

ONIRIS - ECOLE NATIONALE VETERINAIRE, AGROALIMENTAIRE ET DE L'ALIMENTATION

ANNEE 2020

Vétérinaires praticiens et relation client : les jeux psychologiques comme outil de communication, une étude exploratoire.

THESE

pour le diplôme d'Etat de

DOCTEUR VETERINAIRE

présentée et soutenue publiquement le 11 décembre 2020

devant

la Faculté de Médecine de Nantes par

Joséphine, Nicole, Marie-Thérèse DUPAS

Née le 25/10/1994

JURY

Président :

M. Patrick LUSTENBERGER, professeur émérite à la faculté de Médecine de Nantes

Membres :

Mme Florence BEAUGRAND, maître de conférence en Économie-Gestion à Oniris

Madame Catherine IBISCH, maître de conférence en Médecine Interne à Oniris



ANNEE 2020

Vétérinaires praticiens et relation client : les jeux psychologiques comme outil de communication, une étude exploratoire.

THESE

pour le diplôme d'Etat de

DOCTEUR VETERINAIRE

présentée et soutenue publiquement le 11 décembre 2020

devant

la Faculté de Médecine de Nantes par

Joséphine, Nicole, Marie-Thérèse DUPAS

Née le 25/10/1994

JURY

Président :

M. Patrick LUSTENBERGER, professeur émérite à la faculté de Médecine de Nantes

Membres :

Mme Florence BEAUGRAND, maître de conférence en Économie-Gestion à Oniris

Madame Catherine IBISCH, maître de conférence en Médecine Interne à Oniris

Département BPSA Biologie, Pathologie et Sciences de l'Aliment**Responsable : Hervé POULIQUEN - Adjoint : Emmanuel JAFFRES**

Nutrition et Endocrinologie	Patrick NGUYEN (Pr)
Pharmacologie et Toxicologie	Jean-Claude DESFONTIS (Pr) Martine KAMMERER (Pr) Yassine MALLEM (Pr) Hervé POULIQUEN (Pr) Antoine ROSTANG (MCC)
Physiologie fonctionnelle, cellulaire et moléculaire	Jean-Marie BACH (Pr) Julie HERVE (MC) Lionel MARTIGNAT (Pr) Grégoire MIGNOT (MC)
Histologie et anatomie pathologique	Jérôme ABADIE (MC) Marie-Anne COLLE (Pr) Laetitia JAILLARDON (MC) Frédérique NGUYEN (MC)
Pathologie générale, microbiologie et immunologie	Hervé SEBBAG (MC)
Biochimie alimentaire industrielle	Clément CATANEO (MC) Joëlle GRUA (MC) Laurent LE THUAUT (MC) Carole PROST (Pr) Thierry SEROT (Pr) Florence TEXIER (MC)
Microbiotech	Géraldine BOUE (MC) Nabila HADDAD (MC) Emmanuel JAFFRES (MC) Mathilde MOSSER (MC) Hervé PREVOST (Pr) Raouf TAREB (MCC)

Département **SAESP** Santé des Animaux d'Élevage et Santé Publique

Responsable : Alain CHAUVIN - Adjoint : Raphaël GUATTEO

Elevage, nutrition et santé des animaux domestiques	Nathalie BAREILLE (Pr) François BEAUDEAU (Pr) Sékolène CALVEZ (MC) Christine FOURICHON (Pr) Aurélien MADOUASSE (MC) Lucile MARTIN (Pr) Nora NAVARRO-GONZALEZ (MCC)
Infectiologie	Albert AGOULON (MC) Suzanne BASTIAN (MC) Alain CHAUVIN (Pr) François MEURENS (Pr) Emmanuelle MOREAU (PR) Carole PEROZ (MC) Nadine RAVINET (MC) Nathalie RUVOEN-CLOUET (Pr)
Médecine des animaux d'élevage	Sébastien ASSIE (MC) Catherine BELLOC (Pr) Isabelle BREYTON (MC) Christophe CHARTIER (Pr) Raphaël GUATTEO (Pr) Mily LEBLANC MARIDOR (MC) Anne RELUN (MC)
Hygiène et qualité des aliments	Jean-Michel CAPPELIER (Pr) Eric DROMIGNY (MC HDR) Michel FEDERIGHI (Pr) Bruno LE BIZEC (Pr) Catherine MAGRAS (Pr) Marie-France PILET (Pr) Fanny RENOIS-MEURENS (MC)

Département **DSC** Sciences cliniques

Responsable : Catherine IBISCH - Adjoint : Olivier GAUTHIER

Anatomie comparée	Eric BETTI (MC) Claude GUINTARD (MC) Margarida RIBEIRO DA SILVA NEUNLIST (MCC)
Pathologie chirurgicale et anesthésiologie	Eric AGUADO (MC HDR) Olivier GAUTHIER (Pr) Eric GOYENVALLE (MC HDR) Caroline TESSIER* (MC) Gwénola TOUZOT-JOURDE (MC)
Dermatologie, parasitologie des carnivores et des équidés, mycologie	Patrick BOURDEAU (Pr) Emmanuel BENSIGNOR (Pr Ass)
Médecine interne, imagerie médicale et législation professionnelle vétérinaire	Nora BOUHSINA (MCC) Nicolas CHOUIN (MC) Anne COUROUCE (Pr) Jack-Yves DESCHAMPS (Pr) Amandine DRUT (MC) Marion FUSELLIER-TESSON (MC) Catherine IBISCH (MC) Françoise ROUX (Pr) Odile SENECAAT (MC)
Biotechnologies et pathologie de la reproduction	Djemil BENCHARIF (MC HDR) Lamia BRIAND (MC HDR) Jean-François BRUYAS (Pr) Francis FIENI (Pr)

Département **GPA** Génie des procédés alimentaires

Responsable : Olivier ROUAUD - Adjoint : Sébastien CURET-PLOQUIN

Lionel BOILLEREAUX (Pr)
Marie DE LAMBALLERIE (Pr)
Francine FAYOLLE (Pr)
Vanessa JURY (MC)
Alain LEBAIL (Pr)
Jean-Yves MONTEAU (MC HDR)
Laurence POTTIER (MC)
Cyril TOUBLANC (MC)

Sébastien CURET PLOQUIN (MC)
Dominique DELLA VALLE (MC HDR)
Michel HAVET (Pr)
Emilie KORBEL (MC)
Catherine LOISEL (MC)
Olivier ROUAUD (Pr)
Eve-Anne NORWOOD (MCC)

Département **MSC** Management, statistiques et communication

Responsable : Michel SEMENOU - Adjointe : Pascal BARILLOT (MC)

Mathématiques, Statistiques,
Informatique

Véronique CARIOU (MC)
Philippe COURCOUX (MC)
El Mostafa QANNARI (Pr)
Michel SEMENOU (MC)
Chantal THORIN (Pr Ag.)
Evelyne VIGNEAU (Pr)

Economie, gestion

Pascal BARILLOT (MC)
Ibrahima BARRY (MCC)
Florence BEAUGRAND (MC)
Sibylle DUCHAINE (MC)
Sonia EL MAHJOUR (MC)
Jean-Marc FERRANDI (Pr)
Samira ROUSSELIERE (MC)

Langues et communication

Marc BRIDOU (PLPA)
David GUYLER (Ens. cont.)
Shaun MEEHAN (Ens. cont.)
Linda MORRIS (PCEA)
Ian NICHOLSON (Ens. Cont.)

REMERCIEMENTS JURY

Au professeur Patrick LUSTENBERGER

Professeur émérite de la faculté de médecine de Nantes,
Qui nous fait l'honneur d'accepter de présider ce jury de thèse,
Hommages respectueux

A Florence BEAUGRAND

Maitre de conférence en Economie-Gestion à Oniris
Pour m'avoir accompagnée tout au long de cette thèse,
Sincères remerciements

A Catherine IBISCH

Maître de conférence en Médecine Interne à Oniris, Pour avoir accepté de
participer à ce jury de thèse Sincères remerciements

REMERCIEMENTS

A mes parents, qui m'ont à la fois soutenue et fait relativiser : « à chaque problème sa solution ! », quelle joie d'avoir une famille soudée.

A ma sœur Gabrielle, toujours de bon conseil et c'est d'ailleurs pour ça que c'est ma sœur préférée ! On n'a pas fini d'en apprendre avec toi mimi cracra !

A mon frère Etienne, à ton accent de la campagne et ton sens de l'humour, hein monsieur Parçouillet !

A mes six grands-parents, une telle diversité c'est autant de vision du monde et une grande richesse que vous m'avez apporté.

A ma famille, sur qui on peut toujours compter, à votre grande générosité, quel bonheur d'avoir une grande famille.

A Lucien, mon aventurier de tous les jours !

A mes amies de lycée, Lucie, Julie, Marie et Clothilde, toujours là dans les bons moments et les moments plus difficiles, on n'a pas fini de dire ou de faire n'importe quoi !

A la triade catalytique, Amélie et Marie vous êtes des personnes merveilleuses et vous revoir est toujours un vrai bonheur !

A mes colocs, l'équipe de choc ! Mamandine, Dianou et Zouzou, que de souvenirs et d'aventures, on se connaît tellement bien, Carquefounes forever !

A mes amies de clinique, tellement différentes et complémentaires, quelle joie d'avoir passé tous ces bons moments avec vous ! Et comment il s'appelle déjà !? Les zouzous d'amour !

A tous mes amis vétos, rastaputes, celtriques, mes parrains, mes poulots et toute cette grande famille de déglingos !

A tous ceux qui m'ont permis de rédiger cette thèse, Darwin, les répondants et les étudiants.

Table des matières

Table des annexes	19
Table des figures	20
Table des tableaux	21
Table des abréviations	22
Introduction :.....	24
Partie 1 : Etude bibliographique	26
I- Bien communiquer, compétence indispensable du vétérinaire praticien ..	26
A- Les facteurs d'influence du bien-être des vétérinaires.....	26
1- Le stress des vétérinaires et la relation client : deux notions fortement liées.....	26
a) Les attentes des clients.....	26
b) La communication avec les clients.....	26
c) Les désaccords avec les clients.....	26
2- Fatigue compassionnelle, un facteur important du bien-être des vétérinaires influencé par la relation client	27
a) La fatigue compassionnelle : le lot des soignants.....	27
b) La fatigue compassionnelle chez les vétérinaires	28
3- La relation client, un facteur de satisfaction des vétérinaires	29
II- La communication et ses outils : une aide précieuse pour le vétérinaire ..	29
1- Le rôle de la communication dans le suivi médical.....	29
2- Importance de la communication pour le succès financier	30
3- Importance de la formation à la communication pour l'acquisition d'outils et de compétences.....	31
a) Un manque de formation ressenti par les vétérinaires.....	31
b) Utilisation et bénéfices des formations à la communication.....	31
c) Les compétences en communication : compétences attendues par les futurs employeurs	32
4- Diversité des outils de communication.....	33
III- La réflexivité en faveur de l'amélioration des capacités professionnelles .	34
A- Définition et objectifs de la réflexivité	34
1- Qu'est-ce que la réflexivité ?.....	34
a) Définition.....	34
b) La diversité du vocabulaire.....	34
2- Particularités de la réflexivité.....	35

B-	La réflexivité dans le contexte professionnel.....	35
1-	Application de la réflexivité : importance pour le développement professionnel	35
2-	Les grands principes de l'application de la réflexivité.....	36
3-	Réflexivité et vétérinaires.....	37
a)	Etude de réflexivité et de communication auprès des étudiants vétérinaires	37
b)	Réflexivité et vétérinaires : ce qu'on y gagnerait	37
IV-	L'Analyse Transactionnelle, théorie et applications d'un outil de communication	38
A.	Les principes fondamentaux de l'Analyse Transactionnelle.....	38
1-	L'Analyse Transactionnelle et Eric Berne.....	38
2-	Les différents états de l' <i>ego</i>	39
a)	L'Adulte :.....	39
b)	Le Parent :.....	39
c)	L'Enfant :.....	40
3-	Les transactions.....	40
4-	Les différentes transactions	40
a)	Les procédés	41
b)	Les rituels.....	41
c)	Les passe-temps.....	41
d)	Les opérations	41
B-	La diversité des jeux psychologiques	42
1-	Les jeux psychologiques, des échanges avec buts cachés.....	42
2-	Les différents jeux psychologiques	42
3-	Un exemple de jeu psychologique : le jeu du « Oui-Mais ».....	43
a)	Les protagonistes	43
b)	Déroulement du jeu.....	43
c)	Les avantages psychologiques.....	43
d)	Exemple.....	44
e)	Antithèse	45
4-	Pourquoi arrêter un jeu	45
C-	Evolution de l'Analyse Transactionnelle de Berne à nos jours	45
D-	Application de l'Analyse Transactionnelle ou des jeux dans les milieux professionnels	46
	Partie 2 : Etude personnelle	48
I-	Objectifs de l'étude	48

A-	Contexte.....	48
B-	Objectif principal.....	48
C-	Objectifs secondaires.....	48
II-	Réalisation d'une enquête qualitative	49
A-	Etude qualitative	49
1-	Choix du type d'étude	49
2-	Choix de l'outil de recueil de données	49
B-	Choix des répondants.....	50
1-	Population ciblée.....	50
2-	Contact des répondants	50
III-	Choix des jeux et mise en place du guide d'entretien	50
A-	Sélection des jeux psychologiques présentés	50
1-	Critères de sélection	50
a)	Le nombre de protagonistes.....	51
b)	La durée du jeu	51
c)	Le lien ou la relation devant préexister pour que le jeu surviene.....	51
2-	Jeux sélectionnés	51
B-	Forme et présentation aux répondants	56
1-	La phase d'introduction	56
2-	Phase de description des jeux et exemples.....	56
3-	Phase d'entretien semi-directif.....	57
4-	Analyse.....	57
5-	Questionnaire de satisfaction.....	57
6-	Particularité des entretiens avec les étudiants, phase exploratoire	58
C-	Conception du guide d'entretien.....	59
1-	Format.....	59
2-	Contenu.....	59
3-	Autres supports de l'entretien	61
a)	Les cartes récapitulatives	61
b)	Une grille des émotions.....	61
IV-	Données recueillies	62
A-	Profil des répondants	62
B-	Données recueillies lors des entretiens	62
C-	Résultats des évaluations des entretiens.....	70

Partie 3 : Résultats	72
I- Les jeux psychologiques rencontrés	72
A- Diversité des jeux joués	72
1- Reconnaître les jeux.....	72
a) La mémoire.....	72
b) Est-ce un jeu ?	72
2- Tous les jeux ont déjà été vus	73
3- Les jeux considérés comme « difficiles »	74
a) Qu'est-ce qu'un « jeu difficile » pour les répondants.....	74
b) Exemple.....	74
4- Un même jeu pour plusieurs ressentis.....	75
5- Les jeux considérés comme « faciles ».....	76
a) Qu'est-ce qu'un « jeu facile »	76
b) Exemple.....	76
6- Chaque situation est différente	76
a) Le Tribunal de Jeanne	76
b) Le Tribunal de Louise	77
c) Conclusion.....	77
B- Les différences en fonction des répondants	78
1- Aisance face aux jeux.....	78
2- Diversité des réactions en fonction des répondants	78
3- Repérer le but psychologique.....	79
4- Analyse théorique et son impact sur la pratique des répondants ...	80
5- Corrélation entre la satisfaction des répondants et la prise de recul	81
C- Intérêt de reconnaître les jeux pour les répondants.....	81
1- L'analyse théorique jugée « très utile »	81
2- Utilité relative de l'antithèse de Berne	82
D- Intérêt pour chaque personne : plutôt pour les jeunes diplômés ? ..	82
1- Utilité en fonction de l'âge d'après les répondants	82
2- Le bénéfice de connaître les jeux à tout âge.....	83
E- La réflexivité appliquée au cours des entretiens	83
1- L'entretien : un travail réflexif.....	83
a) « J'agis, je réfléchis et je ressens les choses à ma façon ».....	83
b) « J'analyse une situation professionnelle me concernant »	83
c) « J'envisage d'autres manières d'agir »	84

2-	Un travail réflexif plus ou moins approfondi	84
3-	« Prendre du recul », est-ce suffisant ?	84
II-	Discussion	85
A-	Limites de l'étude.....	85
B-	Intérêt pour les praticiens	85
1-	Intérêt de la connaissance des jeux psychologiques dans la prévention du stress et de la fatigue compassionnelle.....	85
2-	Faut-il arrêter le jeu ?.....	85
C-	Formations complémentaires pour les praticiens dans le cadre de la formation continue	86
D-	L'apport des entretiens étudiants	86
E-	Perspective pour l'enseignement.....	87
	Conclusion :	88
	Bibliographie :	90

Table des annexes

Annexe 1 : Entretiens étudiants vétérinaires.....	95
Annexe 2 : Support vocabulaire des émotions	97
Annexe 3 : Cartes des jeux.....	98

Table des figures

Figure 1 : Application de la réflexivité (Gouttenoire et al. 2019).....	36
---	----

Table des tableaux

Tableau 1 : Description des jeux psychologiques sélectionnés.....	51
Tableau 2 : Questionnaire d'évaluation de l'entretien	58
Tableau 3 : Questionnaire d'entretien.....	60
Tableau 4 : Récapitulatif des jeux rencontrés.....	62
Tableau 5 : Entretien de Sylvie	62
Tableau 6 : Entretien de Camille	64
Tableau 7 : Entretien de Jeanne, le Tribunal.....	65
Tableau 8 : Entretien de Jeanne, Oui-Mais.....	66
Tableau 9 : Entretien de Louise	67
Tableau 10 : Entretien de Sophie	68
Tableau 11 : Entretien de Blandine	69
Tableau 12 : Entretien de Claire	70
Tableau 13 : Résultats des évaluations des entretiens	70
Tableau 14 : Récapitulatif par jeu.....	72

Table des abréviations

ADOBE : Acknowledge problems/ Discover meaning/ Opportunities for compassion/ Boundaries/ Extend the system

CA : « C'est Affreux »

CFTS : « Cette Fois je te Tiens Salaud »

CHUV : Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire

DVEF : « Docteur Vous Etes Formidable »

EPRTA : « Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent »

OM : « Oui-Mais »

SL : « Sans Lui »

SPA : Société Protectrice des Animaux

TBL : « Le Tribunal »

Introduction :

Qu'est-ce qu'un bon vétérinaire ? Il doit être doté de qualités médicales pour être un bon clinicien mais est-ce suffisant ? Les qualités relationnelles du vétérinaire apparaissent comme des qualités indispensables pour le succès d'une carrière (Burge, 2003).

