



OPTIMISATION DE LA RELATION THERAPEUTIQUE



OPTIMISATION DE LA RELATION THERAPEUTIQUE

-

Bienvenue !



OPTIMISATION DE LA RELATION THERAPEUTIQUE

-

Programme de la formation



PROGRAMME DE LA FORMATION

1) Introduction

- Présentation de la formation :
 - Programme
 - Objectifs
 - Modalités

- Un retour au Sujet



PROGRAMME DE LA FORMATION

2) La relation thérapeutique : quand la guérison passe par la rencontre

- Définitions
 - La relation thérapeutique
 - La guérison
 - La rencontre

- Les dimensions de la rencontre
 - Soi
 - L'Autre
 - La Relation elle-même



PROGRAMME DE LA FORMATION

2) La relation thérapeutique : quand la guérison passe par la rencontre

- Les composantes de la rencontre
 - Une réalité matérielle
 - Une réalité intellectuelle
 - Une réalité émotionnelle
 - Une réalité spirituelle



PROGRAMME DE LA FORMATION

3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- Identifier le masque
- Les besoins psychologiques
- Le processus de changement
- Les facteurs clés de réussite

4) Prendre soin de la Relation

- Le cadre de la relation
- Relation thérapeutique et communication :
 - De la mécommunication à la meilleure communication
 - La Loi de Thot
 - Renforcer la qualité de présence / communication
- Gérer le stress relationnel

5) Synthèse de la formation



OPTIMISATION DE LA RELATION THERAPEUTIQUE

-

Objectifs et méthodologie



OBJECTIFS DE LA FORMATION

1. Prendre soin de Soi

- Mieux se connaître en identifiant les éléments clés de sa personnalité
- Discerner, écouter et prendre en soin ce qui résonne en soi, dans la relation à l'Autre

2. Prendre soin de l'Autre

- Pouvoir identifier le canal préférentiel de communication de son interlocuteur
- Pouvoir repérer des stades et des sources de motivation
- Comprendre la mécommunication et pouvoir la gérer, pour tendre vers la « meilleure communication »



OBJECTIFS DE LA FORMATION

3. Prendre soin de la Relation

- Identifier et optimiser les conditions de réussite d'une relation thérapeutique (cadre, environnement, communication...)
- Identifier les situations à l'origine de difficultés ou de stress et apprendre à les gérer
- Faire de la relation un véritable outil thérapeutique, en dépassant l'acte « technique » lié sa discipline (médicale, paramédicale, conventionnelle ou non conventionnelle)



METHODOLOGIE

- Formation ponctuée de temps de réflexion, d'introspection, de retour à soi et d'invitation au changement
- Formation basée sur le savoir expérientiel et intuitif
- Apports théoriques (psychologie jungienne, approche centrée sur la personne) en lien avec la communication :
 - vecteur de l'accompagnement thérapeutique
 - et du changement
- Formation agréementée d'outils directement applicables



OPTIMISER LA RELATION PATIENT - THERAPEUTE

-

Un retour au sujet

De quel sujet parlons-nous ?



Le sujet : c'est Vous !

