

ATELIER COMMUNICATION



1^{res} rencontres régionales pour nous **TRANS**former

Méthodologie

Application: cas clinique du diabète

- Après lecture du cas, remplir les parties :
 - Que ressentez-vous?
 - Que lui dites vous?
 - Avec quels objectifs?
- Approche par l'Analyse transactionnelle
- Imaginer le scénario
- Débriefing et questions



Que ressentez-vous,

- Il n'est pas toujours facile d'identifier ses émotions
- Quatre émotions fondamentales:
 - Peur
 - Colère
 - Joie
 - Tristesse
- **Plus:** désir, érotisme, tendresse, force, confusion



Quelques qualificatifs exprimant les sentiments

Joie	Désir	Tendresse	Force	Confusion	Colère	Chagrin	Peur
Calme	Ambitieux	Affectueux	« Assertif »	Déboussolé	Agacé	Abandonné	Angoissé
Confiant	Créatif	Amical	Assuré	Confus	Agressif	Abattu	Anxieux
Sécurité	Espoir	Attentionné	Audacieux	Hésitant	Amer	Contrit	Bloqué
Serein	Intéressé	Bienveillant	Convaincant	Indécis	Cynique	Coupable	Effrayé
	Motivé	Chaleureux	Déterminé	Perplexe	Dur	Découragé	Fragile
	Impatient	Chaud	Efficace	Stupide	En colère	Déçu	Géné
	Optimiste	Cordial	Energique	Sidéré	Exaspéré	Désabusé	Glacé
	Pressé	Compatissant	Fiable	Submergé	Excédé	Ennuyé	Impuissant
		Compréhensif	Fort	Troublé	Furieux	Frustré	Inquiet
		Tranquille	Résolu	Dérangé	Honteux	Pessimiste	Insécurisé
			Rigoureux	Grognon	Révolté	Insatisfait	Lâche
			Sur		Combatif	Malheureux	Méfiant
					Vexé	Mécontent	Préoccupé
					Rancunier	Peiné	Sceptique
						Sombre	Soupçonneux
							Tracassé



Que lui dites-vous?

Pour être compris, le message doit répondre à une certaine structure:

- L'objectif
- Les phases
- Les points clés
- La conclusion
- La reformulation



Les trois composantes du message

- Le verbal: c'est le contenu, le fond
- Le para verbal: c'est le support du message,
la voix
- Le non verbal: c'est le langage du corps

