

SECTION MATHIEU « EMPATHIE/COMPASSION »

Qu'est-ce qu'une communication empathique ?

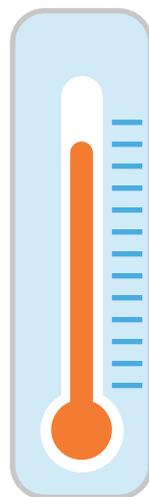
Le soignant va essayer de refléter la perception qu'il a du soigné et sa compréhension de sa situation (émotions et pensées). Lorsque cela fonctionne bien, l'aidé a l'impression que « Oui, c'est tout à fait ça ! » avec un soulagement d'être pleinement compris, souvent accompagné d'un profond relâchement et d'un sentiment de confiance.

En effet, pour que l'empathie fonctionne le mieux possible, il faut refléter ce que vit l'autre en le **reformulant** (reformuler plutôt que de poser des questions).

Dans le courant de la communication non-violente, il est conseillé de reformuler les émotions ainsi que les besoins de la personne. Il est important aussi de **marquer l'intensité** de ce que vit la personne.

Par exemple, au lieu de simplement dire : « Si je comprends bien vous êtes triste et apeurée », aller plus loin et dire : « Vous vous sentez triste comme jamais vous ne l'avez été autant dans votre vie et cela vous apeure un peu ». Dans le premier cas, la reformulation « aplatit » ce qui a été confié, dans le deuxième, elle donne une intensité et donc une valeur plus importante à ce qui a été déposé dans la conversation.

émotions



besoins

intensité

Développer son vocabulaire de **SENTIMENTS** grâce à la **Communication Non Violente (C.N.V.)**



RÉSEAU SANTÉ, SOINS
& SPIRITUALITÉS

Source : Rosenberg M., *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs. Introduction à la Communication Non Violente*, La Découverte, 2002, 2005

QUAND NOS BESOINS SONT SATISFAITS, NOUS POUVONS NOUS SENTIR :

Admiratif	En extase	Rassasié
Alerte	En sécurité	Rassuré
Amoureux	Enchanté	Ravi
Amusé	Encouragé	Reconnaissant
Apaisé	Enjoué	Régénéré
Attendri	Enthousiaste	Regonflé
Aux anges	Étonné	Réjoui
Béat	Éveillé	Remonté
Bien disposé	Exalté	Revigoré
Bouleversé	Excité	Satisfait
Calme	Fasciné	Serein
Captivé	Fier	Soulagé
Charmé	Frémissant (de joie, de surprise)	Stimulé
Comblé	Gai	Stupéfait
Confiant	Heureux	Submergé (de joie)
Curieux	Hilare	Sûr de soi
De bonne humeur	Inspiré	Surexcité
Décontracté	Intéressé	Surpris
Délivré	Intrigué	Touché
Détendu	Joyeux	Tranquille
Ébahi	Léger	Transporté de joie
Ébloui	Libre	Vibrant
Égayé	Optimiste	Vivant
Électrisé	Paisible	Vivifié
Émerveillé	Ragaillardi	
En effervescence		

OU BIEN PLEIN :

D'amour	De compréhension	De ferveur
D'affection	De douceur	De gratitude
D'appréciation	D'énergie	De pétulance
D'ardeur	D'entrain	De tendresse
De chaleur	D'espoir	

OU BIEN ENCORE D'HUMEUR...

Aventureuse	Espiègle
Câline	Exubérante
Enjouée	Insouciante
Pétillante	

A CONTRARIO, LORSQUE NOS BESOINS NE SONT PAS SATISFAITS,
NOUS POUVONS NOUS SENTIR...



RÉSEAU SANTÉ, SOINS
& SPIRITUALITÉS

Abasourdi	Désespéré	Méfiant
Abattu	Désolé	Mélancolique
Accablé	Désorienté	Navré
Affligé	Déstabilisé	Nerveux
Agacé	Détaché	Paniqué
Agité	Écoeuré	Pas intéressé
Alarmé	Effaré	Peiné
Amer	Effrayé	Perplexe
Angoissé	Embarrassée	Perturbé
Anxieux	Ému	Pessimiste
Apeuré	En colère	Piqué au vif
Atterré	Énervé	Piteux
Attristé	Ennuyé	Préoccupé
Blessé	Fatigué	Remonté
Bouleversé	Fragile	Résigné
Cafardeux	Frustré	Sceptique
Chagriné	Furieux	Secoué
Choqué	Gêné	Sensible
Confus	Glacé de peur	Seul
Consterné	Haineux	Sidéré
Contrarié	Horrifié	Soucieux
Coupable	Horripilé	Soupçonneux
Craintif	Impatient	Stupéfait
Crispé	Impuissant	Surexcité
Débordé	Incommodé	Sur le qui-vive
Déconcerté	Inquiet	Surpris
Découragé	Insatisfait	Terrifié
Déçu	Instable	Tourmenté
Défait	Intrigué	Transi
Dégoûté	Irrité	Tremblant
De mauvaise humeur	Lassé	Triste
Démoralisé	Lourd	Troublé
Démuni	Mal à l'aise	Ulcéré
Dépassé	Mal assuré	Vexé
Désemparé	Malheureux	Vidé
Désenchanté	Mécontent	

OU BIEN NOUS POUVONS NOUS SENTIR D'HUMEUR...

Chagrine	Maussade	Sombre
Massacrante	Morose	

OU ENCORE ÉPROUVER DES SENTIMENTS...

D'agressivité	D'ennui	De rancœur
D'appréhension	De peur	De ressentiment
D'aversion	De pitié	

Savoir exprimer ses BESOINS grâce à la Communication Non Violente (C.N.V.)

Source : Rosenberg M., *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs. Introduction à la Communication Non Violente*, La Découverte, 2002, 2005



RÉSEAU SANTÉ, SOINS
& SPIRITUALITÉS

NOUS POUVONS AVOIR BESOIN DE :

Intégrité	Beauté
Authenticité	Harmonie
Créativité	Inspiration
Estime de soi	Ordre
Sens	Paix
...	Suivre ses rêves, ses projets de vie, ses valeurs
Chaleur humaine	...
Compréhension	Mouvement, exercice
Délicatesse	Toucher, contact physique
Honnêteté	...
Respect	
Soutien	
...	
Humour/légèreté	
Amusement	
Rire	
...	