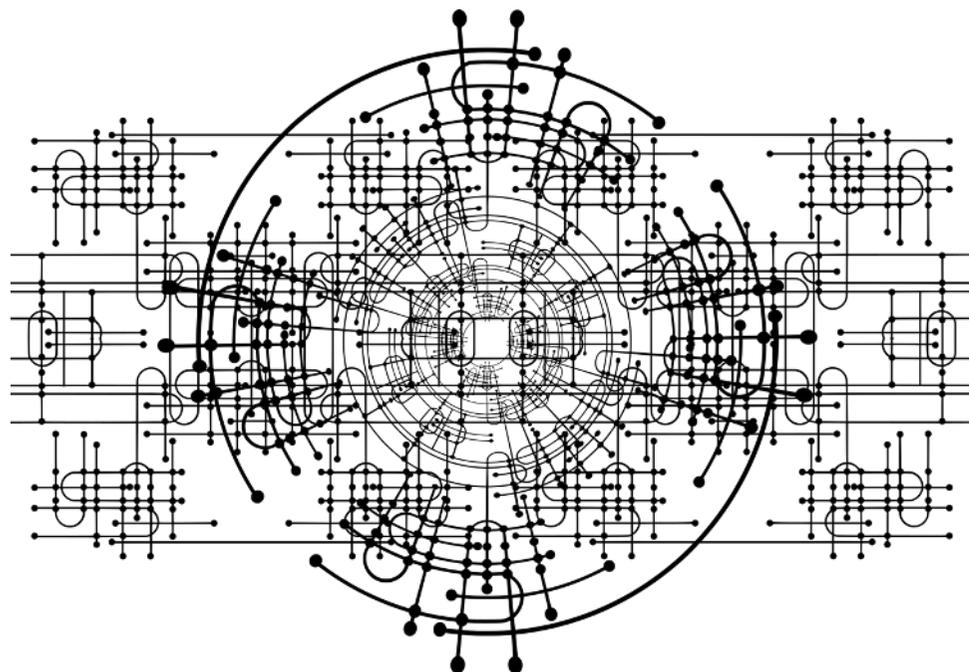




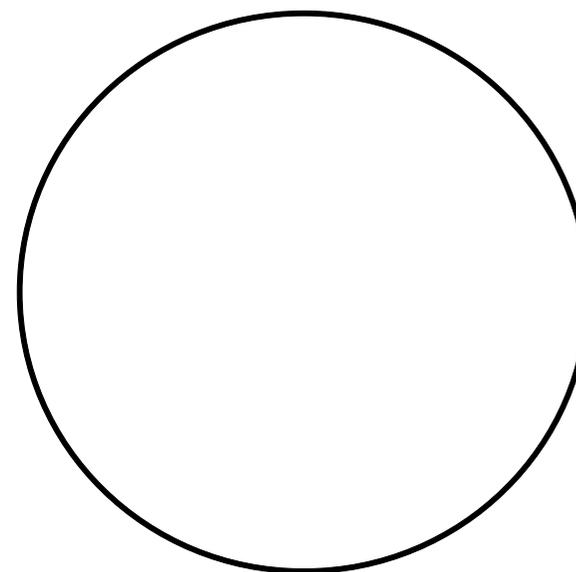
En pratique : un temps de retour à soi

- **Fermer les yeux**
- **Relâcher tous les muscles inutiles dans votre posture assise**
(décroisement des jambes, relâchement des muscles du front, de la bouche, des épaules, du dos, décontraction des mains et des pieds...)
- **Recentrage sur votre respiration :**
 - Temps d'inspiration et temps d'expiration ?
 - Fluidité de la respiration ?
 - Intention à l'inspiration ? Intention à l'expiration ?
 - Absence d'intention ou présence de pensées « parasites » ?
- **Présence à Soi**
 - Où suis-je ?
 - Où sont mes pensées ? D'où vient ma pensée ? Quelle sera ma prochaine pensée ? Quel est l'intervalle séparant deux pensées ?
 - Quelles sont mes sensations, mes émotions, mes intuitions ?
 - Comment est-ce que je me sens, en prenant ce temps pour moi ?
 - Quelle est ma qualité de présence à moi-même ?

Comment était-ce en vous ?



ou





2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

- Définitions
 - La relation thérapeutique
 - La guérison
 - La rencontre

- Les dimensions de la rencontre
 - Soi
 - L'Autre
 - La Relation elle-même

- Les composantes de la rencontre
 - Une réalité matérielle
 - Une réalité intellectuelle
 - Une réalité émotionnelle
 - Une réalité spirituelle



”Le difficile n’est pas d’apprendre ce qu’on ne sait pas, c’est d’apprendre ce qu’on sait” (ou que l’on croit savoir)

-

Jacques Salomé



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

▪ Définitions

○ La relation thérapeutique

- Le mot relation est défini comme suit par l'Académie française :
(1) Action de relater ; récit, narration d'évènements dont l'auteur a le plus souvent été le témoin. (2) Rapport, lien qui unit deux ou plusieurs choses, deux ou plusieurs phénomènes, connexion qu'on peut établir entre différents faits.
- Thérapeutique : du grec ancien, *therapeutikós* « attentif », « serviable », « curatif ».
- La relation thérapeutique renvoie donc à deux notions indissociables :
 - ✓ le rapport, un lien, une connexion : **la communication**
 - ✓ l'attention portée : **la qualité de présence, qui présente un caractère « curatif »**



2) La relation thérapeutique

*Extrait, Chapitre 3 « Quand la guérison passe par la rencontre »,
Mémoire de fin d'études, Jean-Michel Schlupp, De l'importance des états de conscience
dans la relation thérapeutique.*

Des expériences menées à l'Université du Colorado démontrent que les thérapeutes en état de conscience modifié dégagent des champs d'une très grande puissance, plus importante encore que celle du muscle cardiaque et dont la fréquence pouvait atteindre 7 à 8 Hz. Selon la variation de cette fréquence, il a également été démontré que l'état de conscience du thérapeute peut avoir des effets différents, tantôt sur les tissus mous ou sur les tissus durs (os, par exemple).

Dans son livre, « *Energy Medicine : the scientific basis* », (publié par un éditeur médical de grand renom : *Churchill Livingstone*), le médecin James Oschman émet l'hypothèse suivante : le thérapeute en état de conscience modifié, proche d'une transe, arrive à ralentir l'activité d'une zone de son cerveau, proche du thalamus et qui fonctionnerait comme un pacemaker (une sorte de « boîte à rythme » des ondes cérébrales).



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

▪ Définitions

○ La guérison

(XI^e siècle) *guarir*, d'abord au sens de « protéger » de « garantir ». Issu du vieux-francique *warjan*, « défendre, protéger »

Pour Jung, toute guérison est une transformation intérieure de l'individu :

- ce n'est pas un état antérieur (avant la maladie, avant l'émergence du symptôme)
- mais un état nouveau, une transformation : une découverte, de l'ordre de la vocation intérieure, de l'expérience intérieure (une expérience de la transcendance, un contact avec le Soi), de l'individuation (sujet non divisé et non pas l'individu, en tant que personne).



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

- **Définitions**

- **La rencontre**

« J'ai tendance à penser que, dans mes écrits, j'ai trop insisté sur les trois conditions de base de la thérapie que sont la congruence du thérapeute, son regard inconditionnellement positif sur le client et sa capacité d'empathie. Il existe peut-être quelque chose qui englobe et dépasse ces trois conditions, quelque chose qui est véritablement l'élément le plus important de la thérapie – lorsque je suis clairement et manifestement présent. »

Carl Rogers, psychologue, concepteur de l'approche centrée sur la personne



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

▪ Définitions

○ **La rencontre**

Cette qualité de présence est précisément une rencontre avec l'Autre
Ce qui nous ramène aux trois dimensions de la rencontre

○ **Les dimensions de la rencontre**

- Une rencontre avec Soi
- Une rencontre de Soi avec l'Autre
- Une rencontre du lien Soi - Autre

- ##### ○ *Réflexion personnelle : est-ce que je nourris cette rencontre avec moi-même, au quotidien ? La rencontre avec l'Autre ? Ai-je conscience du lien Soi – Autre et des enjeux de ce lien ? Comment puis-je améliorer l'une ou l'autre des dimensions de cette rencontre ?*



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

- **Les composantes de l'individu, sujet de la rencontre**

Dans une conception jungienne, le jeu de la rencontre est articulée autour de 4 réalités indissociables :

- Une réalité matérielle
- Une réalité intellectuelle
- Une réalité émotionnelle
- Une réalité spirituelle

Notre expérience subjective, notre qualité de présence à Soi, à l'Autre et au monde est dépendante de ces 4 réalités.



