

Mesures de contrainte : Comment communiquer ?
Journée nationale du 10 décembre 2015 à Berne

« Je n'ai pas besoin de ça, laissez-moi tranquille » - Entretiens avec les personnes concernées

Jacqueline Frossard, Dr. phil et MLaw, psychologue spécialiste en psychothérapie FSP
et juriste, présidente de l'APEA Birstal et présidente collège décisionnel I

Résumé

Pour nous rapprocher de l'objectif consistant à pouvoir discuter le mieux possible avec des personnes vivant des situations difficiles, nous nous tournons d'abord vers la communication humaine en général. Par quoi la dynamique de l'entretien est-elle caractérisée et dans quelle mesure pouvons-nous l'influencer ? Qu'entendons-nous même si cela n'a pas été dit ? Grâce à l'ancien, mais toujours très actuel modèle de Schulz von Thun, nous découvrons comment nous écoutons avec quatre oreilles et comment nous sommes écoutés par quatre oreilles.

Puis nous nous consacrerons à l'entretien dans un rapport de contrainte et à sa préparation. Des exemples pour se sortir de situations de discussions difficiles seront présentés, ainsi que des moyens pour transmettre des contenus d'entretien difficiles.

Dans la dernière partie, nous tenterons d'analyser le comportement de dialogue humain avec pour objectif une meilleure compréhension des personnes avec lesquelles nous parlons. Lorsque, dans le cadre d'une discussion, nous voulons atteindre des personnes se trouvant dans une situation compliquée, la question du « pourquoi ? » vient avant la question du « comment changer ? ». Avoir à l'esprit le fait que les personnes que nous trouvons difficiles ne se comportent pas ainsi sans raison permet de mieux les comprendre.

Aspects à prendre en compte dans le cadre de mesures de contrainte:

- Dans le cadre de rapports de force inégaux, les êtres humains sont très vulnérables et cette vulnérabilité doit être prise en compte.
- Comprendre le comportement (d'entretien) d'une personne est un premier pas vers une bonne communication.
- Les personnes qui se trouvent dans le cadre de mesures de contraintes ont aussi leurs forces et ont déjà fait quelque chose de leur vie (qui n'a souvent pas été facile). Ce fait doit également être pris en compte et pas uniquement le déficit.

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

**«Je n'ai pas besoin de ça,
laissez-moi tranquille»**
Entretiens avec les personnes concernées

Jacqueline Frossard, Dr. phil + MLaw
Journée nationale COPMA du 10.12.2015

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Contenu

1. Dynamique de l'entretien
2. Comment entendons-nous et parlons-nous?
3. Structure d'un entretien dans le domaine des mesures de contrainte
4. Façon de penser et d'agir pendant l'entretien

© Jacqueline Frossard

1. Dynamique de l'entretien

Celui qui crée ici des difficultés...

... est souvent une question d'optique



... ou de dynamique entre les participants

© Jacqueline Frossard

La dynamique de l'entretien

- Sympathie et antipathie
- Attitude de base des deux parties (consciente/inconsciente)
- Etat d'âme du partenaire à l'entretien (stress, irritabilité, pression du temps)
- Ampleur de la compréhension mutuelle
- Contenu (bonne/mauvaise nouvelle)
- Respect
- ...

Le respect ...

... se manifeste p. ex.