La communication est considérée en pratique vétérinaire comme une compétence essentielle au bon fonctionnement d'une consultation et plus généralement au succès d'une clinique vétérinaire (Cornell and Kopcha, 2007). Une communication efficace contribue à améliorer la satisfaction du client qui reviendra plus volontiers lorsque son animal aura besoin de soins (Kogan *et al.*, 2004) (Lue, Pantenburg and Crawford, 2008).

Malgré le fait que la formation à la communication prend de plus en plus d'importance dans le cursus de formation universitaire, les vétérinaires ressentent un manque de compétences dans ce domaine (McDermott *et al.*, 2017). Ce manque de compétences en communication peut être délétère pour le bien-être du praticien et de son équipe (Andela, 2020). En effet les situations de communication difficiles telles que la gestion des impayés ou la gestion de désaccords sont reliées au stress du praticien.

Devant l'importance de la communication et de sa formation auprès des praticiens, il est important d'explorer la diversité des outils de communication. C'est pour cela qu'appliquer une théorie de psychologie est apparu comme pertinent. Cette théorie, nommée Analyse Transactionnelle, a été développée dans les années 1960 par Eric Berne et a fait ses preuves en tant que théorie utile dans l'accompagnement psychologique (Eusden and Pierini, 2015). Elle a été appliquée dernièrement dans le milieu médical où elle a permis d'améliorer le confort des soignants face aux situations de communication difficiles (Booth, 2007).

L'Analyse Transactionnelle a aussi été à l'origine de la création d'un répertoire de jeux psychologiques (Berne, 1964). L'étude de ces jeux psychologiques a un potentiel important dans la compréhension des certaines situations de communication difficiles pour le praticien.

Cette étude a donc pour objet d'étudier l'applicabilité de l'Analyse Transactionnelle et plus spécifiquement des jeux psychologiques dans la pratique vétérinaire. Elle a pour second objectif d'en tirer des informations pour compléter la formation à la communication dans le cursus universitaire et pour enrichir la formation continue des professionnels.

Partie 1 : Etude bibliographique

I- Bien communiquer, compétence indispensable du vétérinaire praticien

A- Les facteurs d'influence du bien-être des vétérinaires

1- Le stress des vétérinaires et la relation client : deux notions fortement liées

Plusieurs études ont établi que le métier de vétérinaire était à haut risque de stress (Scotney, McLaughlin and Keates, 2015). Le stress peut être défini comme « la réponse physique et émotionnelle qui survient quand les demandes que provoque le travail professionnel ne sont pas en adéquation avec les capacités et les ressources du travailleur » (Foster and Maples, 2014). Ce qui rend la profession à haut risque de stress, c'est la diversité des facteurs de risques : la gestion d'une équipe, la confrontation aux clients, la pratique de l'euthanasie, la gestion financière, la surcharge de travail et l'empiètement sur la vie personnelle entre autres (Hansez, Schins, et Rollin 2008).

Parmi ces facteurs de stress, la relation client apparaît comme un facteur prépondérant et se décline sous plusieurs formes (Nett et al. 2015; Andela 2020; Bartram, Yadegarfar, et Baldwin 2009; Hansez, Schins, et Rollin 2008) :

a) Les attentes des clients

L'exigence des clients envers les vétérinaires concernant l'efficacité des soins mène à la peur de ne pas satisfaire leurs attentes, et apporte une pression supplémentaire aux praticiens quant à la réussite de la prise en charge.

b) La communication avec les clients

La communication avec les clients notamment l'annonce de mauvaises nouvelles, les décisions de soin et la gestion du deuil sont des événements causant du stress aux praticiens et leur demandent une forte implication émotionnelle.

c) Les désaccords avec les clients

Les vétérinaires ont peur de commettre des erreurs professionnelles non seulement pour la santé de l'animal mais aussi pour les répercussions que cela peut avoir sur la relation avec leur client. Le risque de plaintes et de litiges est un facteur prépondérant de stress chez les praticiens.

Subir la colère des clients et gérer les désaccords sont des événements régulièrement cités dans les études, de même que la régularisation des factures impayées. L'agressivité verbale et physique de certains clients est aussi un facteur de stress.

Chacun de ces facteurs est corrélé au risque de suicide. Le stress et la relation client sont des facteurs importants sur l'apparition de la dépression chez les vétérinaires dont la survenue est plus fréquente que pour la population générale (Nett *et al.*, 2015).

Il convient de noter qu'une partie de ces facteurs de stress liés à la relation client sont aussi ceux rencontrés par les étudiants vétérinaires et les assistants vétérinaires (Williams, Arnold and Mills, 2005; Foster and Maples, 2014).

Le stress n'est pas la seule entité ayant une influence sur le bien-être des vétérinaires au travail. La fatigue compassionnelle est elle aussi responsable de la fatigue émotionnelle des praticiens.

2- Fatigue compassionnelle, un facteur important du bien-être des vétérinaires influencé par la relation client

a) La fatigue compassionnelle : le lot des soignants

La fatigue compassionnelle a été pour la première fois décrite par Charles Figley (Helping traumatized families, 1989). Une équipe de chercheurs a remarqué que certains médecins, psychologues ou membres de la famille des soldats américains revenant de la guerre du Vietnam avaient les mêmes symptômes de stress post-traumatique que leurs patients. Tels que des flashbacks, des problèmes de sommeil ou une hyper-vigilance comme s'ils avaient eux-mêmes vécu l'événement traumatisant (Cohen, 2007).

La fatigue compassionnelle est à différencier du burn-out. Le burn-out est lié à surcharge de stress et à l'impression d'être peu récompensé pour les efforts fournis (Cohen, 2007).

b) La fatigue compassionnelle chez les vétérinaires

Le métier de vétérinaire est à risque élevé de fatigue compassionnelle (Figley and Roop, 2006). En effet toute personne s'occupant d'une autre dans le besoin est à risque de fatigue compassionnelle. Les vétérinaires, comme tous les autres soignants, sont à risque de fatigue compassionnelle mais certains facteurs spécifiques de leur métier augmentent ce risque :

- Ils sont engagés pour améliorer la qualité de vie des animaux.
- Ils ont souvent à prendre la responsabilité de vie ou de mort.
- L'accès à de nouveaux traitements les met devant des dilemmes éthiques : faut-il essayer de sauver un animal et engager des soins lourds ou préserver la qualité de vie ?
- L'attachement élevé des propriétaires pour leur animal rend à la fois le processus thérapeutique plus stimulant mais aussi plus épuisant.
- L'enjeu des soins est augmenté par la relation propriétaire-animal.

Les vétérinaires et leurs équipes ont un risque élevé d'être victimes de fatigue compassionnelle car ils s'impliquent énormément dans leur travail, au point de s'oublier parfois (Cohen, 2007).

Les conséquences de la fatigue compassionnelle sont les suivantes : l'individu peut présenter de la dissociation, c'est-à-dire qu'il est présent physiquement mais pas mentalement, il peut présenter aussi un état de torpeur, être isolé ou au contraire hyper vigilant, il peut avoir des problèmes de sommeil, avoir des comportements obsessionnels ou d'évitement (Cohen, 2007).

A l'inverse, bon nombre de vétérinaires tout comme les médecins ont appris intuitivement à prendre de la distance émotionnelle pour se protéger. Cependant ce manque d'implication émotionnelle peut conduire à un manque d'empathie délétère. Cela est néfaste pour la relation client-vétérinaire et un manque d'empathie provoque une froideur émotionnelle regrettable dans tous les domaines de la vie (Cohen, 2007).

Les assistants vétérinaires et secrétaires sont aussi à risque de fatigue compassionnelle, et ce d'autant plus qu'ils ont moins de contrôle sur la gestion de leur travail, car ils accèdent aux demandes des vétérinaires et font face à des propriétaires tristes ou en colère. Ils doivent donc s'impliquer en étant compréhensifs et rassurants.

Il est évident que les vétérinaires devront toujours avoir affaire aux propriétaires et devront gérer le travail en équipe. Le stress et la fatigue compassionnelle sont donc deux facteurs du bien être des vétérinaires à ne pas sous-estimer. En outre, stress et fatigue compassionnelle sont influencés par la relation client. Le besoin de connaissances en communication est donc réel. Ne pas comprendre ce besoin c'est se soumettre à la fatigue et au stress de la gestion des personnes.

3- La relation client, un facteur de satisfaction des vétérinaires

La relation client n'est pas qu'un facteur de désagréments pour le vétérinaire, la satisfaction au travail est aussi positivement liée à la relation client. La relation client contribue à la satisfaction de plus de 90% des vétérinaires interrogés au Royaume-Uni (Cake *et al.*, 2015).

D'après l'étude de Figley et Roop les trois premières sources de satisfaction sont :

1. Soigner les animaux
2. La reconnaissance des clients
3. Le travail en équipe

La relation client est donc à la fois source de satisfaction et source d'anxiété (Figley and Roop, 2006).

La satisfaction des vétérinaires au cours d'un rendez-vous augmente avec l'utilisation d'outils permettant d'établir une meilleure relation (Shaw *et al.*, 2012). La relation entre le vétérinaire et sa clientèle est donc un point fondamental de la satisfaction au travail.

L'enjeu qui est d'établir une bonne relation avec le client est très grand au vu de la satisfaction qu'elle peut apporter et du stress qu'une mauvaise relation peut générer. Etablir une bonne relation a des répercussions positives sur d'autres aspects du rendez-vous vétérinaire, mais cela nécessite de disposer de qualités de communication.

II- La communication et ses outils : une aide précieuse pour le vétérinaire

1- Le rôle de la communication dans le suivi médical

Avoir des compétences en communication améliore la relation client sur plusieurs aspects. Prendre le temps de délivrer suffisamment d'informations, expliquer le raisonnement thérapeutique et ne proposer que des soins et traitements perçus comme utiles par le client sont des facteurs corrélés positivement au suivi des recommandations délivrées par le vétérinaire. A l'inverse, l'incompréhension est le premier facteur de refus de soins (Lue, Pantenburg and Crawford, 2008).

En médecine humaine, il a été démontré que prendre le temps de délivrer suffisamment d'informations et être formé à la communication permettait une amélioration de la santé des patients ainsi que leur satisfaction (Shaw, Adams and

Bonnett, 2004). Il est possible d'envisager un bénéfice similaire sur la santé des animaux.

Améliorer la communication entre le vétérinaire et le client a des répercussions positives sur l'implication dans les soins du client mais aussi sur l'adhésion au coût des soins et sur le succès financier général de la clinique.

2- Importance de la communication pour le succès financier

Expliquer tout ce que l'on fait au client permet d'établir une relation de confiance et permet d'améliorer le ressenti sur la valeur du travail du vétérinaire. Le client peut se faire une meilleure idée de l'implication du vétérinaire dans les soins de l'animal et adhère plus facilement au coût des soins. De même, prendre le temps de bien communiquer permet d'augmenter la loyauté du client envers la clinique vétérinaire (Kogan *et al.*, 2004) (Lue, Pantenburg and Crawford, 2008).

L'étude de Kogan vient appuyer cette idée : le montant des consultations des jeunes diplômés ayant reçu une formation complémentaire en communication est plus élevé (Kogan *et al.*, 2004).

D'un point de vue plus général, ne pas prendre en compte l'importance de la communication peut conduire à une perte de revenus (Cron *et al.*, 2000). Pour nombre de cliniques vétérinaires, le manque de formation aux domaines du management et de la communication diminue le succès financier de la clinique (Burge, 2003). A l'inverse, ce revenu peut être amélioré grâce la satisfaction des clients qui est elle-même liée à la communication (Shaw, Adams and Bonnett, 2004).

Comme dit précédemment, la communication et la relation client sont liées à la satisfaction des vétérinaires, elle-même corrélée à un meilleur engagement professionnel et à une meilleure productivité (Shaw *et al.* 2012).

La communication est donc un point central de la vie médicale et financière d'une clinique, pourtant l'accès à la formation et l'application des connaissances en communication n'est pas optimal. Il existe un réel besoin de formation pour les diplômés ou futurs diplômés.

3- Importance de la formation à la communication pour l'acquisition d'outils et de compétences

a) *Un manque de formation ressenti par les vétérinaires*

Dans l'étude de McDermott, les vétérinaires praticiens reconnaissent le manque de formation à la communication. Il en ressort aussi que les vétérinaires expérimentés pensent que les lacunes en communication concernent surtout les jeunes diplômés (McDermott *et al.*, 2017). L'expérience peut effectivement apporter des connaissances et la capacité de gérer des situations très variées. Mais d'autres études confortent le fait que la demande de formation en communication concerne aussi les vétérinaires diplômés (Burge, 2003).

La formation à la communication tient une place plus importante dans le cursus de médecine humaine que dans la formation des vétérinaires (Shaw, Adams and Bonnett, 2004). Pourtant les compétences en communication font partie des compétences indispensables d'après les praticiens (Lewis and Klausner, 2003).

Il existe donc un paradoxe entre le manque reconnu de compétences en communication des vétérinaires diplômés et le fait qu'ils reconnaissent son utilité. A ce sujet, McDermott relève les barrières psychologiques qui limitent l'accès à la formation continue en communication :

- Le coût de la formation est souvent élevé, à coût égal une formation technique ou médicale est préférée.
- Le rapport temps passé et utilité : des formations complémentaires sont déjà proposées aux vétérinaires au cours de l'année, une formation en communication se rajoute à l'emploi du temps et l'incompréhension des bénéfices que ces compétences peuvent apporter limite l'intérêt d'une telle formation aux yeux des praticiens.

L'auteur souligne le fait qu'il est difficile de reconnaître les compétences qui nous manquent avant d'en avoir eu connaissance (McDermott *et al.*, 2017).

Même si le bénéfice apporté par la formation à la communication n'apparaît pas toujours comme évident, certaines études démontrent l'utilité de cette formation pour les étudiants et les diplômés.

b) *Utilisation et bénéfices des formations à la communication*

Les études sur le sujet concernent surtout la formation au cours du cursus universitaire mais l'étude de Shaw sur la formation des vétérinaires *in situ* montre que la formation à la communication a permis d'améliorer l'esprit d'équipe et la satisfaction des vétérinaires formés (Shaw *et al.*, 2010).

Les jeunes diplômés considèrent que la communication est la compétence la plus importante pour le succès d'une clinique et qu'il est nécessaire qu'elle fasse partie intégrante de la formation vétérinaire (Bristol, 2002).

L'étude rétrospective de Kogan a permis de démontrer l'utilité de la formation complémentaire en communication. Les anciens élèves ayant reçu une formation complémentaire en communication s'en servent régulièrement et dans les domaines suivants :

- La gestion du deuil, annonces de mauvaises nouvelles.
- La gestion des clients culpabilisés ou culpabilisants.
- Les prises de décisions difficiles.
- La gestion des clients colériques.
- La gestion des conflits avec les clients.

Cette étude rapporte aussi que 41% des anciens élèves ayant eu une formation de communication estiment que les cours de relation client sont plus importants que les autres cours (Kogan *et al.*, 2004).

La formation à la communication prend une place de plus en plus importante dans les programmes de formations des Universités et Ecoles vétérinaires, comme par exemple au Royaume-Uni où les compétences de communication, relation au client et au public font partie de plus de 60% des programmes (Lester, 2014) et font l'objet d'une association de partage d'expérience et de promotion dédiée. Ces compétences acquises au cours du cursus permettent une meilleure transition vers le monde professionnel (Mills *et al.*, 2006).

c) Les compétences en communication : compétences attendues par les futurs employeurs

Les compétences en communication font dorénavant partie des compétences les plus attendues par les futurs employeurs : le savoir-faire en communication est la troisième qualité la plus attendue par les futurs employeurs au Royaume-Uni (Perrin, 2019). Une autre étude conforte le fait que le savoir-faire en communication et les qualités interpersonnelles sont importantes pour le recrutement d'un nouvel employé (Bell, Cake and Mansfield, 2019).

