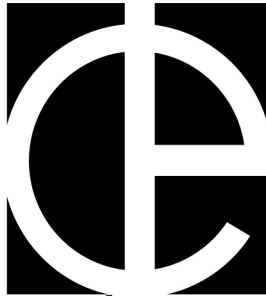


La Process Communication au service de la relation soignant-soigné

Les clés pour développer des relations
confiantes et savoir le dire

Tout le catalogue sur



InterEditions.com
Des livres qui vous veulent du bien

■ Jean-Yves Frenot

La Process Communication au service de la relation soignant-soigné

Les clés pour développer des relations
confiantes et savoir le dire

Préfaces de Gérard Collignon et du Dr Francis Vanhille

Retrouvez tous nos ouvrages sur le site :
<http://www.intereditions.com>

Illustration de couverture: © Fotolia.com

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, 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 toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© InterEditions, 2014

InterEditions est une marque de
Dunod Éditeur, 5 rue Laromiguière, 75005 Paris

ISBN 978-2-7296-1407-2

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

À mes proches,
Marie et Camille, mes filles
au-delà des mots, pour mon amour inconditionnel !
Ma compagne, Muriel Merlin,
pour la douceur de vivre à tes côtés et ton soutien précieux dans
l'élaboration de cet ouvrage.

SOMMAIRE

Préface de Gérard Collignon	IX
Préface de Docteur Francis Vanhille	XI
Introduction	1
<i>Trouver des mots porteurs de guérison</i>	

Première partie

LA PROCESS COM, ISSUE DE LA RECHERCHE SUR LE STRESS, FAIT MERVEILLE DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

Un outil simple à utiliser pour des relations harmonieuses entre soignants, soignés et aidants naturels

1. LA PROCESS COM, UNE RESSOURCE POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ	7
2. UN PUISSANT OUTIL RELATIONNEL	19

Deuxième partie

MIEUX SE CONNAÎTRE ET MIEUX CONNAÎTRE SON INTERLOCUTEUR

Les éléments clés des différents types de personnalité

3. SUR QUOI S'APPUIE LA PROCESS COM ?	33
4. PORTRAIT DES SIX TYPES DE PERSONNALITÉS	49
5. LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES	67
6. LA MATRICE D'IDENTIFICATION	85
7. LES PERCEPTIONS	99

*Troisième partie***COMPRENDRE LES MÉCANISMES RELATIONNELS POUR
NOTRE BIEN-ÊTRE ET CELUI DE NOTRE INTERLOCUTEUR
MALADE***Les éléments clés
d'une communication efficace*

8. LES STYLES D'INTERACTION	111
9. LES PARTIES DE PERSONNALITÉ	123
10. LES CANAUX DE COMMUNICATION	133

*Quatrième partie***GÉRER LA RELATION QUAND SURVIENT LE STRESS***Les clés pour neutraliser l'agressivité
et retrouver des relations de confiance
entre tous les acteurs*

11. LES ADAPTATIONS FACE À LA MALADIE	149
12. LA MÉCOMMUNICATION	169
13. LE PREMIER DEGRÉ DE STRESS : LE DRIVER	183
14. LES MÉCANISMES D'ÉCHEC	215
15. LES SCÉNARIOS D'ÉCHEC	247
16. LE TROISIÈME DEGRÉ DE STRESS	271
Conclusion	279
<i>Un chemin, une approche, où soignants et soignés collaborent à un équilibre optimal de santé</i>	
Bibliographie	281
Remerciements	285
Pour en savoir plus : Comment réaliser son IDP ?	287
Table des matières	289
Éléments sous copyright de TKA et KCI	297

Préface

Gérard Collignon

JEAN-YVES EST UN PRO, au sens noble du terme. D'abord soignant, puis coach, il est désormais formateur certifié à la Process Communication^{©1}. Il s'est passionné pour ce modèle de communication qui nous offre de nombreuses clés pour mieux nous comprendre, et mieux comprendre et communiquer avec les autres.