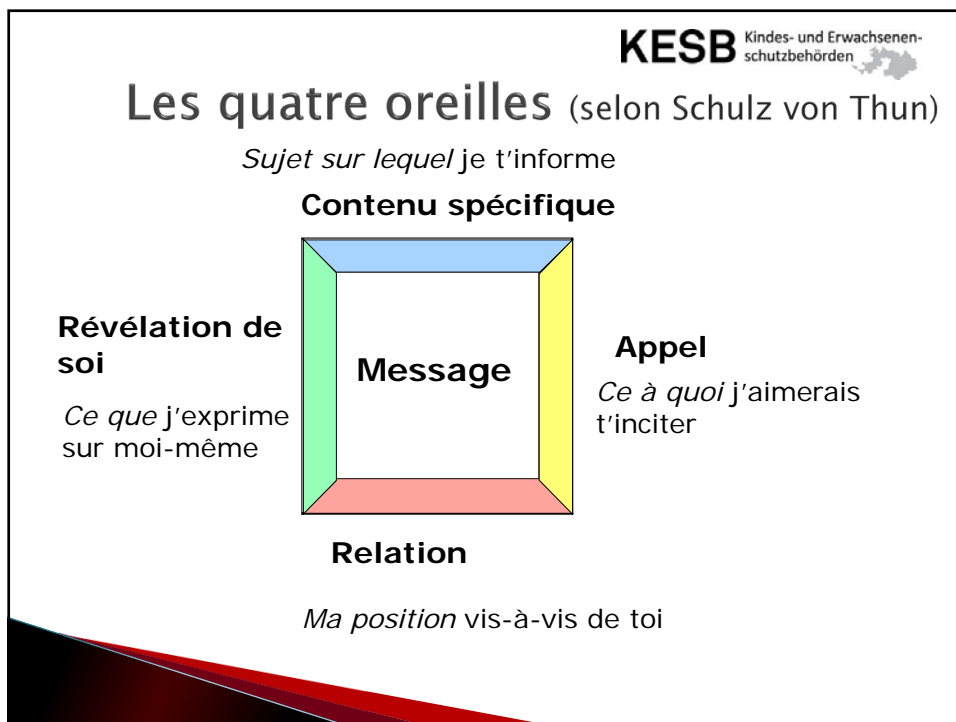
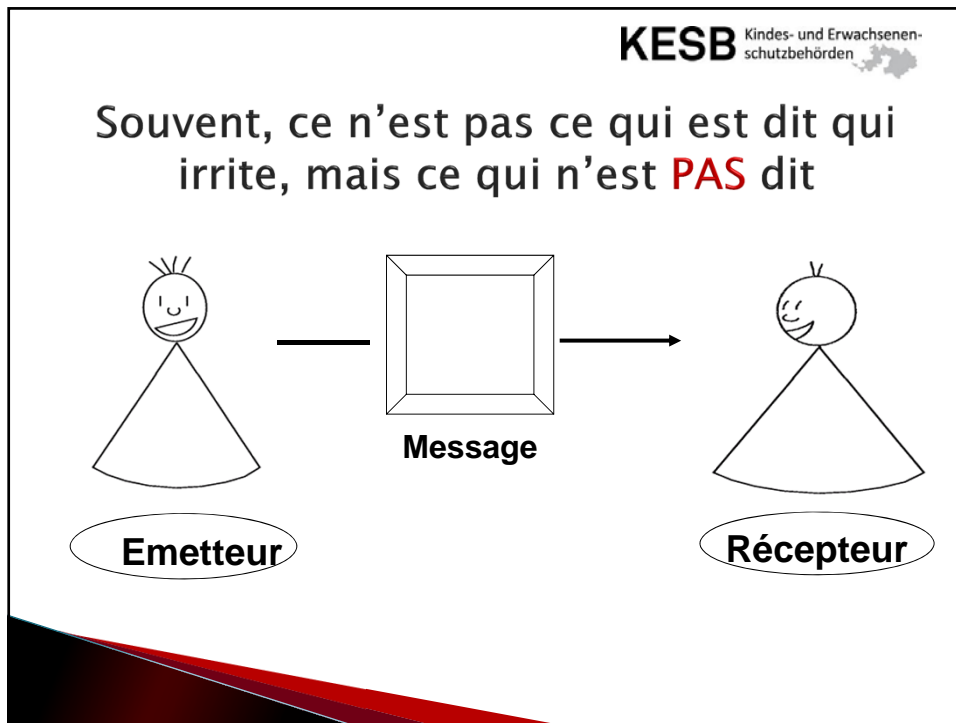
- lors de l'accueil (ton, contact visuel, etc.)
- locutions, p. ex. « Prenez place s'il vous plaît » au lieu de « vous pouvez vous asseoir ici »
- ponctualité ou excuses pour le long temps d'attente
- conduite de l'entretien, p. ex. laisser parler

