

# LES ATTITUDES DE COMMUNICATION AU SEIN D'UNE MAISON D'ACCUEIL SPÉCIALISÉ (MAS)

Par

Au cours d'une formation sur la communication réalisée au sein de la Maison d'Accueil Spécialisé (MAS) de Rivière salée en Martinique, une étude est menée afin d'évaluer la qualité de la communication chez les professionnels. De plus un outil de communication est élaboré par les participants. L'objectif est double: le premier est pédagogique et profite directement aux participants, le deuxième est scientifique et fait l'objet d'une publication destinée à tous les professionnels impliqués dans la relation avec des personnes en situation de polyhandicap.

## POPULATION

44 professionnels sont répartis aléatoirement en 4 groupes. 7 corps de métier sont représentés : aide médico-psychologique (31), infirmier (3), aide soignante (2), éducateur spécialisé (2), agent de service (4), animatrice (1), psychiatre (1). La formation se déroule sur 4 demi journées réparties sur 4 semaines (un groupe par semaine). La moyenne d'âge des professionnels est de 51,95 ans  $\pm$ 6,88 et la population compte 37 femmes et 7 hommes. Il est à noter que 95% des participants ont déjà participé à au moins une session de formation (datant de 3 ans ou plus) sur la communication empathique au sein de la MAS.

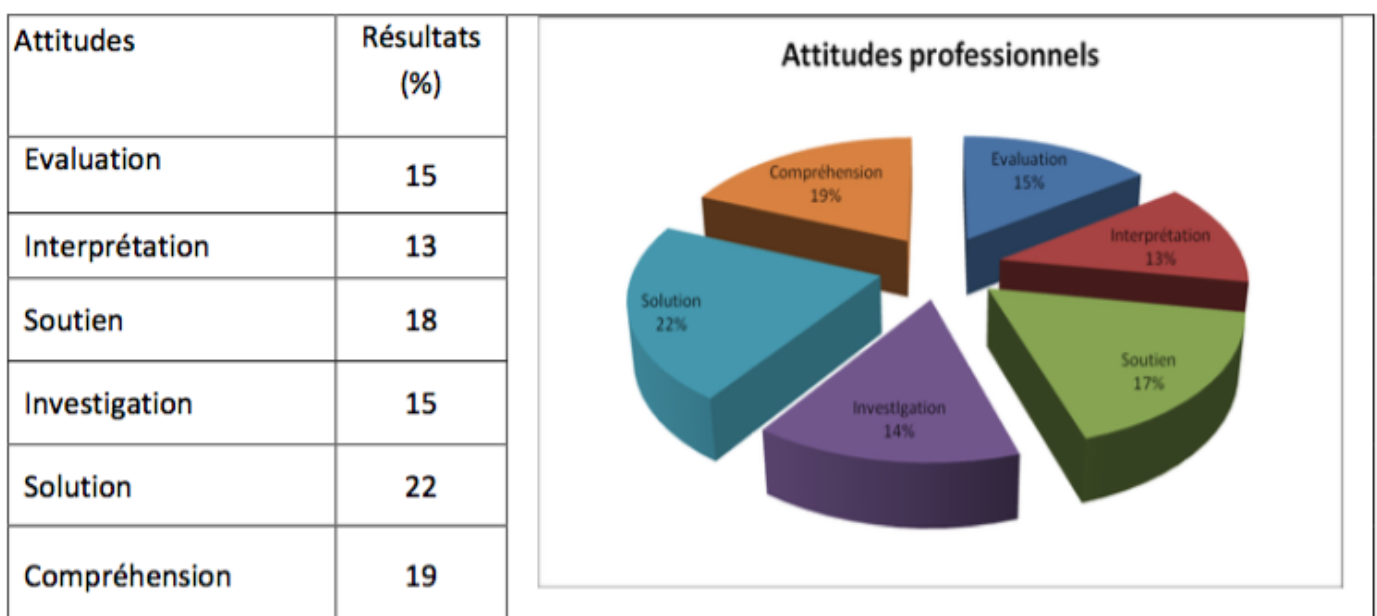
## MÉTHODE

Après explication du déroulé de la formation, les participants répondent à un test de communication interpersonnelle élaboré par Mucchielli (2004). Ce test est basé sur le concept des attitudes de Porter (1950) qui identifie six attitudes de communication : interprétation, investigation, recherche d'une solution, évaluation, soutien, compréhension. D'après Porter les cinq premières attitudes inhibent l'expression spontanée d'une personne en communication