Dans ce livre, Jean-Yves a su présenter de façon très abordable ce qu'est la Process Communication et surtout comment se l'approprier dans la gestion de soi et la relation aux autres. De très nombreuses et belles anecdotes illustrent à la perfection comment le modèle peut aider à soulager les angoisses et les souffrances des uns, les difficultés des autres pour annoncer une mauvaise nouvelle ou encourager la régularité du traitement, apaiser le désarroi des proches face à la maladie et parfois face à la fin de vie d'un être cher.

La conviction de Jean-Yves, que je partage pleinement, est que l'intégration de la Process Communication dans le travail quotidien du soignant est d'une aide incomparable pour lire les réactions sous stress des patients et en déduire la façon la plus appropriée de communiquer dans ces situations de grande détresse.

1. Process Communication[©] est un nom déposé.

Le modèle peut également permettre aux soignés de mieux gérer leur souffrance et de calmer un peu leur angoisse. Il est aussi d'une aide précieuse pour passer de l'attitude du « patient » à celle du « sujet » acteur majeur dans le processus de soin, afin de garder ou de restaurer sa dignité, même en arrivant au bout du chemin de sa vie.

Jean-Yves, je tiens ici à te féliciter et à te remercier pour ton apport, ton éclairage et tous ces témoignages que tu as su rendre tellement vivants ; chacun à la lecture de cet ouvrage pourra y reconnaître une situation vécue et y découvrir l'éclairage très pratique de la Process Communication.

Tu es un authentique humaniste et, comme dirait Taibi Kahler, tu apportes une contribution majeure à notre mission de participer significativement à l'amélioration de la vie de chacune et de chacun : *very good job !*

Avec mon respect et mon amitié,

Gérard Collignon
Président de Kahler Communication France

Préface

Docteur Francis Vanhille

COMMUNICATION ET RELATION SONT DEUX DIMENSIONS élémentaires pour les soignants quand ils sont engagés dans une prise en charge palliative.

La Process Com est un modèle de compréhension de sa propre personnalité et de celle des autres. Accepter de prendre conscience de ses stratégies d'échecs favorise notre tolérance envers l'autre. Accueillons qu'en étant humain nous ne sommes pas parfaits. Apprendre avant tout à se connaître, à respecter ce que nous sommes, permet de pouvoir entrer en relation avec l'autre de façon plus juste.

En soins palliatifs, nous avons une personne soignée, une famille ou un entourage souvent en souffrance, des soignants et des bénévoles. Au fil des années, j'ai croisé plusieurs milliers de malades et de familles en essayant, comme beaucoup, de donner le meilleur de moi-même et je suis parfois resté interdit. Une prise en charge que l'on a ressentie comme « bonne » s'avère avoir été vécue par l'autre comme « mauvaise ». La réponse est souvent dans le simple constat que, dans le processus de communication, l'écoute tient une place privilégiée.

Au fil des années, je m'efforce de faire passer aux soignants qu'après s'être présenté, il faut laisser un espace à l'autre pour nous dire ce qu'il ressent, ce qu'il a envie de partager ou pas avec nous :

savoir donner de la place au malade, toute sa place (il faut beaucoup de patience quand on est malade). Il nous faut également reconnaître dans le même temps que certaines familles ont acquis une expérience à domicile auprès de leurs proches, alors que ces personnes ne sont pas des professionnelles.

Vouloir tout cadrer, mettre chacun dans un cadre expose à beaucoup de déconvenues et comme l'écrit Jean-Yves Frenot : « *Je viens, on discute, tu me réponds et je m'ajuste !* ». La manière de dire les choses a autant d'importance ou plus que ce que l'on dit. Il en est de même des traitements : la façon de donner vaut mieux parfois que ce que l'on donne.

Nous avons heureusement tous une personnalité différente telle l'image de l'immeuble à six étages. Nous possédons tous une base définie de notre naissance à notre mort et une phase source de notre motivation que des événements extérieurs peuvent modifier. La métaphore de l'immeuble et de l'ascenseur, de l'énergie que l'on a hors stress et sous stress explique bien des comportements pas toujours adaptés dans le soin à l'autre. Ce stress qui fait la une de nombreux articles de la presse écrite est vital ! Sans lui nous serions amorphes.

Il est également important, pour que notre message soit perçu et reçu, de savoir accéder au bon étage de notre interlocuteur. Différentes situations que j'ai vécues avec Jean-Yves Frenot, lors de nos sorties à domicile en équipe mobile de soins palliatifs, témoignent de ces différents types de personnalité avec lesquels il est important d'être sur le bon niveau voire le bon étage.