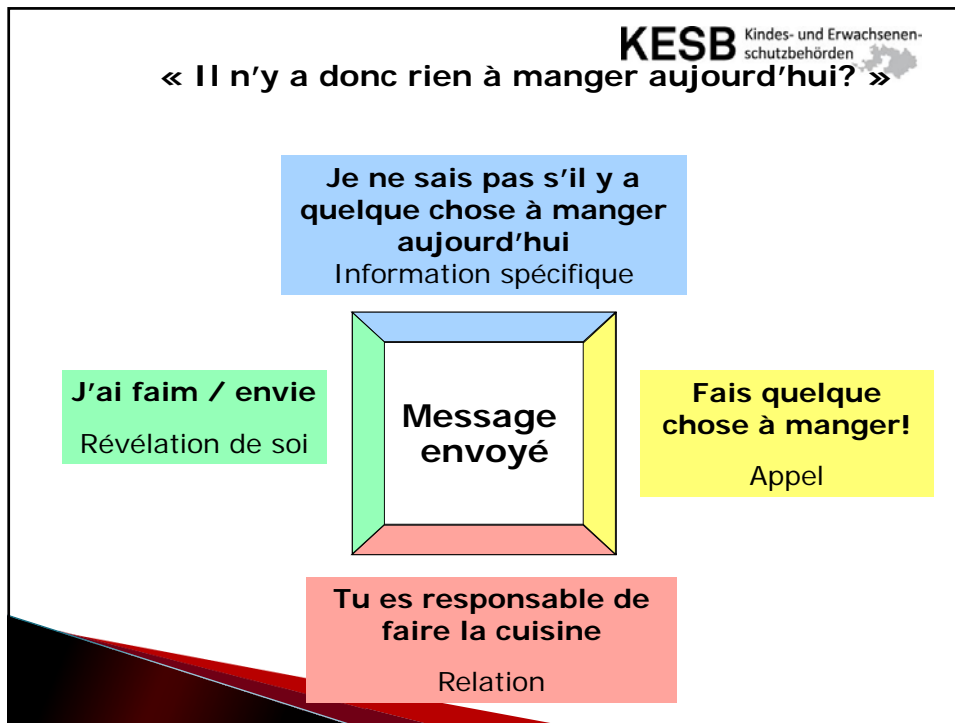
... et est souvent perçu de manière très sensible, notamment en cas de rapports de force inégaux!

© Jacqueline Frossard

2. Comment entendons-nous et parlons-nous?







3. Structure d'un entretien dans le domaine des mesures de contrainte



© Jacqueline Frossard

Planification de l'entretien

- Objectif; quel but veux-je atteindre?
- Structure judicieuse (quel thème en premier)
- Quelle est la meilleure façon de me faire comprendre?
- Garder à l'esprit les côtés positifs du vis-à-vis et pas voir uniquement les déficits
- La vie des gens se trouvant dans le contexte des mesures de contrainte a souvent été difficile, y penser favorise la bonne volonté et facilite l'entretien
- Essayer de comprendre les sentiments du vis-à-vis (*comment me sentirais-je dans cette situation*)
- Prévoir suffisamment de temps, le cas échéant annoncer la limite de temps dès le départ

© Jacqueline Frossard

Points utiles pour la conduite de l'entretien

- Pour annoncer des mauvaises nouvelles:
 - > Le pire en premier
- En cas de comportement indésirable:
 1. Pourquoi (compréhension)
 2. Comment changer (et non l'inverse)
- Métacommunication
- Messages à la première personne
- Si la critique est nécessaire: critiquer le comportement et non les personnes

© Jacqueline Frossard

comprendre

= **saisir intellectuellement, intuitivement, pénétrer** (Duden, traduction libre)

Comprendre ne veut **pas** dire être favorable, endurer, accepter

- > Le fait de savoir cela aide à conduire l'entretien de manière adéquate et ciblée

Motifs de l'absence de compréhension de la part de la personne concernée:

- Ne pas pouvoir comprendre (intelligence, langue, trouble psychique)
- Ne pas vouloir comprendre*
- Souvent: les deux
- Expliquer 2-3 x avec des mots simples et différents puis « désolé que vous ne puissiez pas me comprendre, mais»

© Jacqueline Frossard

Métacommunication

= art de communiquer sur la communication / communiquer selon la perspective de l'oiseau

- Souvent une solution lorsque les messages de relation, de révélation de soi ou d'appel ne sont pas ou ne peuvent pas être entendus.
- Ce qui n'est pas exprimé est relevé comme cela a été perçu par le / la destinataire.
- La phrase correspondante doit commencer par « je » (messages à la première personne)

Exemples

- J'ai entendu dans votre phrase un reproche...
- J'ai l'impression que vous vouliez me dire, ...
- J'ai entendu entre les lignes..., est-ce ce que vous vouliez dire?

© Jacqueline Frossard

Messages à la première personne



à la
place de



© Jacqueline Frossard

Le message à la première personne...

- ...**au lieu de**: « tu es un égoïste »:
 - > « je trouve que ton comportement est égoïste »
- ...**au lieu de**: « vous êtes un Diogène »
 - > « j'ai vu votre appartement et je crois que vous êtes dépassé par la situation »
- ...**au lieu de**: « vous êtes agressif, partez »
 - > « je ressens votre comportement comme étant agressif et je ne puis continuer l'entretien ainsi »
- ...**au lieu de**: « vous ne voulez simplement pas comprendre mais cela m'est égal »
 - > « j'ai l'impression que vous ne voulez pas me comprendre mais cela ne change rien au fait que ... (ou: « je ne sais pas si vous ne pouvez ou ne voulez pas me comprendre... »)

© Jacqueline Frossard

Celui qui parle à la première personne...