Ce point souligne la prise de conscience des praticiens pour l'importance de la communication pour le fonctionnement d'une clinique.

4- Diversité des outils de communication

Il existe plusieurs outils de communication permettant d'améliorer la relation client-vétérinaire ou encore la gestion de situations difficiles.

Les situations considérées comme difficiles par les praticiens sont les suivantes (Tinga *et al.*, 2001) :

- L'annonce de mauvaises nouvelles.
- Délivrer un service de de qualité en temps limité.
- Traiter avec les clients exigeants.
- Présenter l'euthanasie aux clients.
- Répondre aux attentes des clients ayant des fonds limités.

Pour ces différentes situations il existe des outils permettant une meilleure gestion. Par exemple, il existe une aide à la prise de décision et à l'accompagnement des clients dans la prise de décisions thérapeutiques (Cornell and Kopcha, 2007). Il existe aussi la technique ADOBE permettant de diminuer la fréquence et l'intensité des conflits liés à l'incompréhension (Morrissey and Voiland, 2007) et il est possible de se former à la communication autour de la fin de vie (Lummis, Marchitelli and Shearer, 2020).

Il a été démontré ici l'importance d'appliquer des techniques de communication et d'avoir un bagage théorique suffisant pour faire face à certaines situations désagréables et même tout simplement de mieux vivre les relations avec les clients. Il existe plusieurs outils à appliquer pour améliorer la fluidité et la compréhension au cours d'une consultation. Cependant pour permettre une pleine utilisation de nouvelles compétences telles que les compétences en communication, il est nécessaire d'établir le besoin pour de telles compétences, d'acquérir techniquement cette compétence et d'en évaluer les bénéfices. Ce travail de recul permettant l'application de nouvelles compétences dans le cadre de la formation continue s'appelle la « réflexivité ».

III- La réflexivité en faveur de l'amélioration des capacités professionnelles

A- Définition et objectifs de la réflexivité

1- Qu'est-ce que la réflexivité ?

a) *Définition*

La réflexivité est un concept utilisé principalement dans le domaine de l'enseignement et des sciences sociales (Boud and Walker, 1998). C'est dans ces domaines que sont données les définitions les plus utilisées. En 1985, Boud décrit la réflexivité comme « un terme générique pour désigner le travail intellectuel dans lesquelles les individus s'engagent à explorer et analyser leurs expériences afin de conduire à une nouvelle compréhension et appréciation de celles-ci. » (Boud, Keogh and Walker, 1985).

b) *La diversité du vocabulaire*

Appréhender la réflexivité de manière théorique peut se révéler ardu. En effet il existe d'abord une diversité du vocabulaire utilisé pour parler de ce concept et chaque domaine d'application en donne sa propre définition. Ce qui est compris comme pratique réflexive est donc très variable (Fook, Gardner and White, 2006).

Lorsque l'on étudie la réflexivité, les termes rencontrés le plus souvent sont les suivants : **réflexion**, **pratique réflexive** et **réflexivité**. Ces termes sont d'ailleurs souvent intervertis (Finlay, 2008).

Tout d'abord, la **réflexion**, dans le cadre qui nous concerne, c'est l'action de réfléchir à un événement après qu'il s'est déroulé (Finlay, 2008). Ensuite, la **pratique réflexive** est « un processus de questionnement qui pousse les praticiens à interroger la façon dont ils travaillent et les raisons qui les poussent à agir ainsi » (Brookfield, 1998). Enfin ce que la **réflexivité** a de plus que les deux termes précédents c'est son processus dynamique et instantané : « elle implique une conscience de soi immédiate » (Finlay, 2008). Le processus de questionnement et la prise de conscience peuvent avoir lieu au moment où se déroule l'événement.

2- Particularités de la réflexivité

Le processus de réflexion et de conscience peut se faire en introspection mais peut aussi se dérouler en échangeant avec des partenaires, c'est-à-dire exposer la situation et en demander une analyse par d'autres (Finlay, 2008).

Pour être pleinement efficace, la prise de conscience doit aller jusqu'à questionner notre contexte social. C'est-à-dire essayer de déterminer les lois sociales ou rapports relationnels qui nous poussent à agir ou réagir comme nous le faisons. Il faut interroger nos sentiments, notre bagage personnel et notre contexte idéologique.

Au final, la pratique réflexive va au-delà du contexte professionnel en nous poussant à remettre en question tout ce que l'on considère comme acquis afin d'avoir un œil neuf sur toutes les situations que nous rencontrons (Fook, Gardner and White, 2006).

B- La réflexivité dans le contexte professionnel

1- Application de la réflexivité : importance pour le développement professionnel

La réflexivité est fortement liée au concept de développement professionnel et de formation continue (Eby, Brown and Brechin, 2000), pour McKay citée par Finlay c'est même un « impératif professionnel » (Finlay, 2008).

Appliquer le travail de réflexivité sur nos expériences c'est gagner de nouvelles perspectives de pratiques et d'appréciation de soi. « C'est aussi prendre du recul sur les expériences douloureuses et en faire l'analyse » (Boud, Keogh and Walker, 1985). Le métier de vétérinaire offre une grande diversité de situations pour lesquelles les solutions ne sont pas toujours évidentes. La réflexivité aurait toute sa place dans la pratique vétérinaire pour intégrer de nouvelles pratiques et tirer les conséquences des situations passées.

Il est possible d'effectuer ce travail intellectuel en autonomie ou dans un contexte d'échange. Cela pourrait donner accès au vétérinaire « à la capacité de résoudre des problèmes complexes et variés par ses propres moyens [...] sans être tenu de suivre des procédures détaillées conçues par d'autres » (Uwamariya and Mukamurera, 2006).

2- Les grands principes de l'application de la réflexivité

Appliquer la réflexivité dans son travail tous les jours ne demande pas forcément de suivre un schéma tout tracé, une grille ou une trame. Même s'il peut être compris comme un processus formel, il est aussi vu par certains auteurs comme une réflexion tacite qui s'effectue sans démarche particulière (Finlay, 2008). La réflexivité peut donc être appliquée par tout le monde et dans n'importe quel contexte.

Pour appliquer la réflexivité, il ne faut pas oublier que personne ne ressent les choses de la même façon (Brookfield, 1998), personne ne tirera les mêmes conclusions de son retour d'expérience. Il faut aussi tenir compte de l'importance des émotions : Vella cité par Adams affirme l'importance du ressenti corporel et intellectuel dans l'apprentissage des adultes (Adams, Nestel and Wolf, 2006).

Gouttenoire et ses collaborateurs ont créé un support afin d'aider les étudiants et les professionnels à s'initier à la réflexivité. Ce support est développé en cinq axes :

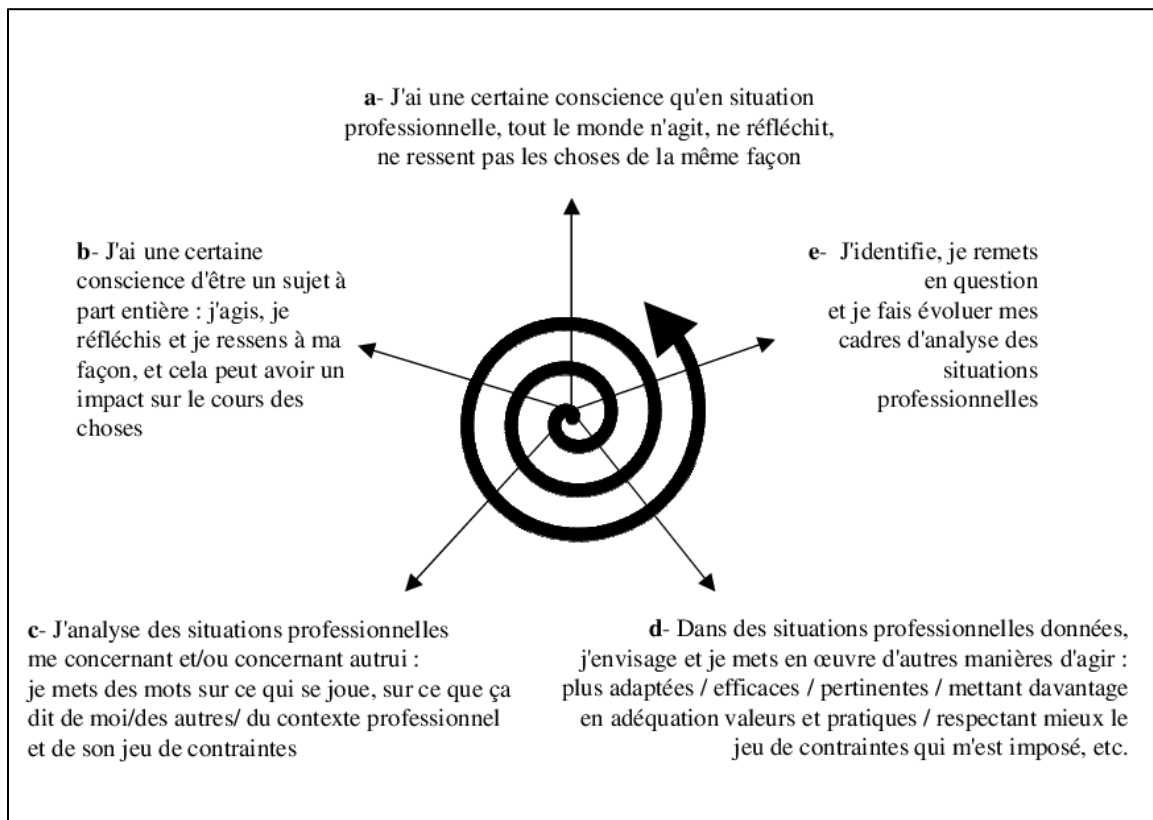


Figure 1 : Application de la réflexivité (Gouttenoire et al., 2019).

La réflexivité est applicable dans tous les domaines pourtant elle n'est pas ou peu utilisée dans le milieu vétérinaire alors que l'expérience professionnelle et l'apprentissage « sur le terrain » sont très importants dans l'apprentissage de nouvelles connaissances.

3- Réflexivité et vétérinaires

La réflexivité est surtout appliquée dans les domaines des sciences sociales et de l'enseignement (Boud and Walker, 1998; Uwamariya and Mukamurera, 2006) mais elle peut être appliquée dans tous les domaines professionnels. Pourtant il n'existe pas d'études sur l'application de la réflexivité par les vétérinaires praticiens, en effet les études concernent les étudiants vétérinaires.

a) Etude de réflexivité et de communication auprès des étudiants vétérinaires

La réflexivité a été intégrée au cursus de formation des vétérinaires au Royaume-Uni depuis 2007 par le développement d'un support de suivi d'acquisition de compétences, le « Professional Development Phase ». Il est rappelé dans cette étude que le travail réflexif n'est efficace que s'il provient de la volonté de pratiquer l'introspection (Mossop, 2020).

Deux universités en Australie ont intégré la réflexivité au programme de formation et ont évalué la capacité réflexive des étudiants. La plupart des étudiants ont reconnu l'importance de la prise de recul pour l'apprentissage de nouvelles compétences mais peu voient l'importance de la réflexivité et du retour d'expérience. La réflexivité pourrait pourtant apporter des bénéfices dans toutes les matières du cursus. (Adams, Nestel and Wolf, 2006).

Malgré le potentiel que présentent l'application de la réflexivité et son intégration dans le cursus de formation, l'attrait qu'elle provoque n'est que mitigé.

b) Réflexivité et vétérinaires : ce qu'on y gagnerait

L'application de cette théorie a pour but d'améliorer la professionnalisation et d'encourager l'autonomie des professionnels à résoudre les difficultés qu'ils rencontrent. Elle permet aussi de révéler la diversité de point de vue pour le traitement d'une même difficulté par les différentes personnes constituant une équipe de collègues.

Les vétérinaires pourraient bénéficier de tous les avantages qu'offre la réflexivité même si son application est difficile. En effet la réflexion personnelle ne doit pas être une fin en soi mais un tremplin pour plus d'introspection, de développement personnel et professionnel (Finlay, 2008).

La réflexivité peut être un outil précieux pour prendre le recul suffisant à l'intégration de nouvelles compétences professionnelles. Ici nous allons utiliser le travail réflexif pour étudier l'application d'une théorie peu utilisée dans le domaine vétérinaire : l'Analyse Transactionnelle. Cette théorie offre un potentiel important pour faire face à certaines situations difficiles survenant dans le cadre de la consultation vétérinaire.

IV- L'Analyse Transactionnelle, théorie et applications d'un outil de communication

Nous allons expliciter pourquoi l'Analyse Transactionnelle nous paraît être un outil efficace de communication, pour cela une étude théorique préalable est nécessaire.

A. Les principes fondamentaux de l'Analyse Transactionnelle

1- L'Analyse Transactionnelle et Eric Berne

L'Analyse Transactionnelle (AT) est une branche de la Psychanalyse développée dans les années 1960 par le psychanalyste Eric Berne (1910 – 1970) (Alleysson, 2010). Eric Berne, né à Montréal sous le nom de Léonard Bernstein, fait des études de médecine et fait son internat en psychiatrie aux Etats-Unis, à l'Université de Yale. En 1945 et 1946 il pratique la thérapie de groupe au service psychiatrique dans un hôpital militaire. A la fin de la guerre, il reprend sa formation de psychanalyse tout en continuant d'exercer sa profession de psychiatre. Alors qu'il est encore en formation de psychanalyse, il ose dans ses publications remettre en cause les concepts freudiens liés à l'inconscient. Bien qu'il soit brillant, son admission au titre de psychanalyste lui est refusée. Ce refus renforce son ambition de développer lui-même une nouvelle approche de la psychothérapie. En 1956, il écrit les articles fondamentaux de l'Analyse Transactionnelle (AT) dont « *Transactional Analysis : A New and Effective Method of Group Therapy* ».

Cette nouvelle méthode fait de nombreux adeptes à travers le monde, Eric Berne fonde alors l'Association Internationale d'Analyse Transactionnelle en 1964 (Alleysson, 2010).

Les principes fondamentaux de l'Analyse Transactionnelle vont être présentés dans la suite de ce chapitre grâce aux définitions et exemples tirés du livre *Games People Play* rédigé par Berne en 1964 (Berne, 1964).

2- Les différents états de l'*ego*

Chaque individu dispose d'un répertoire limité d'attitudes psychiques, états d'esprit, qui sont appelés « états de l'*ego* ». Il en existe trois :

1. L'état parental de l'*ego*
2. L'état adulte de l'*ego*
3. L'état enfantin de l'*ego*

Chaque individu placé dans une situation sociale manifestera un de ces trois états et pourra passer d'un de ces états de l'*ego* à un autre avec plus ou moins de facilité.

a) L'Adulte :

C'est l'état de l'*ego* qui opère dans l'objectivité, dans le ici et maintenant. Cet état est nécessaire à la survie. Il gère les données et traite efficacement avec le monde extérieur. Les locutions types utilisées lorsque l'*ego* est dans l'état adulte peuvent être les suivantes : « Je crois que », « la raison de cela est ... », et toutes les questions portant sur des faits simples « quelle heure est-il ? », « quand aura lieu ce rendez-vous ? » ... (Berne, 1964)

b) Le Parent :

C'est l'état de l'*ego* qui montre, qui enseigne, qui sermonne ou qui console. Il se divise en deux sous-états : le parent nourricier et le parent autoritaire. Le parent autoritaire peut utiliser des termes tels que : « ne fais pas ça comme ça », « ce n'était pas une bonne idée de », « que vont penser les autres ? ». Le parent nourricier cherche aussi à faire l'apprentissage de celui qui l'écoute mais d'une façon plus bienveillante : « souviens-toi de ce qu'on a dit », « tu aurais peut-être dû faire ça », « n'aie pas peur » ou encore « ce n'est pas grave tu feras mieux la prochaine fois ». (Siva, McKimm and Held, 2011)

Le parent intervient quand l'individu est en relation avec une autre personne mais il joue aussi un rôle important sur son propre individu. En effet le parent est la petite voix qui dit « Il faut que je ... » (Brécard, 2014).

Le rôle de l'état de parent est d'assurer le rôle de parent réel quand il s'applique sur autrui mais permet aussi de rendre de nombreuses réactions automatiques quand il s'applique à son propre individu.

En effet, le parent fait les choses parce que « cela se fait ». Ce qui évite à l'adulte de toujours devoir prendre une décision. Par exemple le parent attend le vert pour

traverser la rue, alors que l'adulte étudie le meilleur moment pour traverser et se demande si ce meilleur moment est le vert (Berne, 1964).

c) L'Enfant :

Cet état de l'*ego* se divise sous deux formes : l'enfant naturel et l'enfant adapté. L'enfant naturel est l'état de l'expression spontanée : expression de joie, rébellion ou encore esprit aventurier. L'enfant naturel est une partie précieuse de la personnalité car elle apporte à la vie individuelle le plaisir et l'esprit créateur (Berne, 1964).

L'enfant adapté quant à lui, est celui qui modifie son comportement sous l'influence parentale. Il fait preuve de soumission ou de précocité pour s'adapter à la demande d'un état parent d'un autre individu ou de son propre état de parent.