Venir travailler en soins palliatifs n'est pas anodin et il est de coutume de dire que l'on a souvent quelque chose à « régler ». Pourquoi venir se frotter à la maladie grave, à la mort (80 % de décès en unité de soins palliatifs) ? Peut-être pour apprendre de l'expérience de la mort, de l'épreuve pour croître comme le dit Virginia Henderson.

La maladie et la mort sont encore vécues par beaucoup de soignants, de médecins, comme un échec alors que nous sommes confrontés aux limites de la science actuelle. Or vivre dans la joie, dans l'amour avec une bonne dose d'humour est bien plus important et nous rend plus disponible et accueillant pour l'autre.

Heureusement, en soins palliatifs, nous ne sommes jamais seuls mais en équipe où chacun avec ses qualités, ses défauts, ses richesses et ses moyens, donne le meilleur de lui-même au service de l'autre : le malade, la famille en difficulté et en souffrance, le collègue.

Nous devons faire confiance aux malades, leur permettre de mobiliser au maximum leurs propres ressources. Derrière les maux, les mots sont aussi présents ! Nous avons à décoder le message que l'on reçoit.

Depuis des années, j'ai perdu beaucoup de certitudes. Plus j'avance, moins je comprends et plus je deviens serein. La vie et la fin de vie gardent une part de mystère que nous ne comprendrons jamais. J'applique depuis longtemps sans le savoir ce que Lucien Jerphagnon a écrit dans son livre *De l'amour, de la mort, de Dieu et autres bagatelles* : « *les gens qui ont des certitudes sont sûrs de se coucher le soir aussi cons qu'ils se sont levés le matin* ».

Dans la relation soignant-soigné qui se veut gagnant-gagnant, ne perdons jamais de vue que nous sommes à égalité, que soignant nous pourrions devenir malades et que cela nous ferait également croître et grandir.

Je suis un éternel optimiste et, en lisant le livre de Jean-Yves Frenot, j'ai envie d'avancer dans la voie que nous révèle la Process Com afin de pouvoir mieux recevoir, partager et donner à l'autre, que ce soit dans la vie professionnelle mais aussi dans la vie tout simplement.

Diffusons donc ce message autour de nous pour que de nombreux soignants et bénévoles aient envie de découvrir avec un regard nouveau la personne en face d'elle et de grandir dans la relation à l'autre.

Dr Francis Vanhille
Médecin en soins palliatifs

Introduction

Trouver des mots porteurs de guérison

*La rencontre nous crée : nous n'étions rien ou
rien que des choses – avant d'être réunis.*

Gaston Bachelard

J'AI ÉCRIT CE LIVRE POUR PARTAGER avec vous une extraordinaire expérience, l'exploration de ce formidable outil de communication qu'est la Process Com. Au fil des ans, j'ai constaté combien les interactions sont altérées dans le milieu des professions de santé et combien une mauvaise communication peut être source de mal-être, de stress, d'altération de notre état général. Les professionnels de santé décrivent « être le plus en galère », non dans les soins techniques médicaux, mais dans les soins relationnels : l'agressivité, l'altération de la communication verbale et non verbale dans les maladies neuro-dégénératives, une demande jugée trop directe : « *Est-ce que je vais mourir ?* » ; « *Ai-je un cancer ?* », les refus de soins, une mauvaise cohésion d'équipe... Nos préoccupations d'êtres humains se rejoignent dans le cœur de deux expressions magiques : communication et relation ; ces mots sont à la fois porteurs de maladie et de guérison. Le chemin de notre santé commence par la connaissance de soi et la mise en place d'une relation saine et juste avec nous-même et notre entourage.

Je me suis appuyé sur mon expérience d'éducateur en santé, d'infirmier clinicien en équipe mobile de soins palliatifs et coach.

Quels que soient nos horizons, notre chemin, la frontière entre soignants, personne soignée et aidant naturel n'est qu'illusoire. La vie se charge de nous faire endosser tour à tour le rôle de chacun...