- ... montre ce qu'il ressent et fait en même temps preuve de souveraineté
 - ... évite les confrontations inutiles
 - ... facilite au destinataire le lâcher prise et la concession
 - ... rend le vis-à-vis responsable de décider de la suite des événements
 - ... encourage l'autre à parler à la première personne
- > Cela stimule l'ouverture et la confiance

© Jacqueline Frossard

4. Façon de penser et d'agir pendant l'entretien



© Jacqueline Frossard

Qu'est-ce qui nous intéresse?

• Ce sur quoi nous nous concentrons

Contenu spécifique

• Explique év. le comportement pendant l'entretien

Relation

• Ev. utile pour le « diagnostic »

Révélation de soi

• Rechercher des solutions

Appel

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs des cris / de l'agression

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs des cris / de l'agression

- Peur
- Colère
- Impuissance
- Tentative d'intimidation
- Envie de dominer
- Tentative de s'imposer
- Manque de possibilités d'expression linguistique
- Psychose
- Surdité
-

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs
des pleurs

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs
des pleurs

- Tristesse
- Colère
- Impuissance
- Tentative de manipulation
-

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs du silence

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs du silence

- Surcharge émotionnelle
- Peur
- Colère
- Impuissance
- Résistance
- Psychose
- Démence
-

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs du besoin de parler

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Quels sont les motifs du besoin de parler

- Excitation émotionnelle
- Peur de ne pas pouvoir communiquer suffisamment
- Ne pas savoir ce qui est important, peur que ce qui est important ne soit pas mentionné
- Tentative de distraction (empêcher le vis-à-vis de dire quelque chose de non désiré)
- Cultiver la «discussion» (le thème reste négociable)
- Psychose
- Manie
- Démence
-

© Jacqueline Frossard

Quel est mon comportement?

- Try and error !
- Lorsque le sentiment est clair: l'aborder indirectement
- Lorsque le sentiment n'est pas clair: si possible, ignorer le comportement ou l'aborder (p. ex. «*pourquoi pleurez-vous?*»)
- En cas de tentatives de manipulation: ignorer ou métacommunication / messages à la première personne
- S'il n'y a aucune amélioration: fixer des limites

© Jacqueline Frossard

Comportement en cas de cris / d'agression

- Peur, colère, impuissance
- Si possible: tranquilliser, si pas possible: interpeller
- Tentative d'intimidation, envie de dominer, tentative de s'imposer,
- Fixer des limites, év. mettre fin à l'entretien, si nécessaire police
- Manque de possibilités d'expression linguistique
- Donner la parole (p. ex. est-ce que vous voulez dire?)
- Psychose
- Enregistrer ce que dit le vis-à-vis, distraire
- Surdité
- Parler plus fort, écrire

© Jacqueline Frossard

Comportement en cas de pleurs

- Peur, colère, impuissance
- Tristesse
- Tentative de manipulation
- Si possible: tranquilliser, si pas possible: interpeller
- Interpeller, faire preuve de compréhension, év. donner un mouchoir
- Ignorer ou interpeller (métacommunication / messages à la première personne, év. questions «*Pourquoi pleurez-vous?*»)

© Jacqueline Frossard

Comportement en cas de silence

- Surcharge émotionnelle
- Peur, colère, impuissance
- Résistance
- Psychose, démence
- Rattraper avec des questions simples, non émotionnelles, avec réponse par oui/non
- Interpeller ou questionner
- Interpeller avec un message à la première personne («*j'ai l'impression que vous boudez*»)
- Essayer de mettre fin à l'entretien par des phrases simples

© Jacqueline Frossard

Comportement en cas de besoin de parler

- Excitation émotionnelle
- Peur de ne pas pouvoir communiquer suffisamment
- Ne pas savoir ce qui est important, peur que ce qui est important ne soit pas mentionné
- Tentative de distraction (empêcher que des choses non désirées ne soient dites)
- Cultiver la discussion (le thème est négociable)
- Psychose, manie, démence
- D'abord laisser parler
- Questionner de manière ciblée
- Fixer des limites (*«maintenant vous devez me laisser parler»*)
- Définir ce qui n'est pas négociable, ne plus en discuter
- Mettre fin à l'entretien

© Jacqueline Frossard