Les locutions typiquement utilisées par l'enfant naturel peuvent être les suivantes : « super ! », « oups ! », « c'est horrible » ou encore « je veux... ». Celles utilisées par l'enfant adapté comprennent les formules de politesse ou encore : « Tu ne voudrais pas m'aider à ... », « d'après moi ... », « madame Dupont a dit qu'il ne fallait pas ... ».

Chaque individu quand il s'adresse à quelqu'un d'autre est dans l'un de ces trois états de l'*ego*. Cette autre personne est elle-même dans un de ces trois états de l'*ego*. Ainsi lorsqu'une conversation a lieu, il s'agit d'un échange entre deux états de l'*ego*, par exemple entre un état parent et un état enfant. Cet échange s'appelle une transaction.

3- Les transactions

Une transaction est une entrée en contact d'un individu envers un autre et la réponse de cet autre individu (Berne, 1964).

Exemple :

« - Quelle heure est-il ?

- 9h30 je crois » Ceci est une transaction. On reconnaît ici une transaction entre deux états adultes de l'*ego*.

4- Les différentes transactions

Les transactions s'effectuent le plus souvent par séries. Ces séries ne sont pas dues au hasard mais se conforment à un « programme » (Berne, 1964).

a) Les procédés

Les procédés sont une série de transactions complémentaire d'adultes qui ont pour but de gérer la réalité (Berne, 1964).

Exemple :

« Qui est de garde ce week-end ?

- Sébastien, il me semble.

- Ah d'accord, il faut que je lui parle du chien hospitalisé »

b) Les rituels

Les rituels sont une série de transactions programmées par des forces sociales externes. Ces forces sociales peuvent être les traditions, les habitudes, la culture etc. Les rituels sont souvent programmés par le Parent.

Exemple :

Les salutations.

« Bonjour comment allez-vous ?

- Très bien merci, j'ai cru comprendre que vous avez déménagé !

- Effectivement, depuis deux semaines maintenant. »

c) Les passe-temps

Les passe-temps ont pour but de structurer un temps imparti. Ils démarrent par des procédés ou surtout des rituels et prennent l'aspect de discussions banales ou plus sérieuses. Les passe-temps sont souvent utilisés dans un contexte de réception ou de réunions d'individus.

Exemple :

« Qu'est devenu untel ? » ou « Avez-vous essayé tel produit ? »

d) Les opérations

Il s'agit d'une transaction simple ou d'une série de transactions avec un but spécifique avoué.

Exemple :

Quelqu'un demandant à être rassuré, alors le répondant le rassure.

Les opérations se rapprochent de la structure du jeu psychologique car l'échange a un but psychologique (Berne, 1964).

B- La diversité des jeux psychologiques

1- Les jeux psychologiques, des échanges avec buts cachés

Il s'agit d'une série de transactions à motivation cachées progressant vers un résultat bien défini et prévisible. Ils se distinguent des types d'échanges précédents par le caractère à « but secret » et le bénéfice que l'individu tire d'un tel échange.

Exemple :

Reprenons l'exemple de l'opération précédente : si quelqu'un demande à être rassuré et qu'après l'avoir été il tourne la chose au détriment du rassureur, alors il s'agit d'un jeu (Berne, 1964).

Certains jeux ont été étudiés en détail, ce qui permet de proposer des exemples concrets facilitant la compréhension du concept.

2- Les différents jeux psychologiques

Il existe un grand nombre de jeux psychologiques et les praticiens de l'AT continuent d'en découvrir au fil de leur travail (Boyce, 1983). Dans son ouvrage *Games People Play* publié en 1964 Eric Berne fait un premier répertoire de jeux psychologiques. Il décrit et analyse pas moins de 40 jeux, qui sont classés selon le cadre social dans lequel ils surviennent (Berne, 1964). Nous aurons donc les jeux conjugaux, les jeux du cabinet de consultation, jeux de société etc.

Chaque jeu est décrit avec précision. Un jeu est défini par les protagonistes qui y jouent, le contexte initial, le type d'échange, une fin et les sentiments que ressentent chacun au cours du jeu. Enfin l'auteur décrit en terme psychologiques les avantages que les joueurs tirent de ce jeu ainsi que la façon de mettre fin au jeu.

3- Un exemple de jeu psychologique : le jeu du « Oui–Mais »

a) Les protagonistes

Ce jeu est joué par :

1. Une personne A demandant de l'aide ou des conseils afin résoudre un problème quelconque.
2. Une seconde personne ou groupe de personne B qui propose des solutions ou des conseils à la personne A

Ici, il est facile d'imaginer un vétérinaire B qui reçoit un client A qui demande conseil au sujet d'un animal.

b) Déroulement du jeu

La personne A expose son problème à la personne B et lui fait comprendre qu'elle ne trouve pas de solution.

La personne B lui propose une solution « Avez-vous pensé à ... ? »

La personne A rétorque qu'elle y a pensé mais que cela ne convient pas « Oui j'ai essayé Mais ... »

S'ensuit un échange entre ces deux personnes où B propose à A des solutions ou conseils pour lesquels la personne A trouve systématiquement une objection.

Ce jeu finit le plus souvent par un silence, marquant l'absence de solutions trouvées par la personne B.

c) Les avantages psychologiques

La personne A trouve son avantage psychologique dans deux éléments du jeu :

1. Rejeter chaque suggestion de la personne B
2. « Epuiser » les solutions de la personne B. C'est le silence final, aveu qu'il n'y a pas de solution à laquelle la personne A n'ait pas déjà pensé qui est le véritable but caché de ce jeu.

La personne A trouve son avantage à démontrer que la personne ou le groupe de personne B ne sont pas plus capables qu'elle, ni plus intelligentes. La personne A cherche ainsi à se rassurer.

Ce qu'il faut bien comprendre ici c'est que la personne A agit le plus souvent ainsi de façon inconsciente, elle ne sait pas elle-même qu'elle cherche à se revaloriser

par rapport à B. Il faut aussi avoir bien à l'esprit que les objections opposées par la personne A ne sont pas forcément vraies.

d) Exemple

Pour donner un exemple dans le cadre vétérinaire, il sera utilisé une conversation téléphonique entre un élève de 4^{ème} année à l'école Oniris effectuant une rotation à l'accueil de l'école.

Une personne A appelle à Oniris car un lapin se trouve dans son jardin et qu'il n'a pas l'air d'un lapin sauvage.

« J'ai un lapin dans mon jardin qui semble domestique, que dois-je faire ? Que dois-je lui donner à manger par exemple ?

- Vous pouvez lui proposer de l'eau et du foin par exemple mais le mieux serait de retrouver son propriétaire, pouvez-vous apporter le lapin pour que l'on puisse vérifier s'il est pucé ?
- Oui je comprends mais je n'ai pas de cage pour le transporter.
- Pouvez – vous vérifier s'il a un collier dans ce cas ?
- Je ne peux pas m'approcher car il va fuir.
- Pouvez- vous alors demander à vos voisins s'il leur appartient ?
- Je vais bientôt reprendre le travail je n'ai pas le temps d'aller leur demander.
- Le mieux serait quand même de venir avec le lapin sinon on ne peut rien faire.
- Si vous ne pouvez rien faire alors je vais lui donner à boire et des carottes et je vais voir. »

La conversation téléphonique est ici résumée, elle a duré en tout une vingtaine de minutes sans aboutir à un résultat efficace. Il y avait toujours une objection à ce que proposait l'étudiant. L'étudiant était frustré de n'aboutir à rien mais le client ne semblait au contraire pas énervé du tout de la situation. Nous avons ici affaire à un jeu de « Oui –Mais » typique où le client obtient son bénéfice psychologique en réfutant toutes les propositions de l'étudiant et en semblant satisfait d'une telle conversation.

e) Antithèse

Ce que Berne appelle antithèse est la « solution » pour sortir du jeu. Lorsque la personne B démasque le jeu elle peut se servir de l'antithèse pour y mettre fin.

Ici l'antithèse proposée par Berne est de mettre fin au jeu en retournant de façon subtile le problème vers la personne A.

Donner le bénéfice psychologique recherché peut aussi permettre de satisfaire psychologiquement la personne A et de ne pas créer d'incompréhension ou de frustration. Par exemple, pour ce jeu du « Oui –Mais » la personne A cherche à se rassurer sur ses capacités intellectuelles, il est utile d'utiliser une phrase telle que « je vois que vous avez bien étudié la question, comment comptiez-vous procéder ? » ou encore « vous avez bien fait de venir c'est un problème plus compliqué qu'il n'y paraît, qu'est-ce qui est envisageable pour vous de faire ? ». Ainsi la personne B a mis fin au jeu tout en donnant le bénéfice psychologique à la personne A et limite donc sa frustration de ne plus jouer à son jeu.

4- Pourquoi arrêter un jeu

Mettre fin à un jeu, c'est revenir à une suite de transactions pour lequel il n'y a plus de bénéfice caché. On peut revenir à une suite d'échanges objectifs de type adulte-adulte, non néfaste ni destructeur. L'objectif de l'arrêt du jeu est de reprendre un échange qui n'est plus au détriment d'une des deux parties.

C- Evolution de l'Analyse Transactionnelle de Berne à nos jours

Les jeux décrits par Berne sont toujours applicables à notre époque car les mécanismes psychologiques d'hier sont les mêmes qu'aujourd'hui. Cependant ces jeux avaient pour décor les années soixante et leur contexte social bien précis. En effet de nombreux jeux psychologiques et leurs exemples présentés par Berne ne correspondent plus à l'époque actuelle (Eusden and Pierini, 2015). Par exemple, le jeu psychologique « éreintée » est décrit comme un jeu joué par une ménagère qui s'épuise en accumulant les rôles de mère, maîtresse de maison, décoratrice, châtelaine régnant sur la maisonnée tandis que le mari ne s'occupe que de ses responsabilités professionnelles (Berne, 1964). Même si la situation décrite existe encore, l'exemple et le contexte donnés par Eric Berne ne sont plus usuels comme décor principal de ce jeu.

Cependant, la théorie des jeux a évolué grâce aux praticiens utilisant l'Analyse Transactionnelle. Ces praticiens ont pu découvrir de nouveaux jeux (Boyce, 1983), adapter la théorie des jeux pour qu'elle soit en adéquation avec les théories

contemporaines et surtout, ils ont conforté la théorie originelle comme outil toujours à la page (Eusden and Pierini, 2015).

Il peut être noté qu'une évolution importante de la théorie a été réalisée. En effet, initialement la théorie ne s'appliquait pas aux jeunes enfants car l'Analyse Transactionnelle s'appliquait seulement aux échanges verbaux, échanges pour lesquels les jeunes enfants manquaient de maîtrise (Eusden and Pierini, 2015).

En intégrant la communication non verbale et le comportement dans la théorie, les praticiens ont pu appliquer l'Analyse Transactionnelle aux enfants. Ce changement est appliqué dans la partie expérimentale de l'étude en considérant que les enfants des clients peuvent faire partie des jeux ou même jouer à des jeux durant la consultation chez le vétérinaire.

D- Application de l'Analyse Transactionnelle ou des jeux dans les milieux professionnels

Tout le monde joue ! Les jeux psychologiques font partie de notre quotidien aussi bien dans le contexte privé que professionnel (Berne, 1964; Eusden and Pierini, 2015). De par son application sur la communication et les relations entre individus, l'Analyse Transactionnelle est une théorie utilisée dans le contexte professionnel et dans de nombreux domaines. L'Analyse Transactionnelle est notamment utilisée dans le domaine médical (Keçeci and Taşocak, 2009). Elle est utilisée en formation pour faciliter les échanges au sein d'une équipe, pour gérer les relations de hiérarchie ou encore pour permettre de mieux gérer les interactions avec des clients ou des patients (Booth, 2007) (Thiagarajan and McKimm, 2019).

L'Analyse Transactionnelle offre une aide précieuse pour comprendre et se sortir de certaines situations considérées comme difficiles. Son application requiert une compréhension de la théorie elle-même, une bonne connaissance des jeux psychologiques et un recul suffisant au cours de la consultation pour pouvoir trouver une solution au jeu. Il ne s'agit pas non plus d'appliquer des schémas rigides à toutes les situations rencontrées.

Partie 2 : Etude personnelle

I- Objectifs de l'étude

A- Contexte

Etre un « bon clinicien » ne suffit pas à assurer le succès d'une clinique vétérinaire, savoir entretenir une relation client est fondamental pour le succès et le confort de travail des vétérinaires. Voici le constat qui pose les fondations du travail ici mené. Par ailleurs, cette étude s'inscrit aussi dans une dynamique de réponse aux besoins des vétérinaires en termes de communication.

B- Objectif principal

Il existe plusieurs outils de communication, mais pour augmenter la diversité d'outils utilisables par les vétérinaires, il est intéressant d'étudier le potentiel de cet outil qu'est l'Analyse Transactionnelle.

La problématique de cette étude est la suivante : « les praticiens vétérinaires sont-ils confrontés aux jeux psychologiques et comment y réagissent-ils ? ». Il s'agit donc d'abord d'établir la survenue de jeux psychologiques joués par les clients puis d'explorer les réactions et réponses des vétérinaires face à ces situations.

C- Objectifs secondaires

Cette étude peut aussi permettre d'aller plus loin, c'est-à-dire d'explorer un peu plus l'importance de cet outil de communication que sont la connaissance des jeux psychologiques. En effet, les objectifs secondaires sont de déterminer si la connaissance des jeux psychologiques est un outil intéressant aux yeux des praticiens, si l'expérience professionnelle suffit à mettre fin aux jeux et si certains jeux sont prédominants dans la pratique. Plus largement cette étude vise à interroger les vétérinaires sur l'importance de la communication dans leur pratique et d'obtenir leur avis sur la nécessité ou non d'intégrer l'Analyse Transactionnelle dans la formation vétérinaire.

II- Réalisation d'une enquête qualitative

A- Etude qualitative

1- Choix du type d'étude

L'étude qualitative est adaptée à l'étude de l'aspect relationnel des soins en médecine et adapté aux questions de recherche en sciences sociales. Ce type de recherche répond aux questions « comment » et « pourquoi » plutôt que « combien » et permet la prise en compte de la diversité des ressentis et des expériences personnelles (Aubin-Auger *et al.*, 2008).

Le travail ici mené est un travail exploratoire sur l'Analyse Transactionnelle appliquée à la communication vétérinaire. Pour mener ce travail, il est important d'investiguer directement sur le terrain et d'analyser la diversité des réponses. L'étude qualitative est donc particulièrement adaptée ici. Les résultats n'ont pas vocation à être généralisés car ne sont pas statistiquement représentatifs mais servent en revanche à apprécier la richesse des relations clients-vétérinaires.

2- Choix de l'outil de recueil de données

Il existe plusieurs méthodes de direction d'entretien : l'entretien directif, semi-directif ou non-directif. Chacune de ces méthodes de direction est utilisée dans un cadre particulier de recherche de données. La méthode directive consiste à recueillir des données permettant l'évaluation statistique grâce à des questions dites fermées, c'est-à-dire des questions qui appellent à des réponses en « oui » ou « non » ou à données précises comme la fréquence, le temps, le nombre etc. La méthode semi-directive consiste à poser une suite de questions ouvertes sur un sujet précis. Il peut être notamment demandé de raconter une façon de faire, une expérience etc. Cette méthode invite le répondant à donner son avis et son ressenti sur le sujet de l'entretien puisqu'il lui est possible de développer à partir de chaque question.

Dans ce travail exploratoire la méthode de recueil de données qui semble la mieux indiquée est l'entretien semi-directif. Par opposition à l'entretien directif qui suit l'ordre de questions fermées préétablies, l'entretien semi-directif suit une trame de questions ouvertes dont l'ordre est modifié en fonction des réponses. L'entretien s'adapte au fil du discours du répondant. Cela permet de bien comprendre les émotions et les mécanismes de réflexion des répondants.

En revanche une trame est nécessaire car ce travail de recueil de données nécessite une phase de compréhension des jeux et la mise en lumière de leurs éléments

caractéristiques. Ces éléments ne peuvent être révélés que par des questions précises. En cela l'entretien non directif n'est pas non plus adapté à ce travail-ci.

B- Choix des répondants

1- Population ciblée

Cette étude s'applique aux étudiants vétérinaires de 4^{ème} année de l'Ecole Oniris et aux vétérinaires canins ou mixtes, de tous les genres et tous les âges et travaillant dans des structures dites « cliniques vétérinaires ». Il a été décidé de ce restreindre aux vétérinaires canins ou mixtes afin de limiter la diversité des situations rencontrées et d'atteindre plus rapidement la saturation des résultats.

2- Contact des répondants

Les répondants vétérinaires ont été sélectionnés parmi un répertoire professionnel personnel et sur critère géographique. Les rendez-vous ont été pris par messages ou téléphone en fonction des disponibilités de chacun.

Les répondants étudiants ont été sélectionnés en rotation accueil de 4^{ème} année 2019-2020 avec un repérage des situations intéressantes pour l'étude des jeux psychologiques lors des séances de coaching individuel des étudiants.

III- Choix des jeux et mise en place du guide d'entretien

A- Sélection des jeux psychologiques présentés

1- Critères de sélection

Berne décrit plus de 40 jeux psychologiques qui surviennent dans différents contextes de la vie. Afin que le questionnaire soit pertinent, il est nécessaire de sélectionner quelques jeux psychologiques qui peuvent survenir dans le cadre de la pratique vétérinaire dans une relation vétérinaire-client(s).