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

- **La réalité matérielle : elle concerne l'extériorité** (donc les rapports du sujet à ce qui est extérieur à lui)
 - Faits, situations, événements
 - Paroles et actions, faits
 - Environnement
 - Sciences / techniques
 - Observable, quantifiable, mesurable
 - Investigation, recherche
 - Impartialité (données factuelles) : partage et consensus
 - Objet / sujet
 - Dualité, Existant / inexistant (connu ou inconnu)
 - Monde/univers
 - Espace / Temps
 - Causalité
 - SENS



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

- **La réalité intellectuelle : elle concerne l'intériorité** (ici, les rapports du sujet avec ses savoirs et son champ de connaissances). Le Moi se constitue fortement dans cette réalité intellectuelle (qui peut être comprise, intégrée ou oubliée).
 - Opinions
 - Interprétation, évidence
 - Langage et réflexions
 - Jugement, analyse
 - Abstrait / pensées
 - Imagination, subjectivité
 - Débat, discussion, généralisation (c'est toujours, ce n'est jamais...)
 - Analyse (réduction)
 - Présupposés, préjugés, arguments impactant le réel
 - Raison et logique
 - PENSEES



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

- **La réalité émotionnelle : elle concerne l'intériorité du sujet** (ici, les rapports du sujet avec sa subjectivité, le « je », l'approfondissement de l'individu en tant que tel)
 - Ressenti, vécu
 - Expériences, passions
 - Attirance / répulsion
 - Intimité, immédiateté
 - Humeur, spontanéité
 - Eprouvé
 - Amour propre
 - Instinct
 - Sensibilité, séduction
 - Instinct, pulsion, désir
 - SENTIMENTS



2) La relation thérapeutique

Quand la guérison passe par la rencontre

- **La réalité spirituelle : elle concerne l'intériorité du sujet** (ici, le rapport du sujet avec ce qui est indicible, ce qui –au demeurant- ne s'explique pas, ce qui est plus grand que lui)
 - Symboles, Codes, sens
 - Cultures, civilisations
 - Ethique, morale, dogmes, croyances
 - Honneurs, gloire
 - Pouvoir, puissance
 - Sacré, religieux
 - Mythes, mythologie, rites et ritualisations
 - Rêves
 - Arts, créativité
 - Universalité, mystère (début et fin)
 - Inconnu, immatériel
 - INTUITION



2) La relation thérapeutique

Sur la base de cette « lecture », la rencontre peut être tragique ou... magique !

- Elle est tragique, si :
 - Les 4 réalités ne se rencontrent pas en soi
 - Les 4 réalités ne se rencontrent pas dans le rapport à l'Autre (l'Autre a des raisons de ne pas les avoir rencontrées en lui)

Pour rencontrer ces réalités (en Soi et dans la relation) elles 4 nécessitent d'être :

- Différenciées
- Intégrées
- Exploitées
- En premier lieu, en Soi
- Puis dans la relation à l'Autre : vecteur de guérison.

Réflexion personnelle à mener : quelle est ma lecture de ces 4 réalités ? L'une d'entre elle fait-elle défaut en moi ? Dans ma relation à moi-même ? Dans la relation à l'Autre ? Dans la relation à la Vie ?



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

Prendre soin de Soi et de l'Autre

- La face cachée de l'iceberg : le masque
 - Le séducteur
 - L'original
 - Le sage
 - Le soldat
 - Le professionnel
 - L'attentionné

- Les besoins psychologiques

- Le processus de changement

- Les facteurs clés de réussite



”Pour pouvoir aimer l’Autre sans
réticence, j’ai dû apprendre à m’aimer
sans réserve ”

-

Jacques Salomé



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

▪ La face cachée de l'iceberg : le masque

- Au cours de notre histoire de vie, nous développons un « masque » social (*persona*, le masque de l'acteur).
- C'est une instance psychique d'adaptation de l'être humain singulier aux normes sociales
- En réponse aux exigences de la vie en société.
 - La *persona* donne à tout sujet social une triple possibilité de jeu :
« apparaître sous tel ou tel jour »
 - « se cacher derrière tel ou tel masque »
 - « se construire un visage et un comportement pour s'en faire un rempart » (*Dialogue du moi et de l'inconscient*)

Exemples : visage de circonstance, rôle social, titre (docteur, professeur, maître, colonel, etc.), conventions...



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Les différents masques**

- **Globalement, il existe 6 types de masques différents :**
 - Le séducteur
 - L'original
 - Le sage
 - Le soldat
 - Le professionnel
 - L'attentionné
- Aucun type n'est meilleur qu'un autre !
- Plusieurs combinaisons sont possibles
- **Un changement de masque peut être durable** (exemple : à l'issue d'un grand stress) lorsqu'il persiste deux ans et plus.



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Pour optimiser la relation, il s'agit de :**

1) Repérer le type de masque

2) Etre congruent avec le type de masque identifié

3) Parler sa langue maternelle pour se faire comprendre sans distorsion, en termes de :

- Canal,
- Perception
- Besoins.

