

La Communication Non Violente ...

Dans ce contexte sanitaire si particulier, les équipes et les institutions sont en quête d'apaisement. La Communication Non Violente (CNV) est un des outils qui entre en résonance avec ce que Donoma défend : la bienveillance de soi et de l'autre. Nous avons eu le désir de vous présenter cet outil qui existe et répond à ce besoin de sérénité pour gérer les tensions. Il pose une vraie réflexion sur ce que vivent les équipes : la gestion des conflits et du stress, la communication apaisée entre soignants mais également avec les résidents et leurs familles. La CNV réinstalle un climat de confiance et une coopération basée sur le respect des valeurs de chacun, ce qui est essentiel dans les institutions dédiées à la santé.



La Communication Non Violente est un processus de communication élaboré par le psychologue américain Marshall Rosenberg, inspiré entre autres par la figure de Gandhi, dans les années 60. Pour lui, ce sont « le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant ».

La CNV est utilisée comme outil de médiation dans les établissements scolaires, les hôpitaux, au sein des familles, lors de tensions culturelles et politiques, etc. Elle peut donc se montrer très bénéfique dans le domaine du soin lors d'une crise sanitaire. Son objectif principal étant de résoudre et éviter un conflit en exprimant ses besoins. D'après son créateur, « Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait ».

Elle a pour objectif d'enlever toute forme de violence, notamment celle générée par certains mécanismes tels que les jugements, les automatismes de pensée (comme les stéréotypes et préjugés), le langage culpabilisant (par exemple une parole accusatrice), ou la pensée binaire (bien/mal).

**« Tout conflit est
l'expression tragique
d'un besoin insatisfait »**

*Marshall Rosenberg,
créateur de la Communi-
cation Non Violente.*

La Communication Non Violente aide à :

- **Développer l'auto-empathie pour communiquer avec soi-même afin de clarifier ce qui se passe en soi.**

Par exemple: « La perte de tous ces résidents m'affecte énormément, je me sens impuissant »

- **Repenser la façon de nous exprimer (observations, ressentis et besoins).**

Par exemple: Plutôt que de dire « Mon binôme n'est pas là ce matin, et j'ai énormément de douches à faire, je ne vais jamais m'en sortir », qui est en réalité une demande d'aide implicite; essayer: « J'ai trop de douches à faire dans la matinée. Es-tu disponible pour m'aider? »

- **Améliorer notre écoute et notre capacité à dialoguer avec l'autre, en étant à la fois authentique et empathique.**

Par exemple: Le fils d'un résident reproche à un aide-soignant « Pourquoi mon père est-il encore couché à cette heure-ci, alors qu'il y a une animation avec les résidents? ». Plutôt que de prendre cela pour un attaque personnelle, le soignant peut entendre l'inquiétude du fils et l'informer calmement sur l'état de fatigue de son père pour le rassurer.

Elle se compose en quatre temps :

1 - Observation : je décris la situation

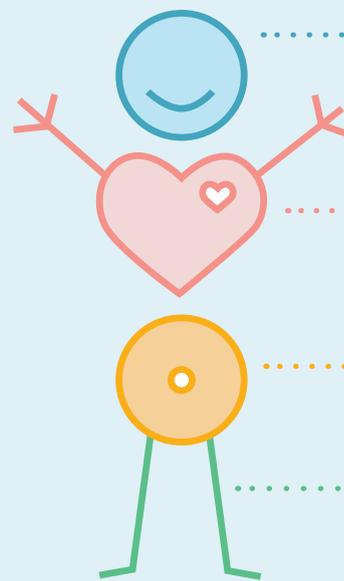
Par exemple: Mme Géraud est une résidente qui ne peut plus quitter son lit et ne doit s'alimenter qu'en repas mixé pour des raisons médicales. Sa fille qui ne veut pas voir l'aggravation de l'état de sa mère lui apporte un éclair qu'elle commence à lui donner. L'aide-soignante arrive.

2 - Sentiments et attitudes : J'exprime et/ou fais le point sur mes sentiments et réactions premières

L'aide soignante ressent une montée de stress face au risque de fausse route. Plutôt que de culpabiliser la fille, elle lui explique que cela part d'une très bonne intention mais que manger des aliments solides peut être très dangereux pour sa maman.

3 - Je clarifie mes besoins

La fille de la résidente lui répond qu'un gâteau ne lui fera aucun mal car elle adore ça et que ça changera de la mauvaise nourriture de l'établissement.



1- observation

lorsque je vois, entends, observe...

2- sentiment

je me sens..

3- besoin

parce que j'ai besoin de..

4- demande

... du coup, est ce que tu serai d'accord pour...

Le fonctionnement de la CNV et son cheminement pour tendre vers une posture non violente et bienveillante.

Ce à quoi l'AS peut répondre «vous avez raison, la nourriture ici ne plaît pas à tout le monde, mais on a tous à cœur, comme vous, de prendre soin de votre maman»

4 - J'exprime ma demande, qui doit être réalisable, concrète, précise et exprimée positivement

«Vu que Madame Géraud aime beaucoup les gâteaux et que votre éclair a l'air délicieux, on peut éventuellement le mixer pour qu'elle puisse en manger, qu'en pensez-vous?»

Il est très important au cours du processus de la Communication Non Violente d'être authentique et de ne pas être dans le jugement. Il faut rester assez factuel, sur des éléments observables pour laisser l'opportunité à l'interlocuteur de s'expliquer et s'améliorer.

Exemple: «Tu n'apprécies pas M. Julien?» VS «J'ai remarqué que tu passais moins de temps avec lui, qu'avec d'autres résidents, veux-tu que l'on en parle et que l'on trouve une solution?»

...Dans le domaine du soin



Les soignants ont pour vocation de prendre soin de l'autre, surtout lorsqu'ils accompagnent des publics vulnérables. Même si l'implication des soignants est très forte au quotidien, d'autant plus en temps de crise, il est primordial de prendre soin de soi pour prendre soin des autres afin d'éviter tout risque d'épuisement émotionnel et physique.

Dans cet objectif, la CNV encourage à :

- Apprendre à dire les choses (l'annonce de mauvaises nouvelles, sortir des rumeurs et non-dits dans les services...)
- Favoriser la coopération et l'intelligence collective pour trouver des solutions
- Développer l'écoute, le respect et l'empathie à tous niveaux: avec soi, avec les résidents, les familles, les collègues; c'est un précieux atout face à l'agressivité et aux critiques, ou face à la souffrance, à la peur de la mort
- Comprendre les comportements, les réactions, l'agressivité des patients/ résidents, familles

- Transformer le conflit pour tendre vers un dialogue bienveillant
- Prévenir la pression et l'anxiété afin de retrouver le plaisir de travailler

Avant d'être des professionnels de santé, les soignants sont porteurs d'histoires, d'émotions, et il est important de prendre en compte cette dimension au sein des institutions. Ainsi, créer et imaginer des temps et des espaces de respiration individuels et collectifs peut être extrêmement bénéfique pour la vie au sein des établissements. Tous ces processus et attentions portés aux individus et équipes permettent la construction de bases solides pérennes, indispensables au quotidien et d'autant plus essentielles en période de crise.

Cet outil permet de porter un regard sur la manière de nous mettre en relation avec les autres, tant la personne vulnérable, sa famille que notre collègue de travail. Il nous amène aussi à observer nos habitudes langagières. Dans le contexte sanitaire singulier que nous traversons, la recherche d'apaisement et des outils qui l'accompagnent nous apparaît important à partager, Donoma Formation étant un organisme essentiellement basé sur la recherche de bienveillance.