La Process Com est un modèle simple, pragmatique et immédiatement opérationnel :

- Simple, elle est accessible, facile, évidente et compréhensible à chacun. Il suffit de peu d'informations pour que les personnes prennent conscience des différentes dynamiques relationnelles et puissent déjà interagir à leur niveau de compétences.
- Pragmatique parce que nous observons des processus de communication. Nous pouvons affirmer que ce que nous venons de dire a bien été entendu, écouté. Des critères précis, objectifs, observables nous permettent d'identifier un accusé de réception lorsque notre message passe, de nous adapter à notre interlocuteur le cas échéant. Des règles nous servent de boussole pour nous repérer dans la gestion du processus relationnel de façon efficace.
- Immédiatement opérationnelle par sa « simplicité ». Il se crée rapidement une dynamique ludique dans la compréhension de soi et des autres, qui entraîne une grande motivation d'apprentissage. Cela dédramatise les essais que, souvent, nous n'osons tenter par peur de mal faire.

Tout objectif visant à soulager un symptôme, et la douleur en représente un exemple, peut s'inscrire dans un *nursing process*. Ce processus d'analyse et de résolution de problèmes se constitue d'une suite ordonnée d'opérations dont la finalité est de dispenser des soins individualisés, continus et adaptés. Il s'appuie sur la mise en place relationnelle respectueuse d'une position de vie gagnant-gagnant autour d'un objectif liant le soignant à la personne soignée de façon contractuelle.

Les sous-entendus, les tensions relationnelles et les conflits sont énergétivores et chronophages. Ils nous projettent dans des situations de vie que nous ne savons pas gérer faute d'avoir appris. Il existe des signes précurseurs, prédictifs de l'apparition d'une mauvaise communication. Nous pouvons affirmer avec le modèle Process Com qu'il est possible de prévenir son apparition et ainsi gagner du temps.

Développer des compétences relationnelles permet de mettre en place un savoir être plus humain, quels que soient notre vie et notre secteur d'activité. C'est un critère d'humanisation de nos relations, fondement indispensable d'une santé épanouie.

Partie

I

LA PROCESS COM, ISSUE
DE LA RECHERCHE SUR
LE STRESS, FAIT
MERVEILLE DANS LE
DOMAINE DE LA SANTÉ

*Un outil simple à utiliser pour des relations harmonieuses
entre soignants, soignés et aidants naturels*

1

LA PROCESS COM, UNE RESSOURCE POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Doute toujours mais apprend à écouter.
Don Miguel Ruiz¹

La Process Com est un outil de communication efficace dans la vie quotidienne ; il l'est encore plus en situation de crise grave, devant la maladie, aussi bien en tant que professionnel de santé, que malade ou accompagnant. Voici quelques situations qui montrent comment nous pouvons reprendre du pouvoir sur nous-même et révèlent la formidable ressource que constitue la PCM.

ACCUEILLIR SES ÉMOTIONS

La PCM favorise l'expression de compétences dans deux domaines de l'intelligence émotionnelle que sont la connaissance, la conscience de soi et la gestion de soi. La connaissance de soi nous permet de situer nos forces et nos limites, et ainsi d'identifier le moment subtil où nos comportements s'altèrent sous l'emprise du stress.

1. *Le cinquième accord Toltèque, La Voie de la Maîtrise*, Guy Trédaniel, Paris, 2010.

Nous développons la capacité de nous voir agir. De fait :

- Nous nous voyons faire ce que nous faisons,
- Nous nous entendons dire ce que nous disons,
- Nous nous entendons penser ce que nous pensons.

En développant notre confiance en nous, nous accédons à plus de sérénité dans nos actes. Une autre compétence trouve alors les conditions de son épanouissement : la gestion de soi, de notre stress et de nos comportements mal adaptés. Il nous suffit de satisfaire nos besoins psychologiques dominants. Nous verrons comment !

La Process Com nous permet de gérer une émotion particulière, la colère :

- certains prennent la colère et s'attaquent avec,
- d'autres prennent la colère et attaquent avec,
- les derniers prennent la colère et blâment ou manipulent avec.