4) Connaître la prédictibilité du comportement sous stress (physique, physiologique et psychologique)



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **L'Attentionné**
- **Répartition** : 1/3 de la population. 2/3 de femmes, 1/3 d'hommes
- **Traits dominants** : chaleureux, compatissant, sensible, bienveillant, empathique
- **Question existentielle** : « suis-je aimable en tant que personne ? »
- **Besoins psychologiques** : reconnaissance en tant que personne, besoins de chaleur et d'attention
- **L'ombre = comportement sous stress** :
 - 1^{er} degré de stress : suradaptation, n'ose pas dire non, hésite, peur de déplaire
 - 2^{ème} degré de stress : erreurs involontaires, oublis, cherche l'attention de l'autre, se sent victime
- **Trilogie de la personne attentionnée** :
 - Canal AT : nourricier
 - Réalité émotionnelle
 - Besoins : reconnaissance de sa personne, besoins sensoriels
- **Mots préférés** : sentir, ressentir, doux, agréable, aimer, difficile, soulager, bien-être, joie, besoin de l'autre...
- **Facteurs clés de succès** : une relation chaleureuse



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Le Professionnel**
- **Pourcentage** : Un quart de la population. $\frac{3}{4}$ d'hommes, $\frac{1}{4}$ de femmes
- **Traits dominants** : organisé, méthodique, structuré, responsable, ponctuel
- **Question existentielle** : « suis-je compétent en tant que personne (et patient... et mon thérapeute également) ? »
- **Besoins psychologiques** : reconnaissance de ses compétences, informations objectives
- **L'ombre = comportement sous stress** :
 - 1^{er} degré de stress : perfectionniste, sur-détaille, recherche d'avis et d'informations
 - 2^{ème} degré de stress : « attaque », devient rigide, accepte mal le changement, maîtrise et prise de contrôle de la situation (automédication...)
- **Trilogie du Professionnel** :
 - Canal AT : informatif et interrogatif
 - Réalité sensorielle et/ou intellectuelle
 - Besoins : explications et informations, reconnaissance de ses compétences
- **Mots préférés** : penser, analyser, étudier, comprendre, faits, évaluer, mesurer, objectifs, délais, moyens...
- **Facteurs clés de succès** : informer et expliquer



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Le Soldat**
- **Pourcentage** : 10 % de la population. $\frac{3}{4}$ d'hommes. $\frac{1}{4}$ de femmes
- **Traits dominants** : **observateur, consciencieux, engagé, respect / règles, valeurs**
- **Question existentielle** : « suis-je digne de confiance pour ce thérapeute ? »
- **Besoins psychologiques** : reconnaissance de ses opinions et de ses convictions, avis sur tout
- **L'ombre = comportement sous stress** :
 - 1^{er} degré de stress : haut niveau d'exigence sur la qualité de prise en charge, se focalise sur ce qui ne va pas...
 - 2^{ème} degré de stress : impose son point de vue, manque d'écoute, croyances+++ , très sensible à la critique, ne fait plus confiance
- **Trilogie du Soldat** :
 - Canal AT : informatif et interrogatif
 - Réalité intellectuelle
 - Besoins : reconnaissance des opinions et des compétences
- **Mots préférés** : vouloir, croire, confiance, fiabilité, juste, faux, raison, bien/mal, approprié, inapproprié, qualité, courage...
- **Facteurs clés de succès** : écouter, tenir compte de son avis, faire adhérer, convaincre



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Le Sage**
- **Pourcentage** : 10 % de la population. Répartition équilibrée, mais légère prédominance féminine
- **Traits dominants** : calme, imaginatif, tranquille, directives claires, perçoit en fonction de son imagination
- **Question existentielle** : « suis-je voulu ? »
- **Besoins psychologiques** : solitude, directives, temps de réflexion et « d'introspection »
- **L'ombre = comportement sous stress** :
 - 1^{er} degré de stress : se protéger, se met en retrait, peu d'expression, devient confus et indécis. N'exteriorise pas ses sentiments.
 - 2^{ème} degré de stress : attente passive, absence de décision, repli, procrastination
- **Trilogie du Sage** :
 - Canal AT : directif
 - Réalité intellectuelle et spirituelle
 - Besoins : temps pour réfléchir et (se) décider
- **Mots préférés** : attendre, écouter, comprendre, réfléchir, imaginer, penser, indécis, calme, tranquille, paix, temps, solitude...
- **Facteurs clés de succès** : explications sobres et claires. Temps de réflexion, délai.



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **L'Original**
- **Pourcentage** : 20 % de la population. Répartition équilibrée, mais légère prédominance féminine
- **Traits dominants** : spontané, créatif, original, plaisante, déteste ou adore
- **Question existentielle** : « suis-je acceptable dans ma différence ? »
- **Besoins psychologiques** : contacts ludiques et variés, qualité relationnelle, déteste l'ennui, aime sortir du cadre
- **L'ombre = comportement sous stress** :
 - 1^{er} degré de stress : invite les autres à penser ou à agir, râle, soupire, trouve tout compliqué, difficile, mauvaise volonté, « pompe l'énergie » des autres...
 - 2^{ème} degré de stress : blâme, accuse, devient vindicatif...
- **Trilogie de l'Original** :
 - Canal AT : ludique et suscitant l'émotion, le mouvement
 - Réalité intellectuelle et émotionnelle
 - Besoins : originalité, variétés. Reconnaître sa différence
- **Mots préférés** : amusant, jeu, super, j'aime/j'aime pas, marrant, envie, sympa, original, actuel, branché (+ onomatopées)
- **Facteurs clés de succès** : réactivité et originalité