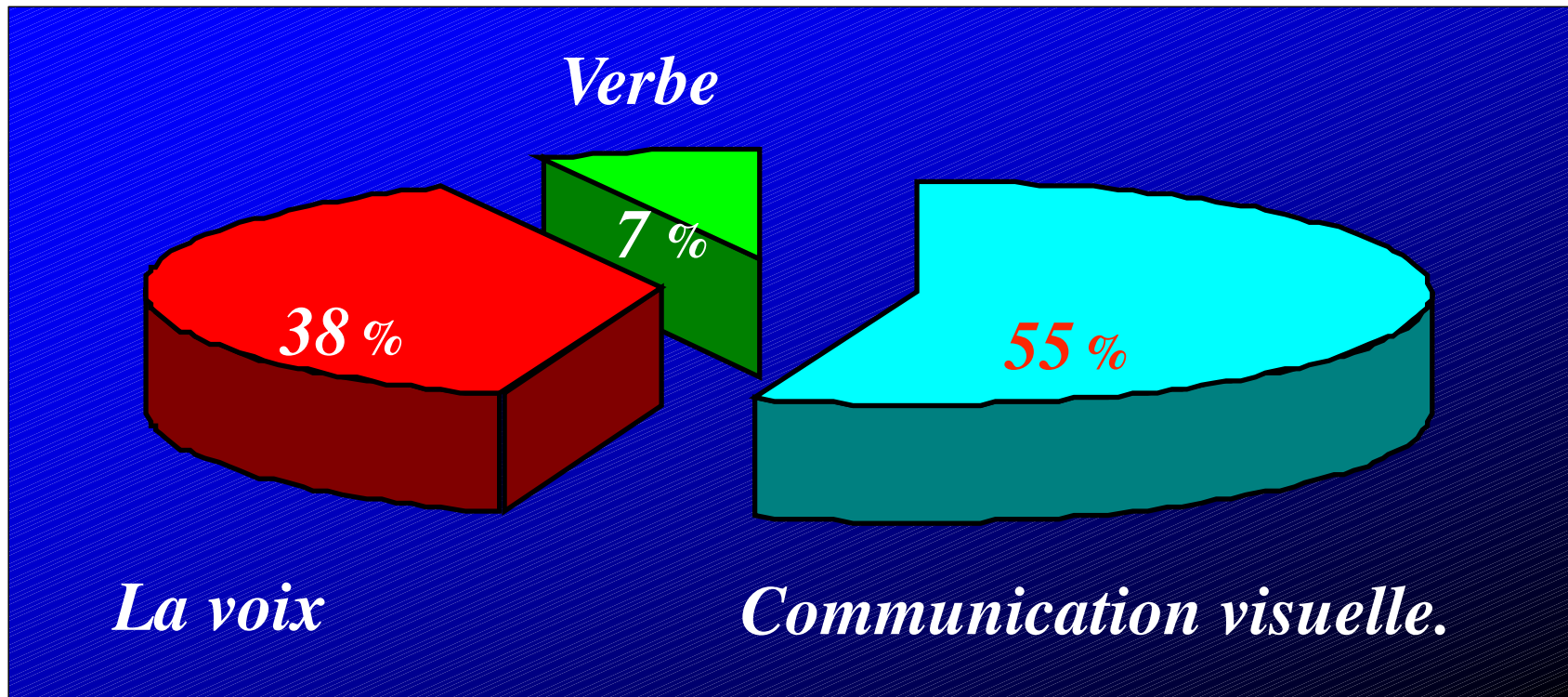


Les trois composantes du message

- Quelle est, à votre avis la répartition en pourcentage de ces 3 composantes?
- En d'autres termes, quel est le poids du verbal?



Savez-vous que dans un entretien, votre interlocuteur perçoit cet entretien de la façon suivante :



Avec quels objectifs?

- Vous ne pouvez pas avoir un objectif sur l'autre
- Vous ne pouvez que:
 - Avoir vos propres objectifs
 - Aider le patient à construire ses propres objectifs



Critères des objectifs

Pour pouvoir une chance de succès, un objectif doit:

- En valoir la peine
- Etre formulé positivement et affirmativement
- Etre visualisable
- Etre entièrement sous le contrôle de la personne: le sujet en est responsable, a des ressources
- Défini dans le temps
- Etre réalisable
- Etre « écologique » pour la personne



ANALYSE TRANSACTIONNELLE



1^{res} rencontres régionales pour nous **TRANS**former

Les états du moi

- Comportements contradictoires dans des laps de temps très courts
- Changements de ton, de comportements, d'expression....

Pourquoi?



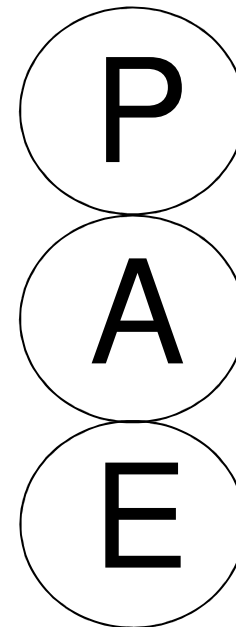
Les états du moi

Le concept d'états du moi tente de nous donner des explications. C'est le concept le plus connu et sans doute le plus important de l'analyse transactionnelle, théorie de communication.



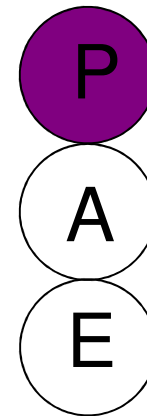
Les états du moi

- Principe de la division de la personnalité en trois parties:
 - Le Parent
 - L'Adulte
 - L'Enfant
- Représentation graphique de ces 3 états: →



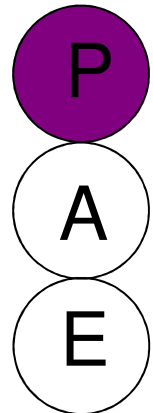
Les états du moi: le parent

- Valeurs et critères acquis de l'extérieur
- D'une source faisant autorité
- Généralement, les parents
- C'est le domaine de « l'appris »



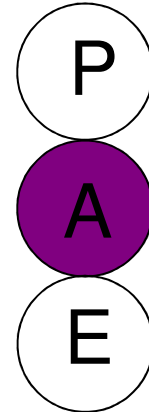
Les états du moi: le parent

- Origine: modélisation de personnes connues et/ou importantes
- La modélisation se poursuit toute la vie
- Dans le « parent », l'individu reproduit les états internes, processus intellectuels et comportements externes du modèle
- Cerveau reptilien