alors que la sixième la facilite. Le test consiste en dix fragments d'entretien entre deux personnes. La première personne, dont le sexe et l'âge sont indiqués, exprime de manière verbale et non verbale une situation-problème la concernant. Puis six réponses possibles sont proposées à l'intention des participants. Dix situations-problèmes sont ainsi proposées et permettent d'identifier la ou les attitudes dominantes (disposition interne durable) des participants. Toutefois l'analyse des résultats obtenus n'est effectuée qu'à l'issue d'une explication du concept empathique de Rogers et du concept des attitudes de Porter. Puis les participants sont invités en binôme à réaliser un fragment d'entretien impliquant une situation (réelle ou fictive) vécue par un résident et un professionnel afin d'appliquer le concept des attitudes dans le contexte d'une communication avec des personnes en situation de polyhandicap (Cf. Annexe).

## RÉSULTATS

Les résultats sont analysés à l'aide de l'outil de statistiques descriptives Excel. Les résultats sont présentés dans le tableau et le graphique suivant :



## ANALYSE

Les attitudes de la population investiguée sont par ordre de priorité :

1. Attitude de recherche d'une solution (22%)
2. Attitude de compréhension (19%)
3. Attitude de soutien (17%)
4. Attitude d'investigation (14%)
5. Attitude d'évaluation (15%)
6. Attitude d'interprétation (13%)

D'après le concept de Porter, l'attitude favorisant l'empathie est l'attitude de compréhension. Nous constatons que l'attitude dominante de la population est celle de recherche d'une solution (n°1) qui consiste à envisager le problème sous l'angle de l'action à engager, et se traduit par une suggestion ou l'indication d'une solution à mettre en œuvre. Or l'attitude de compréhension viserait plutôt à cheminer avec la personne (côte à côte) afin de l'aider à trouver sa propre solution. Par conséquent cette attitude peut empêcher la personne d'approfondir sa problématique, d'exprimer ses sentiments sous jacents et de trouver sa solution.

## CONCLUSION

Les résultats montrent un bon niveau de qualité de la communication empathique (2ème attitude dominante) des professionnels de cette MAS. Toutefois l'attitude dominante de recherche d'une solution ne favorise pas une qualité optimale de communication. Par conséquent, le test ayant été administré avant la formation, seule une évaluation ultérieure permettra d'objectiver une évolution significative vers une attitude empathique dominante participant ainsi au bien être des résidents.

## BIBLIOGRAPHIE

- Mucchielli R., d(2004) L'entretien face à face, dans la relation d'aide, ESF éditeur, 18° éd.
- Porter, Elias.H., (1950) An introduction of Therapeutic Counseling, Boston, Houghton Mifflin.

## ANNEXE

Outil de communication basé sur le concept d'attitude, réalisé par les professionnels de la MAS et appliqué sur des situations réelles ou fictives impliquant des résidents (3 exemples significatifs) :

<b>Situation problème</b>	<b>Résidente, 60 ans, manifeste de l'impatience (cris) pour avoir son bain</b>
Att. Interprétation	Tu exagères, tu veux toujours être la première !!!
Att. Investigation	Qu'est ce qui se passe encore ?
Att. Solution	Tu veux voir la télé, en attendant ?
Att. Evaluation	Tous les jours, c'est pareil, tu es vraiment impossible !
Att. Soutien	Calme toi, je suis là.....
Att. Compréhension	Je sens que tu t'impatientes.....(ton bienveillant)

<b>Situation problème</b>	<b>Résidente, 43 ans, en colère et tape sur la porte de sa chambre pendant la nuit</b>
Att. Interprétation	Il n'y a pas une lune en ce moment?
Att. Investigation	C'est quoi ton problème ? (ton d'exaspération)
Att. Solution	Nous allons finir par te mettre une contention au lit !!!
Att. Evaluation	C'est pas bien de frapper à la porte et de nous déranger !!!
Att. Soutien	Elle est malheureuse d'être enfermée, la pauvre !!!
Att. Compréhension	Je sens bien que es en colère.....

<b>Situation problème</b>	<b>Résident, 24 ans, refuse de rester dans son unité et s'introduit dans les bureaux</b>
Att. Interprétation	Les toilettes c'est pas là !!!!
Att. Investigation	Que cherches tu encore ?
Att. Solution	Je vais demander qu'on te surveille plus étroitement !!!
Att. Evaluation	C'est pas sympa de nous déranger sans raison !!!
Att. Soutien	Allez viens, tu as besoin d'un câlin !!!!
Att. Compréhension	Je sens que tu veux nous dire quelque chose.....