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Le Séducteur**
- **Pourcentage** : 5 % de la population. Répartition équilibrée, mais légère prédominance masculine
- **Traits dominants** : convaincant, adaptable, plein de ressources, aime les défis, la nouveauté, aime prendre des risques
- **Question existentielle** : « suis-je vivant ? »
- **Besoins psychologiques** : action, challenge, « adrénaline », relation intense dans un minimum de temps...
- **L'ombre = comportement sous stress** :
 - 1^{er} degré de stress : impatient, exigeant, bénéfices immédiats et à court terme (davantage orienté sur le symptôme que la prise en charge à long terme)
 - 2^{ème} degré de stress : prise de risques, créé des tensions, manipule à ses fins
- **Trilogie du Séducteur** :
 - Canal AT : directif
 - Perception : action
 - Besoins : nouveauté, innovation, challenge, défi
- **Mots préférés** : foncer, droit au but, défis, immédiat, voyant, mode, branché, bénéfices, vite, top, unique... Testez, ça marche !
- **Facteurs clés de succès** : action, nouveauté, résultat



En pratique : un temps de retour à soi

- **Fermer les yeux**
- **Relâcher tous les muscles inutiles dans votre posture assise**
(décroisement des jambes, relâchement des muscles du front, de la bouche, des épaules, du dos, décontraction des mains et des pieds...)
- **Recentrage sur votre respiration :**
 - Temps d'inspiration et temps d'expiration ?
 - Fluidité de la respiration ?
 - Intention à l'inspiration ? Intention à l'expiration ?
 - Absence d'intention ou présence de pensées « parasites » ?
- **Présence à Soi**
 - Quel masque est-ce que je porte le plus souvent ? Quand ? Dans quelles circonstances ? Avec qui ?
 - En ai-je conscience ? Comment puis-je améliorer cela dans mon rapport à moi et aux autres ?



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Besoins écoutés et non écoutés**

Selon que les **besoins** sont **écoutés** ou **non écoutés**, il y a soit :

- **renforcement de la relation**
- OU
- **rupture de la relation**

*« Derrière tous les messages par lesquels nous nous sommes laissés intimider, il n'y a jamais que des individus dont les **besoins** ne sont pas satisfaits et qui nous invitent à contribuer à leur bien-être »*

Marshall Rosenberg

-

- De quels besoins s'agit-il ?
- Quel regard portons-nous aux nôtres et à ceux des Autres ?



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

- **Les besoins humains : de quels besoins parlons-nous ?**
 - Ils sont communs à tout humain
 - Ils sont spécifiques (individualité)
 - Ils sont constitutifs d'une énergie vitale qui nous fait croître et qui nous motive

 - Très important :
 - Les besoins ne sont pas rattachés à une personne, à un objet ou à une réalisation
 - Ne pas confondre besoin et stratégie
 - La reconnaissance du besoin en soi est plus importante que le moyen (stratégie) proposé.



Il est vain de vouloir satisfaire un besoin supérieur tant qu'un besoin inférieur ne l'est pas !





3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

La relation : un processus de changement

▪ **Des conditions préalables :**

- **Identifier le type de masque de son interlocuteur :** son canal, sa réalité et ses besoins.
- **L'impliquer dans un processus de changement**
 - Bénéfique pour Soi (donc pour l'Autre)
 - Bénéfique pour l'Autre (donc pour Soi)
- *Réflexion : dans quelle relation suis-je ? Est-ce que je suis en relation (avec moi, avec l'Autre) en pleine conscience ?*
- **Connaître et appliquer les principes de la Loi de Thot (à venir)**



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre



Le modèle théorique du changement : les stades de Prochaska



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

La relation : un processus de changement

- **L'accompagnement du changement.**
 - Un processus clé (ETP, psychothérapie...)

- **Le changement est facilité si :**
 - Le patient est mis en confiance
 - Le patient comprend la nécessité de changer
 - Le patient est aidé à se projeter dans l'avenir
 - Le patient est aidé, pour faire le point de son vécu : réussites, améliorations, « échecs », difficultés, leçons du passé à tirer
 - Le patient est aidé à prendre lui-même ses décisions
 - Le patient est aidé à construire des objectifs pour lui



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

La relation : un processus de changement

- **Mécanismes psychologiques**

- **Message faible** => patient non concerné => pas de besoin de contrôle => **pas de changement**
- **Message fort et adapté** => patient concerné :
 - **Sentiment faible d'efficacité** => contrôle de la peur => **réaction défensive**
 - **Sentiment fort d'efficacité** => contrôle du danger => **changement de comportement.**



3) Prendre soin de Soi et de l'Autre

La relation : un processus de changement

▪ Stratégies de réussite

- Se faire (et mettre en) confiance
- Donner des outils et des signes d'encouragement, adaptés aux types de personnalité
- Impliquer
- Faire grandir pour responsabiliser et devenir acteur
- Gérer le stress : de l'interlocuteur et le sien
- Tenir compte de l'ensemble des domaines de vie (systémie)
- Faire prendre conscience au patient de l'impact de ses comportements



4) Prendre soin de la relation

Prendre soin de la Relation

- Le cadre de la relation
- Relation thérapeutique et communication :
 - Propos préliminaires relatifs à la communication
 - De la mécommunication à la meilleure communication
 - La Loi de Thot
 - Renforcer la qualité de présence / communication
 - La communication : de la chimie... ou de l'alchimie
 - Devenir alchimiste de la relation : les facilitateurs
- Gérer le stress relationnel



4) Prendre soin de la relation

- **Le cadre de la relation :**
 - Bien qu'extérieur aux protagonistes, il est d'une importante capitale.

 - Nous pouvons distinguer :
 - Le temps accordé
 - L'espace accordé
 - L'ambiance générale
 - Le motif de la consultation (métacommunication)
 - Le déroulement
 - L'intention que l'on porte à la relation



4) Prendre soin de la relation

- **Relation thérapeutique et communication :**
Propos préliminaires relatifs à la communication
- **Etymologie** : du latin *communicare*, mettre en commun, faire part de, partage, dérivé de *communis*, commun.
- La **communication** est donc l'action ou l'art de communiquer, de **transmettre des informations ou des connaissances** à quelqu'un, de les mettre en commun (ex : le dialogue).
- **Le mot communication désigne aussi le contenu de ce qui est communiqué** (ex : avoir une communication urgente à faire) ou le fait d'être en relation avec quelqu'un (ex : couper une communication).