Les critères de sélection sont les suivants :

a) Le nombre de protagonistes

Chaque jeu implique un nombre différent de protagonistes. Chacun y tient un rôle plus ou moins important. Ont été sélectionnés les jeux avec un nombre limité de protagonistes, ce qui correspond au contexte de la consultation vétérinaire : au moins deux personnes mais pas plus de trois, ce qui correspond au vétérinaire, au client et à un conjoint ou un proche du client.

b) La durée du jeu

Nombre de jeux décrits par Berne sont symptomatiques d'un déséquilibre social et prennent place sur plusieurs années voire décennies. Ces jeux ont été éliminés pour ne conserver que les jeux qui peuvent être repérés en quelques mois tout au plus.

c) Le lien ou la relation devant préexister pour que le jeu survienne

Les jeux ne se déroulant qu'au sein d'un couple ont été écartés.

Il reste donc huit jeux après cette phase de sélection.

2- Jeux sélectionnés

Les jeux qui seront présentés lors des entretiens et qui font l'objet de cette thèse sont au nombre de huit. Voici les descriptifs de chaque jeu, donnés au cours des entretiens :

Tableau 1 : Description des jeux psychologiques sélectionnés.

Jeu psychologique	« Sans Lui »
Protagonistes	Communément un couple mais un duo quelconque est possible, dont un des deux n'est pas là au moment du jeu.
Déroulement	Au cours d'une consultation ou d'une conversation quelconque, lors d'explications de soins ou de recommandations, le client affirme qu'il ne pourra pas les suivre car « l'autre » l'en empêche, ou ne suivra pas les recommandations.
Exemple	Pour une consultation de routine vous vous rendez-compte que le chien est dominateur et que madame est dépassée. Vous lui donnez quelques conseils afin que le chien ait des

	limites à la maison. La cliente accepte les recommandations mais vous dit qu'elle ne peut pas les appliquer « j'ai déjà essayé mais je n'y arrive pas parce qu'avec mon mari c'est compliqué, il a toujours voulu un chien et il le gâte, il ne voudra jamais le restreindre ». Autrement dit : « Ce n'est pas possible à cause de lui »
But psychologique	Se rassurer car peur du changement, des conflits, peur de rencontrer d'autres personnes. Il y a aussi un avantage à dire à une autre personne « sans lui j'y arriverais ». Il faut bien comprendre ici que ce n'est pas forcément à cause de « l'autre » que la situation ne peut pas changer mais parce que le client a peur du changement ou de rencontrer d'autres personnes : spécialistes, éducateurs canins etc.
Antithèse	Il ne faut pas prendre part au jeu, pour cela il faut garder à l'esprit que ce n'est pas forcément la faute de « l'autre ». Plutôt que d'acquiescer et dire « vous expliquerez bien à « l'autre » que c'est important », il faudrait rassurer le client « vous verrez ça se passera bien, si vous avez des difficultés n'hésitez pas à appeler ». En tout cas, insister pour que le client « explique à l'autre » est une perte de temps. Il est aussi envisageable de faire venir « l'autre » pour clarifier la situation.
	« Chérie »
Protagonistes	Couple ou parent enfant
Déroulement	Au moment de raconter un fait, l'anamnèse, le motif de consultation etc. un des deux membres du couple raconte une anecdote ou fait une remarque désobligeante sur l'autre et ponctuée par « hein chérie » ou toute autre expression y ressemblant.
Exemple	Lors d'une consultation de suivi d'un chien obèse, le vétérinaire demande comment s'est passé le changement d'alimentation : « Avez-vous réussi à diminuer les friandises ? - Monsieur continue de lui donner du fromage à table, hein chéri ? » Il peut s'en suivre une série de remarques accusatrices émises par l'un puis l'autre, mais pas forcément.
But psychologique	Il s'agit d'un jeu qui sert pour l'accusateur à recevoir le « pardon de l'accusé », c'est-à-dire que non content de faire des remarques désobligeantes, l'accusateur cherche en plus à obtenir la grâce de celui qu'il accuse. Ici le vétérinaire n'a qu'un rôle secondaire, il n'est que le prétexte pour faire la remarque.
Antithèse	Il ne faut pas prendre part à l'accusation, essayer de couper court et s'adresser aux deux personnes sans distinction. Ce cas ne semble pas délicat à gérer mais il peut le devenir si les

	accusations n'en finissent pas ou si les protagonistes se désintéressent du suivi de l'animal car trop occupés à s'accuser ou à tirer bénéfices de leurs accusations.
	« Le Tribunal »
Protagonistes	Deux clients dont l'un occupe le rôle de plaignant et l'autre d'accusé, le vétérinaire tient le rôle de juge.
Déroulement	Au cours de la consultation l'un des deux clients accuse l'autre de quelque chose : n'a pas suivi le traitement, n'a pas réagi assez vite etc. L'autre peut se défendre comme il peut. Mais surtout le plaignant recherche implicitement l'approbation du juge : « hein c'est mal docteur » ou encore « je lui avais bien dit ».
Exemple	« Bonjour docteur notre chat ne va pas mieux, pourtant j'ai bien dit à mon mari que c'était urgent mais il pensait que ça aller passer et regardez dans quel état il est maintenant ! Tu exagères hein ! » L'accusation peut être plus ou moins violente et l'approbation du véto est demandée plus ou moins vigoureusement « dites-lui docteur que c'est de la maltraitance animale ! »
But psychologique	Se revaloriser auprès du juge et éviter la culpabilité.
Antithèse	Afin d'avoir un dialogue efficace, il faut essayer d'empêcher les clients de dire « l'autre », les empêcher de raconter ce que « l'autre » a fait ou mal fait. Poser les questions individuellement afin que les clients répondent par « je ». Il ne faut donner raison à personne, pas même aux deux en même temps et ne culpabiliser personne. Il faut garder aussi à l'esprit que les accusations ne sont pas toujours fondées ni vraies.
	« Oui–Mais »
Protagonistes	Un client et un vétérinaire.
Déroulement	Le client pose une question ou demande un conseil, le vétérinaire lui propose des solutions mais pour chacune d'elle il y a quelque chose qui ne va pas. Il y a une objection à chaque proposition.
Exemple	Voir Partie 2 II B 2 où il a déjà été détaillé.
But psychologique	Le moteur est d'obtenir des suggestions afin de les repousser. Car le but psychologique est de faire comprendre aux autres, dont le vétérinaire, qu'il est aussi intelligent qu'eux car il a déjà pensé à tout. Le client veut affirmer qu'il vaut aussi bien que les autres.
Antithèse	Il y a deux façons de s'extirper d'une telle situation. Retourner le jeu en retournant le problème vers le client de façon subtile : « Voici un problème difficile, qu'est ce qui est possible pour vous de faire ? », « Comment envisagiez-vous la chose ? ». Retourner la question de manière frontale peut

	provoquer de la rancune et de la colère chez le client. Une autre façon de faire est de ne pas prendre part au jeu en répondant évasivement, en essayant de se débarrasser de la question.
	« Cette Foix je te Tiens Salaud »
Protagonistes	Un client et un vétérinaire.
Déroulement	Le non-respect d'un accord tacite ou d'un devis est l'occasion pour le client de déverser sa colère sur le vétérinaire. Colère tout à fait disproportionnée par rapport à l'écart entre l'accord et les faits. Le client peut notamment critiquer la moralité du vétérinaire.
Exemple	Un écart d'une dizaine d'euros entre un devis et une facture, est l'occasion pour le client d'émettre des propos insultants ou moralisateurs envers le vétérinaire ou l'équipe d'accueil. « J'avais dit qu'il ne fallait pas dépasser le devis vous êtes des arnaqueurs et des radins, on ne peut pas vous faire confiance » crié haut et fort devant témoins. Il peut s'agir aussi d'un autre type d'accord comme par exemple au téléphone « je vous rappelle pour vous donner des nouvelles vers 17h » et à 17h15 d'un air outragé le client rappelle : « Vous aviez dit que vous me rappelleriez je suis inquiète, en plus je n'ai plus le temps de rester au téléphone car j'ai une réunion ».
But psychologique	Etablir sa supériorité dans l'infortune, plaisir d'avoir l'occasion d'être en colère contre quelqu'un et le raconter à d'autres.
Antithèse	Dans cette situation on ne peut que prévenir et non guérir. Il n'y a pas de solution « anti-jeu » une fois que le client est en colère. Pour éviter ce type de situation il faut établir un devis aussi précis que possible, demander l'avis si changement, pour un accord oral ne pas affirmer la façon dont quelque chose de passé mais prévenir qu'un changement est possible et que le client sera consulté dans un tel cas.
	« Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent »
Protagonistes	Un vétérinaire ou les vétérinaires d'une clinique et un client.
Déroulement	Dans un cas d'impayé (même pour de petite sommes) et après plusieurs relances, la réception par le client d'un recommandé ou d'une lettre d'huissier est l'occasion pour lui d'être en colère contre les vétérinaires en attaquant leur moralité.
Exemple	Après plusieurs relances de facture, le vétérinaire envoie un recommandé stipulant que sans paiement dans un certain délai, la clinique ferait appel à un huissier. Le client appelle la clinique et déverse sa colère sur l'équipe d'accueil : « Vos méthodes de menaces sont déloyales et non justifiées ! Je suis un honnête homme, je ne vous dois pas d'argent, vous faites

	erreur c'est honteux ! ». A chaque relance, même de l'huissier, le client se défend en accusant les vétérinaires.
But psychologique	C'est l'occasion pour le client de dire du mal de ses créanciers à d'autres personnes. Le but est de se revaloriser auprès d'un tiers groupe.
Antithèse	Exiger un maximum de paiements comptants et si le jeu a déjà commencé ne pas enchérir par message ou téléphone en « expliquant au client » pourquoi il doit payer. S'impliquer le moins possible personnellement et émotionnellement et suivre une procédure établie pour récupérer l'argent.
	« C'est Affreux »
Protagonistes	Un vétérinaire et un client.
Déroulement	Ce jeu peut être joué à différents degrés : 1- En tant que « passe-temps » 2- En tant que jeu ou le malheur est une bénédiction car il peut être exploité en société Le malheur peut concerner le ou les animaux du client.
Exemple	Degré 1 : « C'est affreux les gens qui abandonnent leur chien au bord de la route ! » Degré 2 : « Avez-vous pu donner le traitement à votre chat ? - Non vous savez c'est affreux ce qui m'est arrivé, mon fils a perdu son travail, c'est terrible docteur je ne sais pas comment il va faire ! Les employeurs sont sans cœur vous ne trouvez pas ? ». La conversation quitte le sujet du chat et part sur celui du fils au chômage. Le vétérinaire a plus ou moins de difficultés à reprendre le cours de la consultation car le client sollicite sa compassion régulièrement au cours de la consultation.
But psychologique	Tirer avantage d'une souffrance en société : la sympathie, la compassion, l'aide matérielle etc.
Antithèse	Ne pas plaindre le client et revenir sur le sujet de consultation initiale. Plaindre le client à chaque sollicitation l'invite à continuer et donc ne permet pas d'avoir une conversation objective sur le sujet principal de la consultation.
	« Docteur Vous Etes Formidable »
Protagonistes	Un vétérinaire et un client.
Déroulement	Le client est tellement heureux d'être suivi par un merveilleux docteur qu'il en perd son objectivité.
Exemple	Le client est « très heureux d'avoir affaire au Docteur X car il n'en a entendu que du bien ». La satisfaction d'être suivi par le Docteur X prend le pas sur l'amélioration de la santé de l'animal. Au cours du suivi, l'animal va mieux d'après le client, mais objectivement il n'y a pas beaucoup d'amélioration.

But psychologique	Pouvoir raconter au cercle social que l'on est suivi par le Docteur X.
Antithèse	Ne pas acquiescer, proposer un suivi régulier.

Pour chaque jeu une abréviation va être utilisée dans la suite de cette étude pour en faciliter la lecture :

« C'est Affreux » : CA

« Le Tribunal » : TBL

« Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent » : EPRTA

« Docteur Vous Etes Formidable » : DVEF

« Cette Fois je te Tiens Salaud » : CFTS

« Oui-Mais » : OM

« Sans Lui » : SL

« Chérie » ne sera pas abrégé.

B- Forme et présentation aux répondants

1- La phase d'introduction

Cette phase vise à établir le contact avec les répondants tout en expliquant l'objectif de la thèse. L'utilisation des modes de communication verbaux et non-verbaux sont importants afin d'établir un climat détendu permettant un échange libre et donc plus riche. Durant l'introduction, le déroulement de l'entretien est détaillé.

La théorie des jeux psychologiques et de l'Analyse Transactionnelle sont décrits très succinctement puisqu'ils constituent une théorie complexe dont la compréhension par les répondants n'est pas le cœur de ce travail.

2- Phase de description des jeux et exemples

La description des jeux est introduite comme la présentation de situations potentiellement rencontrées dans le cadre de leur travail ou de leurs études. Pour chaque jeu le « déroulement » du jeu est décrit suivant le tableau 1 et un exemple est donné. Les dessous psychologiques des jeux correspondants à la case « but psychologique » du tableau 1 ne sont pas encore évoqués durant cette phase

descriptive. Les exemples donnés pour chaque jeu facilitent leur reconnaissance parmi les souvenirs des répondants.

Durant cette phase il est demandé au répondant de se présenter en mentionnant le nombre d'années d'expérience dont il dispose.

3- Phase d'entretien semi-directif

Une fois la description des huit jeux effectuée, la phase de questionnement commence. Il est demandé d'abord parmi ces situations, lesquelles peuvent poser problème au répondant, lesquelles sont faciles à gérer pour lui et celles qu'il n'a jamais rencontrées.

Si le répondant a déjà rencontré une de ces situations et qu'il en garde un souvenir assez précis, alors l'investigation se poursuit. La « situation » est ensuite décortiquée afin de mettre en évidence les différentes caractéristiques de jeu : le contexte, le protagoniste, les étapes, les sentiments éprouvés, la solution trouvée etc. L'accent est mis sur le ressenti du répondant au cours de la situation rapportée. Cela permet d'appréhender le stress du vétérinaire, la satisfaction ou l'insatisfaction éprouvés face à cette situation. Plus globalement, le but est d'explorer le lien avec le bien être du vétérinaire et d'effectuer un travail réflexif sur ces situations.

4- Analyse

Une fois la description du jeu faite, l'analyse permet de mettre en lumière les mécanismes psychologiques sous-jacents au jeu décrit. Le but psychologique est révélé. Il est alors demandé au répondant de dire si l'explication théorique du jeu lui permet de mieux comprendre le déroulement de la situation et s'il agira différemment la prochaine fois qu'il rencontrera une situation similaire. Une explication théorique des autres jeux psychologiques est donnée.

5- Questionnaire de satisfaction

A la fin de chaque entretien, il est demandé au répondant de donner son avis sur le déroulement et le contenu de l'entretien. Les réponses sont évaluées avec une échelle de Likert. Cette échelle n'est qu'un support pour obtenir plus de détails quant à l'évaluation de l'entretien.

Tableau 2 : Questionnaire d'évaluation de l'entretien.

Evaluation d'entretien	
Direction de l'entretien	1 pas pertinente 4 très pertinente 1 2 3 4
Clarté des explications	1 pas clair 4 limpide 1 2 3 4
Attractivité du sujet	1 pas intéressant 4 très intéressant 1 2 3 4
Utilité de l'analyse	1 Inutile 4 très utile 1 2 3 4
Temps passé	1 Pas du tout convenable 4 Convenable long/court 1 2 3 4
Remarque :	

Cette évaluation n'a pas pour but d'obtenir un score utilisable statistiquement mais permet d'améliorer la présentation pour l'entretien suivant. Elle est seulement une aide à la clarté de l'entretien.

6- Particularité des entretiens avec les étudiants, phase exploratoire

Les entretiens avec les étudiants ne se sont pas déroulés de la même façon que ceux des vétérinaires praticiens. Les entretiens avec les étudiants ont permis de mettre au point le questionnaire d'entretien et le déroulé de l'entretien. La partie descriptive des jeux était la même mais il leur était demandé s'ils reconnaissaient

parmi les jeux décrits des situations vécues par eux même dans le cadre de la formation à l'Ecole vétérinaire Oniris ou par des vétérinaires praticiens dans le cadre d'un stage d'observation (Annexe 1).

Seules les questions sur les protagonistes, le contexte, le déroulement et la fin de la situation leur ont été posées. L'entretien réalisé n'étant pas le même que celui des praticiens les données obtenus n'ont pas été traitées comme celles des praticiens. Ces entretiens ont permis de valider la sélection des huit jeux présentés puisque seul le jeu Docteur Vous Etes Formidable n'a pas été décrit par les étudiants. Ils ont aussi permis de réaliser la trame du guide d'entretien.

C- Conception du guide d'entretien

1- Format

Ce guide d'entretien doit permettre de retranscrire rapidement à la main les informations données lors de l'entretien. Il a donc été choisi un format papier pré-rempli avec la trame de l'entretien et un tableau permettant rapidement le tri et la prise d'informations. La totalité des informations sont prises durant l'entretien.