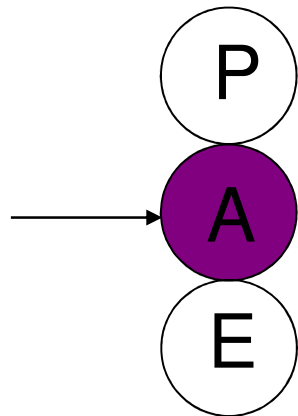
L'état du moi: l'adulte

- Pas de rapport avec l'âge
- Concerne le « pensé »
- État de la réalité objective
- Utilise les sources externes et internes du parent et de l'enfant
- Cerveau néo cortex

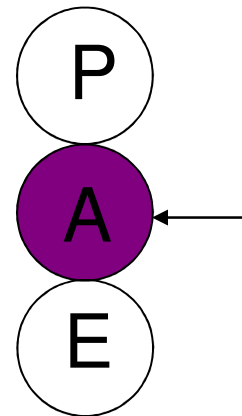


L'état du moi: l'adulte

-Il fait chaud
-Il est en colère
-Je n'ai pas
d'information



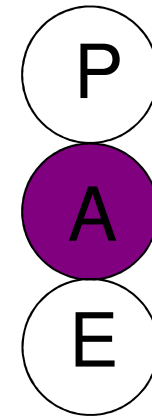
-J'ai faim
-Je m'ennuie
-Je ne sais pas
-Je ressens de la colère



L'état du moi: l'adulte

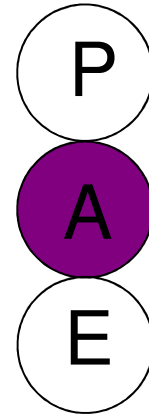
Dans « l'adulte », l'individu:

- Enonce des faits
- Calcule des probabilités
- Prend des décisions
- Définit des objectifs
- ...



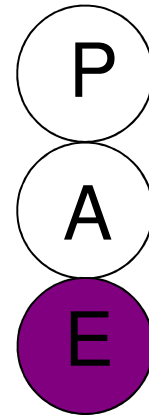
L'état du moi: l'adulte

- Origine: pensée autonome personnelle
- Age de raison: 7 ans
- Perfectionnement tout au long de sa vie
- Travail sur soi
- Formation initiale



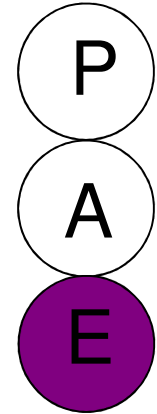
L'état du moi: l'enfant

- Etat du « senti » ou « ressenti »
- Enregistrement des expériences de l'enfance
- Contient des comportements « archaïques » issus de l'enfance
- Cerveau limbique et reptilien



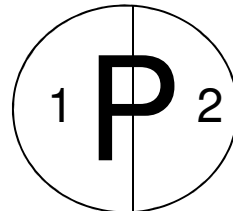
L'état du moi: l'enfant

- Premier état à apparaître
- Enregistrement des états internes de l'enfance
- Corrélation et conditionnement aux plaisirs et aux souffrances passés, même si le stimuli original n'existe plus
- Cerveau limbique

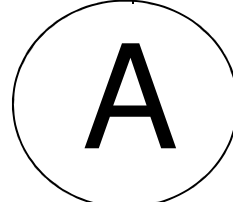


Analyse fonctionnelle

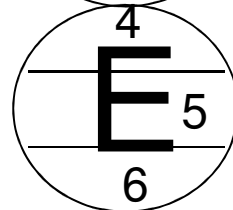
Subdivise les états du moi en fonction des comportements:



- 1 - Parent normatif
- 2 - Parent nourricier



- 3 - Adulte



- 4 - Enfant adapté (soumis ou insoumis)
- 5 - Enfant Créateur
- 6 - Enfant spontané



Analyse fonctionnelle

- Le parent normatif comprend:
 - Les jugements
 - Les normes sociales
- Le parent nourricier comprend:
 - Les recettes et les façons de prendre en charge ou d'assumer ses responsabilités



Analyse fonctionnelle

- L'adulte comprend:
 - Le traitement de l'information
 - La classification des faits et des idées
 - Les probabilités