4) Prendre soin de la relation

- **La communication, un ensemble de phénomènes**
 - En sociologie et en linguistique, la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes (ton de la voix, gestuelle, regard, respiration...).
 - La science de la communication a pour objet de conceptualiser et de rationaliser les processus d'échange, de transmission d'information entre deux entités (individus, groupes d'individus ou machines).
 - **La chaîne de communication est constituée :**
 - de l'émetteur (ou expéditeur) et du récepteur (ou destinataire),
 - du message qui est transmis de l'un à l'autre,
 - du code qui sert à transmettre le message (ex : la langue)
 - du canal de transmission (ex: de vive voix, téléphone...) et du contexte.



4) Prendre soin de la relation

- **Intérêt de la communication et de la qualité relationnelle dans toute prise en charge thérapeutique**
 - Elle permet à l'Un et à l'Autre de se sentir reconnu et entendu
 - Elle permet d'asseoir la compliance du patient

- **La communication est partout**

- **La communication est magique (Dieu Thot) ou... tragique !**

- **Toute communication est bipolaire**

- **Toute communication est manipulation**
 - La mauvaise manipulation
 - La bonne manipulation
 - La meilleure manipulation



4) Prendre soin de la relation

- **De la mécommunication à la meilleure communication**
 - **La mécommunication**
 - Il s'agit d'une communication tragique
 - Dont l'illustration parfaite est le triangle de Karpman
 - **De façon souvent inconsciente, le thérapeute occupe fréquemment le rôle de sauveur : d'où l'importance du rapport à Soi (et donc, de l'écoute de Soi)**
 - C'est également le registre de communication utilisé par l'immense majorité des personnes...



4) Prendre soin de la relation

- Le triangle de Karpman





4) Prendre soin de la relation

- De la mécommunication à la bonne... et à la meilleure communication

J'ai de la valeur ⊕	Vous avez de la valeur ⊕
J'ai de la valeur ⊕	Vous n'avez pas de valeur ⊖
Je n'ai pas de valeur ⊖	Vous avez de la valeur ⊕
Je n'ai pas de valeur ⊖	Vous n'avez pas de valeur ⊖

Communication

Mécommunication



4) Prendre soin de la relation

- **De la mécommunication à la bonne et à la meilleure communication**

- **La meilleure communication repose nécessairement :**
 - Sur un apprentissage, car elle n'est pas innée
 - Elle a été profondément dénaturée par l'éducation, les codes sociaux, les blessures de l'estime de soi...
 - Il convient donc de se la réapproprier
 - Elle nécessite, a minima, une écoute de Soi
 - La mythologie égyptienne nous livre les secrets ancestraux du Dieu de la Communication, Thot, compilés dans les **règles** et la **Loi de Thot**.



4) Prendre soin de la relation

- **Les 8 règles de Thot : des antidotes à la manipulation**
 - Elles figurent dans le 17ème papyrus d'Hermopolis
 - Elles ont été redécouvertes par des historiens et anthropologues, spécialistes de l'Égypte ancienne :
 1. La manipulation n'existe pas
 2. Le principe de cohérence
 3. L'image de soi
 4. L'impératif de la réciprocité
 5. L'influence de la preuve sociale
 6. Le poids de l'autorité
 7. C'est rare... Donc je le veux !
 8. Le pouvoir de la sympathie



4) Prendre soin de la relation

▪ **Les 13 principes de la Loi de Thot**

« Ils figurent dans l'un des livres les plus précieux qui ait jamais été rédigé au bénéfice de l'homme » (Dr Erica Nachez, psychothérapeute, auteure)

Ces principes ont été décryptés et analysés au regard de l'époque contemporaine.

- **Premier principe : l'homme c'est 4 éléments :**
- Le Corps
- Le Conscient
- L'Inconscient
- Le RAS



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**

- **Deuxième principe : 30 % de dit, 70 % de non-dit**
 - De ce principe découle la congruence ou la non-congruence.

« Dans la culture traditionnelle japonaise (...) on lit le visage d'une personne silencieuse, afin de trouver une pensée qui n'a pas entièrement été exprimée par les mots et il faut deviner le sens implicite qui peut être parfois le contraire de ce qui a été dit »

-

Kenji Tokistu, Maître de karaté, 7^{ème} dan

- **Si vous voulez être crus, soyez congruents !**



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Troisième principe : sachez ce que vous voulez atteindre à travers la communication**
 - Acheter, vendre ?
 - Négocier, convaincre ?
 - S'imposer ?
 - Susciter l'adhésion et la compliance ?
 - Séduire ?
 - Enseigner ?
 - Dénigrer, humilier, critiquer ?
 - Apprendre ?
 - Echanger, s'amuser et rire ?
 - Informer et s'informer ?
 - **Liste non exhaustive !**



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**

- **Quatrième principe : prenez garde à l'égo**

- Pas de rivalité
- Pas d'ironie ou d'humour vexatoire
- Pas de contradiction
- Pas d'attaque de l'égo = le sens du Moi, le gardien du seuil.

”Je t’écouterai si tu as passé ce que tu veux me dire à travers trois tamis : celui de la vérité, celui de la bonté, celui de l’utilité. Lysias, si ce que tu veux me dire, n’est ni vrai, ni gentil, ni utile, qu’en restera-t’il après le passage dans les trois tamis ?”

-

Socrate



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Cinquième principe : apprenez à écouter !**
 - Pas de rivalité
 - Pas d'ironie ou d'humour vexatoire
 - Pas de contradiction
 - Pas d'attaque de l'égo = le sens du Moi, le gardien du seuil.