2- Contenu

Le guide d'entretien doit être le support de tout l'entretien afin d'assurer une bonne efficacité de chaque prise de parole. Cela permet de limiter la durée de l'entretien et d'assurer la clarté des explications. Le guide comprend donc une aide à l'introduction permettant d'expliquer clairement l'objectif de la thèse et de l'entretien (voir Annexe). Le guide dispose ensuite d'un tableau permettant la prise d'information au sujet des jeux rencontrés et décrits par le répondant : il faut déterminer si le « jeu » décrit par le répondant rentre bien dans le cadre du jeu psychologique. Le guide comprend un tableau avec des items correspondants au descriptif technique du jeu : déroulement, élément déclencheur, fin etc. Il comprend aussi des items relatifs au vécu et ressenti du vétérinaire durant le « jeu ». Le guide comprend enfin le support de l'évaluation par le répondant de la qualité de l'entretien.

Tableau 3 : Questionnaire d'entretien.

Jeu dont la gestion est considérée comme délicate + explications	
Jeu joué	Jeu joué
Contexte + humeur praticien et client	Contexte + humeur praticien et client
Protagonistes	Protagonistes
Élément déclencheur	Élément déclencheur
Déroulement	Déroulement
Ressenti - Début - Milieu - Fin	Ressenti - Début - Milieu - Fin
Nombre d'étapes	Nombre d'étapes
Fin : qui et comment/ Qu'en pensez vous	Fin : qui et comment/ Qu'en pensez vous
Temps passé estimé	Temps passé estimé
Bénéfice psycho recherché : ○ Repéré ○ Servi à	Bénéfice psycho recherché : ○ Repéré ○ Servi à
Satisfaction : Client : Véto :	Satisfaction : Client : Véto :
Nécessité/utilité outil de communication	Nécessité/utilité outil de communication

<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
L'analyse du jeu est-elle utile ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	L'analyse du jeu est-elle utile ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Pourrez-vous reconnaître ce jeu à l'avenir ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Pourrez-vous reconnaître ce jeu à l'avenir ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Comment agirez-vous la prochaine fois ?	Comment agirez-vous la prochaine fois ?

3- Autres supports de l'entretien

a) Les cartes récapitulatives

Lors de la phase de description des jeux, huit jeux sont décrits à la suite. Pour permettre de faciliter leur mémorisation, huit cartes papiers comportent chacune le nom d'un jeu et d'un court exemple lui correspondant (Annexe 3)

b) Une grille des émotions

Afin de retranscrire le plus fidèlement possible le ressenti des vétérinaires, une grille du vocabulaire des sentiments leur est proposée (Annexe 2).

IV- Données recueillies

A- Profil des répondants

Les répondants sont au nombre de sept. Leur activité est soit exclusivement canine soit mixte avec activité canine prédominante. Les répondants sont exclusivement des femmes, il ne s'agit pas d'un choix, ce fait dépendait des disponibilités des répondants. Les noms ont été modifiés pour conserver l'anonymat des répondants.

L'expérience des répondants s'étale de un an et demi d'expérience à 19 ans d'expérience.

B- Données recueillies lors des entretiens

Les différents entretiens ont mis en lumière les jeux rencontrés parmi les huit décrits. Il a été demandé aux répondants de déterminer les jeux qui leur ont posé problème ou qui pourraient leur poser problème, ceux qui sont faciles à gérer ou qui semblent facile à gérer. Un récapitulatif des données recueillies est donné par le tableau suivant :

Tableau 4 : Récapitulatif des jeux rencontrés.

	Sylvie	Camille	Jeanne	Louise	Sophie	Blandine	Claire
Jeux déjà rencontrés	EPRTA, CA, DVEF, OM	Chérie, TBL, CA	Tous sauf EPRTA	Tous sauf DVEF	Tous	Tous sauf DVEF	DVEF, OM peut être les autres
Jeux considérés « faciles »	DVEF	Aucun	CA, Chérie, TBL	TBL, Chérie, SL	Ceux pas difficiles	Ceux pas difficiles	
Jeux considérés « difficiles »	CFTS, CA, OM, EPRTA	OM, DVEF, CA	DVEF, OM	OM	OM, CFTS, EPRTA	OM, EPRTA	DVEF, OM
Jeux détaillés	EPRTA	CA	OM, TBL	TBL	CFTS	Pas de souvenirs précis	Pas de souvenirs précis

Tableau 5 : Entretien de Sylvie.

Répondant	Prénom : Sylvie. Activité : Vétérinaire canin et mixte en gardes. Années d'expériences : 19.
Jeu(x) rencontré(s) ou pouvant poser problème	Essaie un Peu de Récupérer ton Argent : jeu détaillé.

	<p>Cette Foix je te Tiens Salaud. C'est Affreux : s'en rend compte mais n'arrive pas forcément à recentrer le sujet, laisse parler.</p> <p>Docteur Vous Etes Formidable : se traduit par je veux passer en consultation uniquement avec vous. Oui-Mais.</p>
Jeu décrit	Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent
Protagonistes	Sylvie, son mari vétérinaire et le client.
Contexte	Client pour lequel la véto devine une fragilité psychologique et sociale, veut toujours une promotion car ça le satisfait (s'enorgueillit).
Elément déclencheur	Refus de prendre le monsieur en consultation le jour même et par conséquent il ne veut plus payer.
Déroulement	<p>Le client souhaite un rendez-vous pour son chien le jour même ce qui lui est refusé sur motif de non urgence. Le lendemain est diagnostiqué une pancréatite, le chien est hospitalisé, son état s'améliore, il ressort avec un traitement. Quelques jours plus tard le chien meurt.</p> <p>Le client accuse les vétérinaires de ne pas l'avoir pris en rendez-vous le jour même et ne veut donc pas payer sa facture d'hospitalisation.</p> <p>Beaucoup de colère de la part du client envers la vétérinaire.</p> <p>Plusieurs échanges téléphoniques et plusieurs factures sont renvoyés, les vétérinaires font appel à un huissier.</p> <p>Réponse colérique à chaque fois du client.</p> <p>Le client les menace de mort.</p> <p>Les vétérinaires ont été interpellés par le client dans le contexte non professionnel.</p>
Ressenti	Colère, énervement, client incriminant.
Nombre d'étapes	Nombreuses.
Fin : qui et comment	Huissier et menaces puis s'est arrêté.
Temps passé estimé	Beaucoup trop.

But psychologique repéré ? Conséquences	Repéré la recherche de domination, a servi à s'opposer en bloc.
Satisfaction client/vétérinaire	Aucune pour les deux.
Nécessité outil de communication ?	Pas ici car trop difficile à gérer.
Avis sur l'utilité de l'analyse	Oui pour se détacher d'une telle situation, utile surtout pour le jeune praticien.
Reconnaissance possible de ce jeu à l'avenir ?	Oui.
Comment agirez-vous la prochaine fois ?	Se cantonner à la procédure courriers-huissier.

Tableau 6 : Entretien de Camille.

Répondant	Prénom : Camille. Activité : canine et un peu d'équine. Années d'expériences : 2,5.
Jeu(x) rencontré(s) ou pouvant poser problème	C'est Affreux : peut causer perte d'objectivité. Docteur Vous Etes Formidable : idem. Oui-Mais : idem. Chérie : pense l'avoir déjà rencontré. Le Tribunal : pense l'avoir déjà rencontré.
Jeu décrit	C'est Affreux
Protagonistes	Camille et la cliente.
Contexte	Cliente régulière gérant un refuge Camille est agacée dès le début de la consultation. La cliente est de bonne humeur.
Élément déclencheur	Remise en cause de la gestion de la cliente.
Déroulement	Un chaton avec coryza est amené en consultation, la véto parle de la surpopulation au refuge qui cause la transmission de la maladie. Cliente contrariée par cette remarque : « je me démène et ça ne marche pas ». La véto ne dit rien et laisse la cliente parler.
Ressenti	Agacement tout du long.
Nombre d'étapes	Petit mais à chaque nouveau rendez-vous la cliente rejoue à c'est affreux.
Fin : qui et comment	Pose des questions sur l'animal et écrit à l'ordinateur/ peu satisfaisant.

Temps passé estimé	Ne sait pas dire.
But psychologique repéré ? Conséquences	La cliente cherche à se valoriser, n'a pas utilisé cette observation.
Satisfaction client/vétérinaire	Pas d'idée sur la satisfaction de la cliente, Camille est satisfaite car n'envisage pas de meilleure issue, pas d'autre issue possible.
Nécessité outil de communication ?	Oui.
Avis sur l'utilité de l'analyse	Très utile.
Reconnaissance possible de ce jeu à l'avenir ?	Oui.
Comment agirez-vous la prochaine fois ?	Essaiera d'être moins agacée et de recentrer plus la conversation.

Tableau 7 : Entretien de Jeanne, le Tribunal.

Répondant	Prénom : Jeanne. Activité : Vétérinaire canin. Années d'expériences : 1,5.
Jeu(x) rencontré(s) ou pouvant poser problème	A déjà tout vu sauf Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent. C'est Affreux est facile à gérer comme Chérie. Docteur Vous Etes Formidable : gênant pour l'observance mais arrive à gérer. Oui-Mais est difficile.
Jeu décrit	Le Tribunal
Contexte	Chat accidenté, consultation en journée.
Élément déclencheur	Non identifié
Déroulement	Les deux femmes viennent en consultation avec le chat de la fille mais dès le début, avant l'examen, la mère dit « ça ne va pas il faut l'euthanasier, elle « savait déjà ». La fille ne dit rien. La mère rajoute : « Dites à ma fille que c'est foutu », la véto prend son temps pour faire l'examen. La mère dit à sa fille « prends tes responsabilités » d'un ton accusateur et demande confirmation à chaque fois à la vétérinaire. La véto pend du recul et ne confirme pas les propos de la mère. Au vu des lésions le chat fini par être euthanasié.

Ressenti	Léger agacement mais reste calme jusqu'au bout.
Nombre d'étapes	Ne sait pas.
Fin : qui et comment	Ça s'est plutôt bien déroulé.
Temps passé estimé	Nombreuses accusations, très répétitif.
But psychologique repéré ? Conséquences	La cliente voulait affirmer sa supériorité sur sa fille, le repérer lui a permis de rester neutre.
Satisfaction client/vétérinaire	La cliente a dit que ça c'était bien fini, Jeanne satisfaite d'être restée neutre.
Nécessité outil de communication ?	Oui, pour prendre de la distance et se contrôler soi.
Avis sur l'utilité de l'analyse	Utile surtout pour les débutants.
Reconnaissance possible de ce jeu à l'avenir ?	Oui.
Comment agirez-vous la prochaine fois ?	Garder la même objectivité.

Tableau 8 : Entretien de Jeanne, Oui-Mais.

Répondant	Prénom : Jeanne. Activité : Vétérinaire canin. Années d'expériences : 1,5.
Jeu(x) rencontré(s) ou qui pouvant poser problème	A déjà tout vu sauf Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent. C'est affreux est facile à gérer comme le chéri. Docteur Vous Etes Formidable : gênant pour l'observance mais arrive à gérer. Oui-Mais est difficile.
Jeu décrit	Oui-Mais
Contexte	Tumeur mammaire sur chatte sous pilule.
Élément déclencheur	Présentation d'une chatte dont la cliente n'est pas propriétaire.
Déroulement	La cliente vient pour trouver une solution à la tumeur mammaire d'une chatte dont elle s'occupe depuis 10 ans mais dont elle n'est pas propriétaire (pas d'autres propriétaires connus). La chatte prend une pilule contraceptive depuis 10 ans. Vété propose stérilisation mais cliente ne veut pas faire de chirurgie à cause du coût. Proposition de la vété pour arrêter la pilule mais dame ne veut pas

	de chatons donc demande autre contraception mais refuse stérilisation. Accuse la véto de ne rien proposer. Et la cliente repart.
Ressenti	Agacement très fort, frustration, énervement.
Nombre d'étapes	Non identifié.
Fin : qui et comment	La cliente quitte la consultation : impuissance frustration, fin décevante.
Temps passé estimé	20 min mais trop long pour le résultat.
But psychologique repéré ?	Non repéré.
Conséquences	
Satisfaction client/vétérinaire	Déception de la cliente.
Nécessité outil de communication ?	Non car ne voit pas ce qui aurait pu la faire changer d'avis.
Avis sur l'utilité de l'analyse	Utile mais ne pense pas que ça aurait été utile ici.
Reconnaissance possible de ce jeu à l'avenir ?	Oui.
Comment agirez-vous la prochaine fois ?	Différemment, prendrait plus de recul, essaiera d'utiliser une phrase du type « que souhaitiez-vous faire ? ».

Tableau 9 : Entretien de Louise.

Répondant	Prénom : Louise Activité : canine Années d'expériences : 8
Jeu(x) rencontré(s) ou pouvant poser problème	Tous les jeux de couples ou duo sont assez faciles à gérer : Le Tribunal, Chérie, Sans Lui. Jamais vu de Docteur Vous Etes Formidable. Oui-Mais plus fréquent et pénible.
Jeu décrit	Le Tribunal
Contexte	Le chien a été amputé du doigt. Bonne humeur car couple un peu comique.
Élément déclencheur	Madame accuse le mari de ne pas écouter les conseils du vétérinaire.
Déroulement	Après explication de l'intérêt du port de la collerette après amputation du doigt du chien, madame répète ce que dit le vétérinaire en insistant. « Il faut mettre la collerette ». Accuse auprès de la vétérinaire son mari présent de trop

	gâter son chien. Madame passe son temps à critiquer son mari. Recherche de valorisation par le véto par la femme mais aussi le mari.
Ressenti	Contentement car humour présenté par le mari et la femme.
Nombre d'étapes	Ne sait pas.
Fin : qui et comment	Insiste sur le port de la collerette en exagérant les risques.
Temps passé estimé	Pas trop long.
But psychologique repéré ?	Chacun cherche à se revaloriser, cela lui a servi à rester neutre.
Conséquences	
Satisfaction client/vétérinaire	Satisfaction pour les clients et la vétérinaire.
Nécessité outil de communication ?	Pas ici car clients gentils, jeu non malsain.
Avis sur l'utilité de l'analyse	Utile.
Reconnaissance possible de ce jeu à l'avenir ?	Oui.
Comment agirez-vous la prochaine fois ?	En jouer car les connaît bien et assez détendu.

Tableau 10 : Entretien de Sophie.

Répondant	Prénom : Sophie Activité : canine Années d'expériences : 12,5
Jeu(x) rencontré(s) ou pouvant poser problème	Oui-Mais et Cette Fois je te Tiens Salaud et Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent sont difficiles. Les autres ça va.
Jeu décrit	Cette Fois je te Tiens Salaud.
Protagonistes	La vétérinaire, une cliente.
Contexte	Dans la salle d'attente.
Élément déclencheur	Ne veut être reçue que par deux vétérinaires en particulier mais les deux étaient absents ce jour-là après un changement de planning.
Déroulement	Le véto A propose de prendre la cliente en consultation, cette dernière refuse car veut le docteur X. l'ASV lui dit que ce n'est pas possible car Dr X absente. Madame s'énerve en disant que le rendez-vous a été pris il y a longtemps avec le Dr X, qu'elle a fait beaucoup de route exprès. Elle est très en colère ne

	<p>veut pas reprendre un autre rendez-vous. Colère exposée dans la salle d'attente devant d'autres clients. Sophie lui explique calmement qu'elle l'invite dans sa salle de consultation, afin qu'elle ne continue pas de s'énerver dans la salle d'attente.</p> <p>Sophie réalise la consultation en discutant de façon très calme. (Il s'agissait d'un contrôle donc la consultation s'est déroulée rapidement).</p>
Ressenti	<ul style="list-style-type: none"> - Début colère contre patron qui n'a pas pris la situation en main - Milieu calme sereine. - Fin sereine.
Nombre d'étapes	Peu.
Fin : qui et comment	Fin de la colère car restée très calme sans hausser le ton. La cliente s'est excusée de manière détournée. Vété regrette de ne pas avoir eu de vraies excuses pour l'ASV.
Temps passé estimé	15 min.
But psychologique repéré ? Conséquences	Non.
Satisfaction client/vétérinaire	Bonne pour la cliente, Sophie aussi était satisfaite car elle a gardé son calme et fait passer colère de la dame.
Nécessité outil de communication ?	Oui.
Avis sur l'utilité de l'analyse	Oui.
Reconnaissance possible de ce jeu à l'avenir ?	Oui.
Comment agirez-vous la prochaine fois ?	Pareil en restant très calme mais directive.
Remarque	L'expérience permet de s'en sortir mais les outils de communication permettent d'y arriver même avec peu d'expérience.

Tableau 11 : Entretien de Blandine.

Répondant	<p>Prénom : Blandine</p> <p>Activité : mixte</p> <p>Années d'expériences : 14</p>
Jeu(x) rencontré(s) ou pouvant poser problème	Oui-Mais est assez difficile et Essaie un Peu de Récupérer Ton Argent, ce dernier est rare mais compliqué.

	<p>Reste dans l'objectivité trouve facilement moyen de sortir de situation compliquées ou qui prennent du temps. Difficile de se souvenir de cas précis. Voit des cas qui ressemblent à Docteur Vous Etes Formidable mais ne rentrent pas parfaitement dans les critères.</p>
--	---

Tableau 12 : Entretien de Claire.