Analyse fonctionnelle

- L'enfant adapté, rebelle ou soumis, comprend les réflexes conditionnés
- L'enfant créateur, ou Petit prof, comprend:
 - Les intuitions
 - Les idées « magiques »
- L'enfant spontané comprend:
 - Les émotions
 - Les sensations



Le parent normatif

- Ensemble des valeurs, des a priori, des normes de comportement
- Répond à « Que faire? » par: il faut, tu dois, il ne faut pas,...
- Déterminés par les schémas culturels
- Facilite l'exécution des tâches
- Limites protectrices parfois abusives



Le parent nourricier

- Recettes, façons de faire
- Réponds à la question « Comment faire? »
- Dit à l'enfant ce qu'il doit faire et comment
- Encourage, soigne, protège, aide à vivre
- Couve, surprotège



Le parent

- Les enregistrements du parent peuvent être adaptés ou non
- Il peuvent contrarier l'épanouissement de la personne
- S'ils sont nuisibles, on peut les remplacer par des enregistrements positifs:
« parentage », changement d'histoire



L'adulte

- « Ordinateur »
- Pas de jugement ou de prise en charge
- Fonctionnement logique reposant sur le langage
- Capable d'abstraction
- Indépendant des émotions



L'enfant spontané

- Dit ce qu'il veut quand il veut
- Gestuelle et émotions en réaction directe au plaisir et à la souffrance
- Gouverné par les 4 émotions fondamentales
- Régulation biologique et informations des autres états du moi



L'enfant adapté

- Sous l'influence d'un parent
- Manipulation pour obtenir qq chose du parent
 - Soumis: harmonie, approbation, amour
 - Rebelle (ou insoumis): attention sur soi, reconnaissance par l'affirmation de soi
- Masque et régularise l'enfant spontané
- A l'extrême, freine et inhibe



L'enfant créateur

- Petit prof
- Pensée intuitive, voire magique
- Difficilement critiquable par le parent
- Créativité et innovation
- Aborde chaque sujet avec un œil neuf
- Connaissances aigües des relations interpersonnelles
- Marche à l'instinct
- Mais parfois incohérent, utopique



La résolution de problèmes

États du moi	Attitude
Parent normatif	Gardien de la loi
Parent nourricier	Valorise et reconnais le droit à l'erreur
Adulte	Fonction permanente Analyse et synthèse
Enfant spontané	Ignore les problèmes Exprime les émotions Utiles pour EC et A
Enfant adapté	Répond au pb par des modèles Piloté par son parent interne Recherche le succès .. ou l'échec
Enfant créateur	Inventif, place importante dans la résolution de pb Les intuitions doivent être mises en forme par l'adulte Parfois irréaliste



La résolution de problèmes

- Parent:
 - est-ce que je suis en charge de ce pb? Est-ce bien ma responsabilité?
- Adulte
 - Est-ce que j'ai les moyens? Si non, comment les acquérir?
- Enfant:
 - Ai-je envie de résoudre ce pb? Comment faire pour avoir envie? Comment saborder le projet?



La résolution de problème

- Souvent focalisé sur l'état Adulte
- Formidable énergie de l'Enfant et du Parent souvent ignorée
- Façon de faire: mobiliser ces énergies et de les rendre cohérentes



Contrôle

- Un état du moi peut en cacher un autre
- Seule la personne concernée sait
- Rechercher l'énergie de la personne
- Chaque état du moi peut jouer deux rôles:
 - Direction et contrôle
 - Action et expression



Contrôle

- L'état du moi au contrôle fait agir les autres états
 - Parent au contrôle: défense des valeurs, comportement stables mais crises émotionnelles intenses et cachées
 - Adulte au contrôle: survie et épanouissement à long terme; stable, intègre les émotions et les jugements
 - Enfant au contrôle: jouet des émotions, sécurité physique et sociale menacée par exclusion de P et A



Contrôle

- Comment mettre l'adulte au contrôle? En se posant les questions:
 - Quel est mon objectif?
 - Qu'est-ce que je veux?
 - Qu'est-ce que je décide
- En définissant ou en précisant le contrat en cas de relation à quelqu'un d'autre



Retour au cas clinique

- Imaginez la suite de l'entretien
- Identifiez dans les propos les états du moi de patient... et les vôtres
- Amenez l'Adulte au contrôle.



MOMENT D'ÉCHANGE

- Lecture et commentaires sur les entretiens imaginés
- Débat, questions et réponses.



Merci de votre attention



1^{res} rencontres régionales pour nous **TRANS**former