'Ecouter, puis savoir choisir entre les avis, voilà un premier pas vers la connaissance''

-

Confucius



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Sixième principe : l'autre est plus important que vous !**
 - Selon Richard Bandler, psychologue et fondateur de la PNL, les trois maux majeurs de l'humanité sont :
 - Le sérieux
 - Avoir raison et être sûr de soi
 - L'importance de soi : le pire des trois !
 - **Dans la communication, le personnage important ce n'est pas vous. C'est votre interlocuteur.**
 - Principe de l'approche centrée sur la personne de Carl Rogers.



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Septième principe : si l'un des deux se trompe, c'est vous !**
 - Seul un égo fort (de type « force tranquille ») pouvant pratiquer l'oubli de soi est en mesure d'intégrer pleinement ce principe.
 - Dans nos sociétés matérialistes occidentales, dominées par des rapports de dualité, ce principe semble particulièrement en décalage...
 - *Réflexion personnelle : avoir raison ou être heureux ?*



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Huitième principe : si ce que tu fais ou ce que tu dis n'obtiens pas le résultat escompté, fais autre chose ou dis-le autrement**
 - Ne jamais trop s'attacher à une stratégie ou à une théorie « extérieure », mais disposer de stratégies ou de théories personnelles et modulables.



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Neuvième principe : relevez les choses que vous estimez positives chez l'autre et dites-le !**
 - Il s'agit de choses chez l'autre et pas de choses répondant à nos normes, à nos valeurs et à nos codes personnels et sociaux (= jugements).



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Dixième principe : donnez du plaisir aux autres et vous aurez tout pouvoir sur eux**
 - Remerciez, complimentez, valorisez votre interlocuteur, aidez-le à s'aimer davantage, à ressentir ce qui vit en lui, permettez-lui d'avoir raison quand vous avez tort et... parfois même, avec certaines personnes, quand c'est vous qui avez tort !



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Onzième principe : ne tentez pas de gagner toutes les petites batailles**

“Etre courageux, c’est avant tout mettre son cœur en avant,
s’offrir et savoir accepter les autres »

-

Bernard Bordas-Shidoshi
Moine zen et ninja



4) Prendre soin de la relation

- **Les 13 principes de la Loi de Thot**
 - **Douzième principe : c'est moi qui créé l'attitude de l'autre envers moi**
 - C'est toujours être prêt à entrer dans le rôle que son comportement va vous proposer de jouer
 - La personne en-face de moi est l'instigatrice de ce que je vais dire, faire, ressentir, comment je vais réagir
 - On vous perçoit à la hauteur de votre propre évaluation de vous-même...



4) Prendre soin de la relation

➤ *Rappel !*

- **Un bon communicant est nécessairement un égo de type force tranquille** (oubli de soi...)
- **Réflexion à mener :**
 - A ce jour, y a-t-il un principe que je ne m'applique pas ou partiellement ?
 - Comment puis-je devenir créateur / créatrice d'une vie relationnelle plus riche et plus épanouie ?
 - Comment seraient mes relations aux autres et à moi-même puis ma vie toute entière, si je m'appliquais dès maintenant, l'intégralité de ces 13 principes ?



4) Prendre soin de la relation

- **Un quatorzième papyrus...**
- Ce 14^{ème} papyrus nous livre les secrets du summum de la communication dont disposaient les Anciens :
 - **Communiquer avec l'Inconscient de l'Autre** : créer des émotions, donner une information juste et être accepté par le plus grand nombre
 - **Parler le langage de l'Inconscient et créer le désir**
 - Parler au $\frac{3}{4}$ **dans le langage de l'Inconscient** qualitatif, sensoriel et émotionnel
 - Parler à $\frac{1}{4}$ **dans le langage du Conscient** : le discours raisonné, technique, rationnel, logique...



4) Prendre soin de la relation

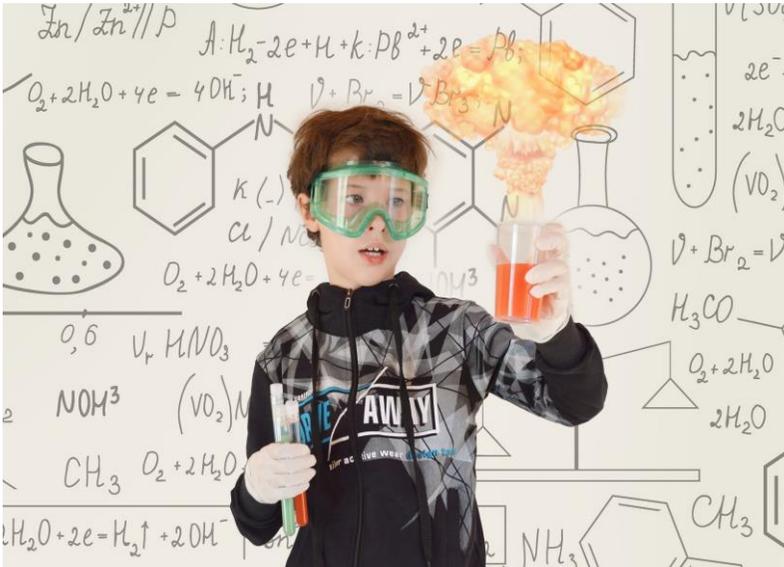
- **Un message perçu négativement reste un message !**

Il s'agit « juste » d'un processus de décharge.

- **La communication = de la chimie ou, mieux, de l'alchimie !**
 - Intériorisation = risques de décompensation somatique, de troubles anxio-dépressifs
 - **Extériorisation** = explosion, colère, violence verbale et / ou physique
 - **Stratégies naturelles de décharge** : sport, méditation, cohérence cardiaque...
 - **Stratégies artificielles de décharge** : médicaments, alcool, compulsions, addictions...