Répondant	<p>Prénom : Claire Activité : canine Années d'expériences : 15</p>
Jeu(x) rencontré(s) ou pouvant poser problème	<p>Docteur Vous Etes Formidable, Oui- Mais peuvent poser problème. Se concentre beaucoup sur l'animal si Docteur Vous Etes Formidable. Pour les autres jeux sûrement rencontrés pas d'exemple précis mais patience à toute épreuve et beaucoup d'écoute, si communication non objective ou qui perd son sens de la part du client, se concentre sur l'animal, fais le maximum de choses en consultation. Arrive facilement à prendre du recul.</p>

C- Résultats des évaluations des entretiens

Pour chaque entretien un avis sur le déroulement de l'entretien a été demandé. Pour chaque item une note allant de 1 à 4 a été donnée.

Tableau 13 : Résultats des évaluations des entretiens.

	Sylvie	Camille	Jeanne	Louise	Sophie	Blandine	Claire
Direction de l'entretien	4	4	4	4	4	4	4
Clarté des explications	4	3	3	4	4	4	4
Attractivité du sujet	4	4	4	4	4	4	4
Utilité de l'analyse	4	4	4	4	4	4	4
Temps passé	3	4	4	4	4	4	4

Partie 3 : Résultats

I- Les jeux psychologiques rencontrés

A- Diversité des jeux joués

1- Reconnaître les jeux

a) *La mémoire*

L'analyse chiffrée pour chaque jeu n'est pas une matière exploitable telle quelle. En effet au cours des entretiens chaque répondant reconnaissait les jeux plus ou moins facilement. Blandine affirme avoir vu tous les jeux sauf DVEF, pourtant elle n'a plus d'idée précise de situation pouvant illustrer ces jeux. Camille pense n'avoir vu que trois jeux sans certitude mais peut décrire une situation qu'elle reconnaît comme le jeu CA.

Chaque répondant ne garde pas le même souvenir des situations rencontrées : ces situations peuvent éveiller les souvenirs des répondants de plusieurs façons. Soit parce qu'elles étaient agréables ou au contraire désagréables ce qui marque les esprits. Par exemple Sylvie a reconnu dès la description du jeu EPRTA une situation qu'elle a rencontrée, car cette situation l'a vraiment marquée : « ça allait loin, le client nous a menacé de mort ». Chacun n'a pas les mêmes réactions face aux situations que l'on trouve difficiles : pour Blandine OM et EPRTA sont des jeux difficiles qu'elle pense avoir déjà vus mais dont elle n'a pas de souvenirs précis. Malgré la « difficulté » de ces deux jeux, si Blandine les a rencontrés, ils ne l'ont pas assez marquée pour raviver un souvenir précis.

b) *Est-ce un jeu ?*

Pour cinq des six jeux décrits, la description des situations rencontrées par les répondants correspond à la description théorique donnée dans le tableau 1. Pour le jeu CA décrit par Camille, la situation ne correspond pas parfaitement avec la théorie de CA. En effet pour CA le joueur veut se rapprocher de son interlocuteur en cherchant son approbation. Dans la situation décrite par Camille, il n'est pas facile de choisir si l'attitude de la cliente est tournée vers l'approbation ou si elle cherche à se faire prendre en pitié. Le bénéfice psychologique n'est pas le même et donc le jeu non plus ! Nous ne pourrions pas trancher ici, mais il est important de noter que pour chaque situation la correspondance à un jeu dépend de détails que la mémoire peut conserver ou oublier.

2- Tous les jeux ont déjà été vus

Pour chaque jeu il a été demandé de préciser s'il avait déjà été rencontré, si ce jeu pouvait poser problème s'il l'était ou au contraire s'il paraissait simple de gestion.

Le premier constat qu'il est possible de faire est que chaque jeu décrit avec un exemple est identifié par un ou plusieurs répondants comme « déjà vu ». On peut déjà dire que les jeux sont rencontrés dans la pratique vétérinaire. Le jeu « Oui-Mais » a déjà été vu par cinq répondants différents sur sept, avec plus ou moins de souvenirs. Il n'existe pas de jeu parmi le panel présenté qui n'évoque rien à aucun répondant.

Les répondants ne peuvent pas affirmer avec certitude qu'il s'agissait à chaque fois d'un jeu, mais l'analyse des situations pour lesquelles les répondants ont un souvenir précis nous permet d'affirmer que plusieurs jeux correspondant à la théorie de Berne ont été rencontrés.

A chaque entretien ses jeux : pour chaque répondant les jeux vus ou qui posent problème sont différents.

Tableau 14 : Récapitulatif par jeu.

	Occurrence « détail »	Occurrence « difficile »	Occurrence « facile »	Occurrence « déjà vu »
C'est Affreux	1	2	3	6
Oui-Mais	1	7	0	6
Cette Fois je te Tiens Salaud	1	2	1	4
Essaie un Peu de Récupérer ton Argent	1	3	0	4
Le Tribunal	2	0	4	5
Chérie	0	0	4	5
Sans Lui	0	0	3	4
Docteur Vous Etes Formidable	0	3	3	4

3- Les jeux considérés comme « difficiles »

a) *Qu'est-ce qu'un « jeu difficile » pour les répondants*

Au début de chaque entretien chaque répondant est interrogé sur les jeux qui lui paraissent difficiles à gérer et pourquoi ils le sont. Cinq jeux différents reviennent comme « difficiles » au cours des entretiens : EPRTA, OM, DVEF, CA et CFTS. Quand la question posée est « pourquoi » les raisons sont diverses :

- La colère des clients : ces jeux peuvent mettre les praticiens en face de la colère des clients comme pour CFTS où la colère est disproportionnée. Sophie trouve que faire face à la colère des clients est très désagréable et provoque du stress. Cette colère peut être accompagnée d'accusations et de reproches personnels ou professionnels. Les praticiens peuvent ressentir de l'injustice comme Sylvie lors du jeu EPRTA lorsque le client cherche à la culpabiliser.

- L'impuissance : le jeu OM peut provoquer un sentiment d'impuissance face au problème rencontré comme par exemple pour Jeanne lors du jeu OM où chaque solution proposée pour améliorer la santé de la chatte et satisfaire les requêtes de la cliente est repoussées. Jeanne ressent de l'impuissance et de la frustration de ne pas avoir pu trouver de solution. Louise et Blandine trouvent elles aussi ce jeu difficile car ce jeu provoque la « mise en échec » du praticien. Les conversations lors de ce jeu ne « mènent à rien », il y a donc une perte de temps.

- Perte d'objectivité du client : pour les jeux CA, DVEF ou OM, Camille trouve que la difficulté est de garder l'attention du client sur ce qui est important pour la santé de l'animal. Il peut être assez difficile de recentrer la conversation comme l'indique Sylvie.

Les deux derniers points montrent que les répondants ont été confrontés à la fatigue compassionnelle puisque leur désir d'aider les clients et de soigner les animaux n'aboutit pas.

b) *Exemple*

Parmi les jeux présentés, deux jeux principaux présentent des difficultés pour les répondants : OM et EPRTA.

Jeanne raconte comment elle a rencontré le jeu OM et comment il lui a posé problème : la cliente vient pour trouver une solution à la tumeur mammaire d'une chatte dont elle s'occupe depuis dix ans mais dont elle n'est pas propriétaire (pas d'autres propriétaires connus).

La chatte prend une pilule contraceptive depuis dix ans. Le retrait mammaire est inenvisageable pour la cliente. Jeanne propose la stérilisation comme solution

mais la cliente ne veut pas faire de chirurgie à cause du coût. Jeanne lui propose quand même d'arrêter la pilule mais la cliente ne veut pas de chatons donc demande une autre contraception, mais refuse stérilisation. Après explication des bénéfices et du risque de chaque solution la cliente n'est pas satisfaite.

La cliente accuse Jeanne de ne rien proposer et repart.

Jeanne s'est sentie frustrée et très agacée par les oppositions de la cliente et l'incrimination « vous n'êtes pas capable de me donner une solution ».

Dans cette situation la cliente pose les contraintes dès le départ « ce n'est pas mon chat ». Dans ce jeu Jeanne est forcée de jouer avec la cliente c'est-à-dire qu'elle propose des solutions qui sont à chaque fois refusées. Il s'agit d'un devoir professionnel, mais tandis que Jeanne est objective et tente d'éclairer la cliente avec les connaissances scientifiques dont elle dispose, la cliente refuse tout. Dans ce jeu, Jeanne s'est sentie très agacée, frustrée, des sentiments très désagréables. Il y a aussi la déception et un sentiment d'impuissance de ne rien avoir pu faire adopter ni par la cliente ni d'avoir pu améliorer la santé du chat, cette situation peut être à l'origine de fatigue compassionnelle pour Jeanne : elle éprouve de la compassion pour l'animal qui n'est pas relayée par la cliente.

Même après avoir eu l'explication des dessous psychologiques et une proposition de solution, Jeanne ne pense pas que cela aurait fait changer d'avis la cliente. Ce jeu lui a donné un grand sentiment d'impuissance car Jeanne affirme qu'il était impossible de la faire changer d'avis.

La difficulté dans ce jeu est de ne pas s'impliquer émotionnellement et d'avoir le recul suffisant pour comprendre qu'il s'agit d'une situation de communication délicate nécessitant des connaissances sur le jeu.

Pour certains jeux la difficulté semble commune pour plusieurs vétérinaires comme pour « Essaie un peu de récupérer ton argent ». La difficulté provient de deux facteurs : l'impuissance face à la colère du client et l'obligation de passer par une procédure de recouvrement. Cette procédure nécessite une implication à chaque relance, elle est aussi à risque de stress (Hansez, Schins, et Rollin 2008).

De même CFTS est considéré par plusieurs répondants comme difficile car ce jeu provoque un stress dû à la gestion d'une colère injustifiée.

4- Un même jeu pour plusieurs ressentis

Certains jeux posent des difficultés à certains répondants mais sont considérés comme « faciles à gérer » pour d'autres.

Pour Jeanne, CA ne pose pas de soucis puisqu'elle arrive facilement à recentrer la discussion. En revanche pour Camille, CA pourrait poser problème quant à la perte d'objectivité du propriétaire qui se déconcentre de la consultation et qui peut

oublier les recommandations du vétérinaire. Mais ce qui pose le plus problème à Camille, c'est l'insatisfaction qu'elle éprouve à gérer une consultation où se déroule ce jeu : Camille pose des questions sur l'animal, et écrit à l'ordinateur sans répondre à la cliente. Pour Sylvie, ce jeu pose aussi problème car elle n'arrive à recentrer le sujet de façon efficace, elle « laisse parler » pour ne pas froisser le client.

5- Les jeux considérés comme « faciles »

a) Qu'est-ce qu'un « jeu facile »

Les jeux considérés comme « faciles » sont des jeux où les répondants réussissent à recentrer la conversation autour du motif de consultation ou encore les jeux pour lesquels les répondants réussissent à éviter de prendre part au jeu ou des jeux qui n'empêchent pas de procurer les soins à l'animal.

b) Exemple

Chérie est considéré comme un jeu facile par Jeanne, Louise, Sophie, Blandine et Claire. Elles arrivent à garder du recul et à recentrer la conversation. Blandine réussit à mettre fin au jeu ou évite facilement d'y participer. Pour Claire, quand elle rencontre une situation avec un couple ou un duo qui veut jouer au TBL, Chérie ou SL, elle se recentre sur l'animal et concentre son attention sur ce dernier.

6- Chaque situation est différente

Au cours des entretiens, le jeu TBL a été reconnu et détaillé deux fois, une fois par Jeanne et une fois par Louise. Nous allons détailler ces deux jeux pour comprendre que chaque jeu peut prendre des apparences différentes.

a) Le Tribunal de Jeanne

Pour Jeanne le jeu TBL s'est déroulé comme suit : arrivent en consultation une mère et sa fille pour évaluer un chat ayant subi un accident de la voie publique. Il s'agit du chat de la fille. Dès le début, avant l'examen clinique, la mère dit « ça ne va pas il faut l'euthanasier », pour Jeanne la cliente veut affirmer qu'elle « savait déjà », qu'elle avait bonne connaissance de ce qui devrait se passer. La fille ne dit rien. La mère rajoute : « Dites à ma fille que c'est foutu », Jeanne prend son temps

pour faire l'examen avant de donner une réponse. La mère dit à sa fille « prends tes responsabilités » d'un ton accusateur, c'est-à-dire qu'elle demande à sa fille de demander l'euthanasie pour son chat et cherche l'approbation de Jeanne à chaque fois. La mère réitère plusieurs fois ces propos au cours de la consultation.

b) Le Tribunal de Louise

Pour Louise le jeu TBL se déroule ainsi : il s'agit d'une consultation de sortie suite à une chirurgie d'amputation d'un doigt du chien en présence du couple de propriétaires. Après explications des recommandations de soins telles que l'intérêt du port de la collerette, madame répète les recommandations à son mari en insistant « il faut mettre la collerette, hein docteur ? ». La cliente accuse tout au long du rendez-vous son mari de trop gâter son chien et de ne pas suivre les recommandations du vétérinaire. A chaque accusation la cliente demande l'approbation de Louise implicitement ou explicitement « hein c'est vrai docteur ». Cependant le mari fait quelques fois de même en accusant sa femme et en demandant l'approbation de Louise. Les époux se chamaillent durant la consultation.

c) Conclusion

Pour ces deux situations, il existe plusieurs différences. Les protagonistes ne sont pas les mêmes : une mère et sa fille d'un côté et un couple de l'autre. Le jeu TBL ne tient donc pas dans ses protagonistes mais dans l'accusation de l'autre. L'ambiance générale est aussi différente, la mère est décrite par Jeanne comme une accusatrice virulente alors que le couple est décrit par Louise comme un couple comique.

Jeanne a pris du recul pour ne pas être agacée de la situation alors que Louise s'exprime sur le ton de l'humour sans chercher à ne pas prendre part au jeu.

Ces deux jeux du tribunal correspondent tous les deux à la définition théorique du jeu mais ne se déroulent pas du tout de la même façon et ne génèrent pas les mêmes sentiments chez les vétérinaires.

B- Les différences en fonction des répondants

1- Aisance face aux jeux

Les difficultés rencontrées face à un jeu dépendent de nombreux critères, comme dit précédemment, mais dépendent aussi de la confiance des répondants envers leur capacité à gérer ces situations.

Blandine n'a pas de souvenir précis de jeu mais pense qu'elle reste facilement objective et trouve facilement le moyen d'échapper aux situations compliquées. De même, Claire n'éprouve pas de difficulté particulière à rester objective. Elle fait preuve de beaucoup d'empathie envers les clients et a « une patience à toute épreuve ». Si les clients ne sont pas concentrés sur l'objectif de leur visite, elle se concentre sur l'animal et pratique la majorité des soins en consultation.

En revanche, Camille peut être défaitiste face à un jeu tel que CA, jeu joué régulièrement par la même cliente. Camille a un avis préconçu sur le déroulé de la consultation et est agacée avant de rentrer dans la salle d'examen. Elle n'arrive alors pas à mettre fin au jeu et ne recentre pas la conversation.

2- Diversité des réactions en fonction des répondants

Reprenons les situations décrites précédemment dans par Louise et Jeanne les tableaux 7 et 9 : elles ont toutes les deux reconnu qu'elles avaient affaire à un jeu par la caractéristique « accusation avec demande d'approbation » mais n'ont pas pris la même décision face au jeu.

Tandis que Jeanne prend du recul et refuse de donner l'approbation tant désirée par la mère pour se focaliser sur l'examen clinique, Louise se mêle volontiers au jeu en insistant sur les recommandations et en exagérant les conséquences éventuelles du non-respect des consignes de soin. Chacune a répondu différemment au jeu en fonction de la situation et des clients.

Claire évite de prendre part aux jeux en se montrant empathique et en se recentrant sur l'animal. Lorsque Camille est confrontée au jeu CA, elle refuse de participer à la conversation et effectue ses tâches à l'ordinateur, elle « laisse parler ». Cette situation ne provoque pas de stress mais ne procure aucune satisfaction.

3- Repérer le but psychologique

Au cours des entretiens, les jeux ont été présentés avec une courte description et des exemples pour permettre aux répondants de les reconnaître parmi des situations vécues. Il leur a été demandé de décrire le jeu alors qu'ils n'avaient pas encore d'éléments d'analyse théorique et donc pas de connaissance sur le bénéfice psychologique correspond dans au jeu décrit. Il leur était demandé après le récit du jeu rencontré s'ils avaient réussi à repérer quel but psychologique le client cherchait à satisfaire en jouant ce jeu.

Sur les six jeux décrits par les répondants, le bénéfice psychologique recherché par les clients a été repéré quatre fois, pour les jeux EPRTA, CA et TBL de Louise et de Jeanne. Pour ces quatre jeux où le bénéfice psychologique a été repéré, les répondants s'en sont servis pour adapter leur attitude face au client. Sylvie lors du jeu EPRTA a repéré que le client recherchait la domination face à son interlocuteur, cela lui a servi à tout refuser c'est-à-dire à n'accorder aucune clémence financière au client et à s'opposer à lui à chaque accusation. Pour Camille, avoir repéré que la cliente cherchait à se revaloriser durant le jeu du CA lui a servi à ne pas lui accorder ce bénéfice. C'est-à-dire qu'elle n'acquiesçait à aucune de ses remarques.