L'inventaire de personnalité Process Com, permet cette découverte de ce que nous faisons de la colère lorsque nous sommes sous stress. Nous prenons alors conscience qu'il existe une autre façon de gérer cette émotion en avouant simplement : « *Je suis en colère !* » sans s'attaquer ou attaquer, sans geindre, manipuler ni blâmer. Cette attitude est l'attitude adaptée pour cette émotion naturelle à part entière. Elle est ni à jeter ni à rejeter mais à accueillir !

GÉNÉRER LA COHÉSION D'ÉQUIPE

Au sein d'une équipe, la manière de dire possède autant voire plus d'importance que ce qui est dit. Nos interlocuteurs réagissent en bien ou en mal sur la forme de notre message, plus que sur son contenu. Un bon processus de communication permet d'optimiser la relation, d'aller à l'essentiel et de construire en s'appuyant sur le meilleur de chacun. À l'inverse, un processus inadapté risque d'engendrer une communication qui sera source de mésentente, de conflit, d'incompréhension et de démotivation.

La cohésion d'équipe est historiquement l'une des premières vocations de la Process Com. La NASA l'a utilisée pour sélectionner, structurer, optimiser les équipages d'astronautes. Le modèle permet

de créer du lien entre la structure de personnalité et l'efficacité collective. Il offre une grille de lecture des comportements, des situations, des interactions, des risques de conflit... Une large compréhension de ces phénomènes permet d'anticiper et de mettre en place une dynamique de prévention.

Le domaine des soins palliatifs, de l'éducation thérapeutique et de la santé mobilisent des compétences interdisciplinaires. La Process Com aide à mettre en place des stratégies de communication qui favorisent l'adhésion du plus grand nombre à un objectif commun et consensuel.

FAVORISER L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

L'art de savoir écouter, gérer les processus relationnels et faire passer son message conduit tout naturellement à l'éclosion d'une compétence fondamentale dans les domaines de l'éducation et de la pédagogie. L'éducation thérapeutique du patient (ETP) ne se résume pas à la délivrance d'une information ou d'un conseil. C'est une démarche structurée qui s'appuie sur la relation dans le prendre soin et définit la personne soignée comme auteur de sa vie et acteur de sa santé.

Définition de l'OMS

L'éducation du patient ou ETP vise à aider la personne à acquérir ou maintenir les compétences dont il a besoin pour gérer au mieux sa vie avec une maladie chronique¹.

Son but est d'améliorer la qualité de vie de la personne soignée et de son entourage en les accompagnant vers :

- une meilleure compréhension de la maladie et des thérapeutiques médicamenteuses ou non médicamenteuses ;

1. Rapport de l'OMS-Europe. *Therapeutic Patient Education - Continuing Education Programmes for Health Care Providers in the field of Chronic Disease*. Publié en 1996, traduit en français en 1998.

- une collaboration étroite entre la personne soignée et son environnement ;
- une responsabilisation, première étape de croissance.

Mobiliser les capacités d'adaptation

Pour permettre à la personne soignée et à son entourage d'améliorer sa santé, sa qualité de vie, les buts de l'ETP sont l'acquisition ou la mobilisation de capacités d'adaptation indispensables au développement et au maintien des compétences d'autosoins. Ces compétences représentent des décisions que le malade prend avec l'intention de modifier l'effet de la maladie sur son bien-être et sa qualité de vie, surveiller lui-même sa santé, modifier son mode de vie (équilibre diététique, programme d'activité physique, etc.) afin de prévenir des complications évitables, impliquer son entourage dans la gestion de la maladie, des traitements et des répercussions qui en découlent.

Nous ne nous attarderons pas sur les compétences d'autosoins qui sont la dimension d'expertise de la personne soignée et du professionnel de santé. Nous nous centrerons sur les compétences d'adaptation, l'un des domaines d'expertise du Process Communiquant.

Définition de l'OMS

Les compétences d'adaptation sont : « des compétences personnelles et interpersonnelles, cognitives et physiques qui permettent à des individus de maîtriser et diriger leur existence, et d'acquérir la capacité à vivre dans leur environnement et à le modifier ».

La Haute Autorité en Santé (HAS) décline cette capacité comme suit :

- se connaître soi-même,
- avoir confiance en soi,
- savoir gérer son stress, ses émotions,
- développer un raisonnement créatif et une réflexion critique,