4) Prendre soin de la relation



Quels sont les éléments de la formule explosive ?

- Stress, tensions, contrariétés
- Situation personnelle, professionnelle
- Vécu, histoire de vie, état émotionnel
- Ecoute de Soi absente, mauvaise qualité relationnelle (absence d'écoute, absence de lien...) etc.
- A manipuler avec précaution !

Cette formule est connue par tout humain

-

Vous pouvez l'oublier !



4) Prendre soin de la relation

Devenir alchimiste de la relation : les facilitateurs

▪ Les facilitateurs : les patterns de langage

Ces derniers sont issus de l'hypnose ericksonienne et constituent un mode de communication grâce auquel on peut obtenir des résultats que l'on obtiendrait pas autrement.

- Ils sont permissifs,
- Ils donnent l'illusion du choix (choix illusoire),
- La modulation de la voix est importante



4) Prendre soin de la relation

4) La communication : un processus de changement

▪ Les facilitateurs : les patterns de langage

- Vous pouvez, vous pourriez, vous êtes en mesure de...
- *Vous pouvez (pourriez)... n'est-ce pas ?*
- *Vous pourriez remarquer / vous n'avez sans doute pas remarqué / vous n'avez sans doute pas encore remarqué / peut-être n'avez-vous pas remarqué...*
- *Vous pourriez remarquer... pendant que... (Vous pourriez remarquer combien vous êtes serein, pendant que vous êtes installés tranquillement dans ce fauteuil)*



4) Prendre soin de la relation

4) La communication : un processus de changement

▪ Les facilitateurs : les patterns de langage

- Vous pourriez remarquer à quel point c'est agréable de... quand... *(Tu pourrais noter à quel point c'est positif pour l'ambiance générale, Gisèle, quand tu te décides à sourire, comme tu sais le faire)*
- Quelqu'un pourrait / quelqu'un peut / certaines personnes peuvent (ou savent) / une personne est capable de/ bien des personnes peuvent... *(quelqu'un pourrait, Mme MARTIN, trouver une solution à ce problème)*
- Vous pouvez de pas savoir que / Vous pouvez ne pas encore savoir que... *(vous pouvez ne pas encore savoir les conséquences exactes de cette réorganisation)*



4) Prendre soin de la relation

4) La communication : un processus de changement

- Je me demande si...
(je me demande si vous prendrez le service A ou le service B = choix illusoire)
- Peut-être n'avez-vous pas... jusqu'à présent (jusqu'ici)... *(Peut-être n'avez-vous pas eu l'occasion de mettre en application toutes vos compétences en...)*
- Je ne veux pas vous dire... parce que... / Je ne voudrais pas vous dire... parce que *(Je ne voudrais pas te dire que tu sais être respectueuse et franche, parce que d'habitude tu l'es parfaitement)*
- Je pourrais vous dire que... mais vous le savez probablement déjà...
- Voulez-vous... comme ceci ou voulez-vous... ?



4) Prendre soin de la relation

4) La communication : un processus de changement

▪ Les facilitateurs : les patterns de langage

- C'est facile, n'est-ce pas ?
- Qu'arriverait-il si vous... ? Que se passerait-il si... ?
- Comment vous sentiriez-vous si... ? Ou Pouvez-vous imaginer... ?
- Vous n'êtes pas obligé de... (*Vous n'êtes pas obligé de changer d'attitude, sauf si vous imaginez combien vous vous sentiriez mieux*)
- Ne faites surtout pas (cela) trop rapidement...
- (Affirmation) + ou pas (formule très efficace et simple)



4) Prendre soin de la relation

4) La communication : un processus de changement

▪ Les facilitateurs : les patterns de langage

- Je me demande si...
(je me demande si vous prendrez le service A ou le service B = choix illusoire)
- Peut-être n'avez-vous pas... jusqu'à présent (jusqu'ici)... *(Peut-être n'avez-vous pas eu l'occasion de mettre en application toutes vos compétences en...)*

Pratique : essayez d'utiliser (avec parcimonie !) l'un ou l'autre des patterns de langage, avec des proches (familles, amis...) et étendez la pratique à d'autres relations, d'autres enjeux.



4) Prendre soin de la relation

▪ Gestion du stress relationnel

- Indispensable lorsque les résultats en termes de communication ne sont pas au RDV
- Ou lorsque l'on recueille un contenu émotionnellement lourd et stressant
- Pour générer une interaction entre Soi et l'Autre

- **Méthode :**
 - **L'écoute de Soi est le préalable indispensable !**
 - Tout en écoutant la personne, se mettre en cohérence cardiaque sur la fréquence 5/5 (équilibrante) ou 4/6 (en cas de stress ressenti) ou 6/4 (en cas de tristesse ou d'apathie ressenties)
 - Il s'agit d'une « *respiration empathique* » (Dr David O'Hare)



BIBLIOGRAPHIE ET REFERENCES

- Communiquer avec les autres c'est facile, Dr Erica Nachez, Les Editions de l'Homme
- Cessez d'être gentil, soyez vrai, Thomas d'Asembourg (plusieurs éditions)
- Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs, Marshall Rosenberg, Ed. La Découverte
- Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens, Joule et Beauvois, Ed. PUG
- Jacques Salomé : Méthode ESPERE (oser demander, oser donner, oser recevoir, oser refuser)
 - Ecologie relationnelle
- **Synthèse des types de personnalité en Process Com[®], sous forme de vidéo**



”Communiquer, suppose aussi des silences, non pour se taire, mais pour laisser un espace à la rencontre des mots”

-

Jacques Salomé