concrètes survenant dans leur activité.

Ils disposeront ainsi d'une façon de communiquer qui constituera une alternative aux rapports de force explicites ou inaperçus, quand ces derniers leur paraîtront inappropriés, décevants ou incompatibles avec leur personnalité.

Ils auront approché des moyens très concrets pour pratiquer cette communication aussi bien, selon leur domaine professionnel, dans les relations avec les patients ou les familles de ces derniers, leurs collègues, leur encadrement, leur équipe s'ils ont des responsabilités managériales, dans les diverses négociations, dans les échanges pédagogiques, la recherche de solution co-créées, etc.



## Contenu détaillé de la formation :

*Plus qu'un programme finalisé, les points qui suivent constituent les thèmes qui seront abordés et entremêlés pour s'adapter aux attentes et spécificités du groupe. Plus celui-ci sera mixte (professionnellement) plus riches seront les échanges. De même, selon la composition du groupe, les professions exercées par les participants (soignants, administratifs, techniques, etc.) et les situations où ils sont appelés à communiquer, ce contenu est susceptible d'être adapté en variant la place et l'importance accordée à chaque thème.*

*Ce contenu est divisé en deux sessions, respectivement de deux jours et d'un jour. L'intérêt de cette formule est d'offrir aux participants un temps de décantation des contenus abordés lors de la première session et, surtout, de leur permettre de faire des tentatives ou "travaux pratiques" entre les deux sessions.*

### Première session :

#### Prise de contact

- Exercice de présentation (communication avec les autres), précédé d'un "état des lieux" strictement personnel des sensations et émotions qui animent chaque participant à cette perspective (communication avec soi-même) ;
- Evocations par les participants de situations relationnelles qu'ils ont trouvées agréables et/ou constructives ou pénibles et/ou stériles ;
- Etablissement d'un "contrat relationnel" propre au groupe.

#### La communication, comment ça marche ?

*chacun des points suivants fera l'objet d'apports conceptuels et de références mais aussi d'exercices facilitant l'identification de ce dont il est question.*

- Relation et communication :
- deux réalités distinctes mais liées ;
- Importance de ne pas se tromper.
- Comment les êtres humains communiquent-ils entre eux ? :
- les modalités de base ;
- l'impossibilité de dissimuler réellement et l'émergence de fictions partagées ;
- le nécessaire équilibre entre conventions et créations.

#### Pourquoi la sincérité est-elle un moyen simple facilitant la communication ? :

- Qu'est-ce que la sincérité ?
- Qu'est-ce que ce n'est pas (ni une morale, ni une déresponsabilisation, ni un procédé...) ?
- Pourquoi est-elle réputée risquée, en particulier dans les relations professionnelles, mais valorisée par notre culture ?
- Sincérité et tact ?
- L'importance de la progressivité.

#### La communication, à quoi ça sert ?

- Pourquoi communique-t-on ? :
- Attentes objectives (matérielles) et attentes subjectives (relationnelles) ;
- Les attentes relationnelles fondamentales et leur traduction dans le domaine professionnel (en soi-même et chez les interlocuteurs) :
  - Etude spécifique du besoin de VIVRE : origine, attentes, réponses possibles ;
  - Etude spécifique du besoin d'EXISTER : origine, attentes, réponses possibles ;
  - Etude spécifique du besoin d'ÊTRE origine, attentes, réponses possibles.
  - Pourquoi et comment la non satisfaction de ces attentes génère-t-elle refus, difficultés relationnelles, mal-être ?
  - Pourquoi et comment leur satisfaction suscite-t-elle la participation et la créativité individuelles, la synergie entre interlocuteurs, la perception d'un enrichissement mutuel, la résolution des conflits ?
  - Pourquoi et comment la sincérité est-elle une réponse aux trois attentes relationnelles fondamentales ?



## Pourquoi y a-t-il des ratés dans la communication, et comment la sincérité peut-elle les prévenir ou les "réparer" ?

- Les quiproquos
- Les frustrations (rappel)
- Les inflammations

### L'intersession :

La formation se déroulant en deux sessions à distance, chaque participant mettra à profit l'intersession pour observer des séquences de communication (qu'il y soit impliqué ou pas) et tenter de les décrypter au regard des points abordés lors de la première session.

Il tentera également de pratiquer une communication plus sincère dans son environnement professionnel.

Pour ces deux activités, il lui sera demandé de prendre des notes et de préparer la communication au groupe de ses expériences.

### Deuxième session

#### **Retrouvailles**

Présentation au groupe, par chaque participant, de ses observations et de ses tentatives, bilan intermédiaire, analyse des succès et des "échecs", commentaires, attentes réactualisées.

#### **Cas vécus**

L'essentiel de cette deuxième session sera consacré à l'évocation par les participants de situations vécues ou en perspective, présentant des difficultés relationnelles.

Pour chaque cas, le groupe mènera un travail d'hypothèses et d'analyse, puis imaginera des manières concrètes de résoudre le problème posé au moyen d'une communication sincère.

Certains exercices pédagogiques pourront être utilisés pour faciliter l'apparition de rouages ou de blocages possiblement à l'œuvre dans les cas rapportés.

Certains de ces cas donneront lieu à des jeux de rôles pour mieux appréhender les réticences à recourir à la sincérité, les façons concrètes de s'y prendre, et pour tester leur faisabilité et leur efficacité.

Si cela apparaît éclairant, des apports conceptuels ou méthodologiques complémentaires pourront être abordés (jeux psychologiques, approche systémique, etc.)

### **Méthode pédagogique**

La méthode employée s'appuiera sur une pédagogie de type adaptative, destinée à ajuster les contenus de la formation au plus près des attentes des participants et des problématiques rencontrées par eux. Elle combinera des apports de connaissances, des précisions quant à la réglementation et le recours aux expériences et réflexions des participants. Chacun sera invité au début de la formation à faire part de ses besoins spécifiques par rapport aux objectifs annoncés afin que l'intervenant adapte le contenu aux attentes exprimées pour favoriser la mise en œuvre de la formation.

Communiquer dans son environnement professionnel touche inévitablement des niveaux personnels, voire intimes. Dans un même groupe de participants, tous ne sont pas disposés également à mobiliser certains de ces niveaux, aussi bien au cours de la formation que dans l'exercice de leur métier. C'est pourquoi l'implication de chacun sera favorisée mais respectée. Il s'agit d'une formation professionnelle, à visée pratique, qui ne doit pas être confondue avec une démarche de développement personnel même si les bénéfices individuels sont probables et souhaités.

Cette formation est conçue comme un espace permettant aux professionnels de prendre du recul au regard de leur communication dans le cadre de leur travail et sur les moyens à leur portée pour introduire dans celle-ci davantage de sincérité, s'ils le désirent. Les échanges entre participants au cours de cette formation constituent un terrain d'essai pour tenter de nouvelles pratiques et mesurer leurs effets, en soi et avec les autres.

Les exercices favorisant l'identification de ce qui a lieu lors d'une communication interpersonnelle, ainsi que permettant l'appropriation de façons de s'y prendre, seront toujours privilégiés par rapport à des exposés. Les apports conceptuels seront surtout proposés comme des aides mémoire et des "autorisations" pour inspirer des pratiques.

L'adaptation aux réalités du terrain sera systématiquement recherchée grâce aux mises en situations à partir des problématiques évoquées par les participants et la recherche collective de solutions applicables.