Jeanne a repéré que la mère voulait affirmer sa supériorité sur sa fille face au vétérinaire, elle s'en est servie pour prendre de la distance, garder le contrôle d'elle-même et garder du recul. Elle n'a donc jamais acquiescé les propos de la mère.

Louise estime que reconnaître que les deux époux cherchaient à incriminer l'autre et à se valoriser face au vétérinaire lui a permis de rester neutre dans ces explications. Cependant on peut douter de la neutralité de Louise puisqu'au cours de la consultation elle explique plusieurs fois les recommandations en insistant sur les risques, c'est donc qu'elle a pris en compte la requête accusatrice de la cliente « dites-lui qu'il faut mettre la collerette » et « mon mari n'écoute pas les recommandations ». Louise a donc reconnu le but psychologique mais a accédé à la requête de la cliente en insistant auprès du mari.

Les répondants ont donc modifié leur comportement en fonction du bénéfice psychologique recherché qu'ils ont perçu. Cependant ces réactions ne correspondent pas toujours aux réactions préconisées par Berne. En effet pour que le jeu EPRTA ait le moins d'impact sur nous c'est-à-dire que l'on ne prenne pas part au jeu, il faut se cantonner à la procédure judiciaire courante, et donc ne pas répondre aux accusations du client. On peut même dire que Sylvie a joué à « essaie un peu de ne pas me payer » qui est le jeu contraire de EPRTA. En effet, justifier la facture et expliquer pourquoi le client doit payer sont les transactions de « essaie un peu de ne pas me payer ». Durant le jeu de CA Camille n'a pas tenté de recentrer la conversation, en se fiant à son examen clinique cela lui a suffi pour terminer la consultation.

Pour CFTS et pour OM le bénéfice psychologique n'a pas été repéré. La difficulté de repérer le bénéfice psychologique pour ces deux jeux peut provenir de plusieurs facteurs : il est difficile de deviner le but psychologique pour OM et la colère semble justifiée par le fait que le contrat n'ait pas été respecté pour CFTS.

Par exemple pour OM, lors du refus des différentes propositions, le réflexe naturel est d'en proposer d'autres afin de répondre au besoin de soins. Il ne vient pas à l'esprit que le client peut vouloir affirmer qu'il est intelligent puisqu'il a déjà pensé à tout. Pour le CFTS, il n'est pas aisé que reconnaître que le client cherche à affirmer sa supériorité car si l'on reste objectif le mécontentement est justifié. Le client ne dit pas clairement « vous êtes des incapables ».

Le fait de repérer le but psychologique dépend de chaque individu. Cela dépend du client car les requêtes seront exprimées différemment laissant apparaître plus ou moins facilement le but psychologique, cela dépend aussi du vétérinaire et de sa capacité à analyser la situation en temps réel.

4- Analyse théorique et son impact sur la pratique des répondants

Nous avons vu que le but psychologique n'est pas toujours repéré ni utilisé à bon escient. Cependant après avoir éclairci le jeu décrit en donnant l'analyse théorique et le but psychologique, les répondants ont une nouvelle perspective sur la situation vécue.

L'analyse est « utile » d'après tous les répondants et certains ont la perspective d'agir différemment la prochaine fois qu'ils rencontreront ce jeu. Sylvie par exemple ne pensait pas que connaître un outil de communication aurait pu lui être utile dans ce cas car la situation est pour elle « trop difficile à gérer ». Pourtant l'analyse qui a été faite ensuite lui a semblé utile car elle permet de comprendre qu'il faut se détacher au maximum de la situation et « l'analyse est surtout utile pour les jeunes vétérinaires ». Lorsque la question est posée « Comment agirez-vous la prochaine fois ? » Sylvie pense qu'elle changera sa façon de faire pour se cantonner à la procédure « courrier-huissier » et gardera du recul.

Camille et Jeanne ont pensé toutes les deux pour le jeu de CA et TBL qu'avoir un outil de communication n'aurait pas permis de changer la situation. Jeanne pour le jeu de CA « ne voit pas comment cela aurait pu changer cette situation précise ». Mais après avoir pris connaissance de l'analyse théorique de Berne, Camille et Jeanne envisagent de changer leur façon de faire : Camille affirme qu'elle « essaiera d'être moins agacée et de plus recentrer la conversation », Jeanne quant à elle affirme qu'elle essaiera de « retourner la question du client en lui demandant comment il envisagerait de procéder ».

Pour Louise l'analyse lui a paru utile mais elle ne changera pas sa façon de faire avec ces clients qui jouent au TBL car le jeu n'est pas « malsain » et ne provoque pas de sentiments désagréables.

Pour Sophie et Jeanne (pour TBL), elles agiront de la même façon la prochaine fois qu'elles rencontreront respectivement le jeu de CFTS et du TBL car l'issue du jeu leur a convenu et leur réaction correspondait à l'analyse théorique.

5- Corrélation entre la satisfaction des répondants et la prise de recul

Un point de l'entretien concernait la satisfaction des répondants à l'issue des jeux vécus.

Pour Camille, la satisfaction était confondue avec de la résignation. En effet pour le jeu de CA où elle « laissait parler » la cliente tout en étant agacée de la situation, Camille était satisfaite de la situation car elle ne voyait aucune autre issue à cette situation. Elle est donc satisfaite à défaut de mieux.

Jeanne était satisfaite à la fin du tribunal car elle a pu rester objective durant la consultation et rester neutre lors des accusations de la cliente. En revanche elle n'était pas satisfaite à l'issue du jeu du OM car aucune solution n'avait été trouvée, la cliente n'était apparemment pas satisfaite non plus. Elle se sentait frustrée et impuissante. Pour ce second jeu, elle a répondu au jeu de la cliente sans se rendre compte que c'était un jeu. Il est donc possible que la satisfaction soit liée à la reconnaissance des jeux et donc liée aussi l'avantage de choisir ses réactions à adopter face au client.

Louise et Sophie étaient elles aussi satisfaites à l'issue du jeu car Louise fait « son boulot », c'est-à-dire que le jeu ne l'a pas empêché de donner ses recommandations et Sophie a atteint son objectif de calmer la cliente et d'obtenir des excuses de la cliente. Ici la satisfaction est liée à l'atteinte des objectifs fixés par le répondant pour la situation vécue.

C- Intérêt de reconnaître les jeux pour les répondants

1- L'analyse théorique jugée « très utile »

Après avoir analysé le jeu décrit par le répondant, chacun des huit jeux est passé en revue pour donner son analyse : description précise, but psychologique et antithèse de Berne sont révélés.

Pour chaque répondant l'analyse des huit jeux est apparue comme « très utile » dans l'évaluation de fin d'entretien, ce qui correspond au score de 4/4. L'analyse a

été jugée comme « très utile » notamment car l'analyse a dévoilé aux répondants un but psychologique qu'ils « n'auraient pas deviné ». Par exemple pour le jeu OM, les répondants ne s'attendaient pas à ce que le refus des différentes solutions par le client provienne d'un désir de montrer « son intelligence ». L'antithèse pour ce jeu est aussi apparue comme « surprenante », les répondants n'auraient pas pensé à retourner la question.

Connaître les jeux et leur analyse a d'autres bénéfices pour les répondants : Pour Sylvie cela permet de « moins s'impliquer émotionnellement » notamment pour le jeu d'EPRTA qui a provoqué beaucoup de stress et a demandé une implication afin de ne pas se sentir coupable face aux accusations du client.

2- Utilité relative de l'antithèse de Berne

Lors de l'entretien au sujet du jeu OM rencontré par Jeanne, l'analyse et l'antithèse de Berne n'auraient d'après elle pas été suffisantes pour changer l'issue de la consultation : « La cliente accuse Jeanne de ne rien proposer et repart ». Cependant on peut douter d'une telle affirmation, il est difficile de savoir à l'avance ce qui pourrait se passer. Jeanne envisage quand même d'utiliser l'antithèse de Berne si elle rencontre une situation similaire.

Même si l'antithèse de Berne n'apparaît pas comme la « solution miracle » d'un jeu, elle peut susciter assez d'intérêt chez le répondant pour qu'il envisage de l'utiliser.

D- Intérêt pour chaque personne : plutôt pour les jeunes diplômés ?

Chaque répondant a trouvé l'analyse théorique des jeux très utile mais la mention « c'est surtout utile quand on débute » revient plusieurs fois au cours des entretiens.

1- Utilité en fonction de l'âge d'après les répondants

Pour Sophie connaître la théorie des jeux permet de mieux réagir face aux jeux sans attendre d'avoir de l'expérience professionnelle. Pour elle, l'expérience professionnelle tout comme la connaissance théorique des jeux permet de moins s'impliquer émotionnellement et de réagir de façon sereine à des situations difficiles comme peuvent l'être les jeux : « l'expérience nous permet de repérer les jeux et d'y réagir mais avec dix ans de retard ».

Cette idée soulève cependant le problème de l'utilité de connaître les jeux même quand le praticien a de l'expérience.

2- Le bénéfice de connaître les jeux à tout âge

Blandine et Claire ont toutes les deux plus de dix ans d'expérience et ont toutes les deux peu de difficultés face aux jeux. Elles trouvent cependant que l'analyse théorique et que la connaissance des jeux sont très intéressantes et utiles.

Pour Sylvie (19 ans d'expérience) aussi la connaissance théorique des jeux est utile surtout pour les jeunes vétérinaires. Pourtant elle semble avoir la volonté de changer sa façon d'agir avec l'analyse théorique pour faire face à un futur jeu d'EPRTA.

Les bénéfices à tirer de la connaissance des jeux ne semblent donc pas nuls pour les vétérinaires ayant plus de dix ans d'expérience, surtout si l'on tient compte des facilités plus ou moins grandes de chacun pour gérer les jeux « difficiles ».

E- La réflexivité appliquée au cours des entretiens

1- L'entretien : un travail réflexif

Ici les entretiens satisfont le principe de réflexivité suivant : ils permettent de se remémorer et d'analyser des situations vécues pour en tirer profit.

Les entretiens permettent d'atteindre trois des cinq objectifs de Gouttenoire :

a) *« J'agis, je réfléchis et je ressens les choses à ma façon »*

Le ressenti des répondants a été pris en compte et surtout il leur a été demandé de verbaliser ce ressenti et d'y porter une attention particulière car le ressenti fait partie intégrante des caractéristiques des jeux. Il a aussi été exploré la diversité des façons de réagir qu'avait chaque répondant pour les différents jeux.

b) *« J'analyse une situation professionnelle me concernant »*

Il est demandé aux répondants de décrire une situation vécue mais aussi de donner leur avis sur des situations de communication pour lesquelles ils ne sont pas à l'aise. Chaque déclaration est analysée à la lumière de la théorie de Berne.

c) « J'envisage d'autres manières d'agir »

Pour chaque jeu décrit, il est demandé au répondant comment il réagira la prochaine fois qu'il rencontrera une situation similaire. Cette question est posée après l'explication théorique des jeux. Ainsi le répondant dispose d'indications supplémentaires permettant d'envisager une autre manière de faire.

2- Un travail réflexif plus ou moins approfondi

Chaque répondant analyse ses propres expériences de façon plus ou moins approfondie et remet plus ou moins en question sa façon d'agir.

Camille pense que connaître les jeux pourrait lui être utile. Elle émet la remarque qu'il serait bien de laisser des fiches récapitulatives à la fin de l'entretien pour permettre de mieux retenir et appliquer l'analyse théorique.

Pour Sylvie et Jeanne l'allégation « je ne vois pas comment cela aurait pu changer la situation » a été donnée après l'analyse du jeu. La nouvelle perspective donnée par l'analyse théorique n'a pu les convaincre immédiatement qu'une autre façon de faire aurait pu être bénéfique. Elles en tiennent compte pour la question « comment agirez-vous la prochaine fois ? » mais elles n'ont pas remis en question immédiatement la façon dont elles avaient réagi.

La remise en question n'est pas non plus systématique au cours des entretiens. Par exemple Claire, Blandine et Louise sont satisfaites de leur façon de faire et n'envisagent pas de la remettre en question.

3- « Prendre du recul », est-ce suffisant ?

L'allégation « prendre du recul » revient souvent au cours des entretiens. Le recul peut être pris directement au cours du jeu, comme pour Jeanne avec le jeu du Tribunal où elle n'accède pas à la requête de la mère et « garde le recul ». Claire et Blandine affirment elles aussi prendre du recul facilement. Cependant appliquer la réflexivité nécessite d'aller plus loin que prendre du recul.

Au cours des entretiens a été évoquée l'inconscience des clients sur le fait qu'ils « jouent ». C'est-à-dire que l'analyse aurait pu permettre aux répondants de comprendre que les situations difficiles ne sont pas le fruit de la volonté des clients et que les vétérinaires jouent en retour. Ces deux points n'ont été ni relevés ni développés par les répondants car le terme « client difficile » est utilisé régulièrement au cours des entretiens.

II- Discussion

A- Limites de l'étude

L'envergure de cette thèse est limitée de par le faible échantillon de population de répondants et donc par la non saturation des résultats. La difficulté de recrutement des répondants repose sur la durée du temps d'entretien (environ 45 minutes), l'incompréhension de l'intérêt de la connaissance des jeux, et une période d'entretien limitée par les restrictions liées à la COVID-19. La non mixité des répondants est aussi une limite à la qualité exploratoire de cette étude.

Cependant, la diversité des réponses et des situations rencontrées par les répondants permet une étude approfondie de l'importance des jeux psychologiques dans la pratique vétérinaire. La richesse des réponses obtenues permet aussi une exploration large des paramètres liés aux jeux psychologiques tels que : le ressenti des vétérinaires, la diversité des réactions face aux jeux, l'utilité de la formation aux jeux psychologiques, la prise de recul face aux situations considérées comme difficiles etc.

B- Intérêt pour les praticiens

1- Intérêt de la connaissance des jeux psychologiques dans la prévention du stress et de la fatigue compassionnelle

L'étude bibliographique nous a permis de mettre en lumière la confrontation fréquente des praticiens avec le stress et la fatigue compassionnelle. Les entretiens confortent cet état des lieux. En effet plusieurs jeux ont été rapportés comme étant des situations créant du stress (le jeu EPRTA de Sylvie) ou de la fatigue compassionnelle (le jeu OM de Jeanne).

On peut remarquer aussi que les jeux dont le but psychologique est compris, procurent moins de sentiments désagréables ou de stress (Le TBL de Louise et de Jeanne). Le bénéfice de la connaissance des jeux est donc réel pour la gestion du stress et de la fatigue compassionnelle, car reconnaître des situations pour lesquelles il existe des situations offre plus de choix de réactions aux praticiens.

2- Faut-il arrêter le jeu ?

Pour chaque jeu psychologique, il existe une antithèse permettant de mettre fin au jeu. Cependant cette antithèse est à destination des thérapeutes en psychologie

(Berne, 1964). Nous avons vu que pour Louise lors du jeu TBL, ne pas mettre fin au jeu n'était pas forcément source de stress. Le point qui semble le plus important est la prise de recul face à ces situations et la conscience qu'un jeu est en train de se dérouler. C'est cette conscience qui limite l'implication émotionnelle, comme par exemple pour les jeux TBL de Louise et Jeanne, pour lesquels le but psychologique est compris et les sentiments néfastes sont faibles.

L'arrêt du jeu n'est donc pas une fin en soi, c'est la non implication émotionnelle du praticien qui est importante. Pour cela, une connaissance théorique du jeu et la reconnaissance du jeu au cours de la consultation sont importantes.

Le choix peut donc être laissé au praticien d'arrêter ou non le jeu en fonction de la situation et du jeu rencontré.

C- Formations complémentaires pour les praticiens dans le cadre de la formation continue

Les entretiens ont montré que les praticiens portent un grand intérêt à la connaissance des jeux psychologiques. Même si l'idée que la formation concernant les jeux psychologiques serait plus bénéfique aux étudiants d'après les praticiens, la perspective de changer leur façon de faire semble réelle. Pour certains praticiens l'expérience permet de venir à bout de toutes les situations difficiles mais il est apparu que le stress survenait lors de la rencontre des jeux.

Dans l'objectif de donner les connaissances aux praticiens leur permettant d'éviter de subir la fatigue compassionnelle et le stress, une formation aux jeux psychologiques est intéressante.

L'utilité perçue par les praticiens pour l'analyse des jeux dispensée lors de l'entretien permet d'envisager de développer un format adapté de formations.

Une formation aux jeux psychologiques dispensée aux praticiens permettrait de les familiariser à la réflexivité, ce qui est bénéfique au développement professionnel et personnel.

D- L'apport des entretiens étudiants

Outre l'intérêt des entretiens des étudiants pour la conception du guide d'entretien, les entretiens étudiants ont permis de révéler leur capacité d'observation et d'analyse des situations. En effet après description des huit jeux, chaque étudiant a réussi à repérer une situation vécue comme pouvant

correspondre à un jeu psychologique. Et cela pour des situations vécues en tant qu'observateur de la consultation lors d'un stage ou pour des situations vécues en tant que vétérinaire lors des rotations au centre hospitalier vétérinaire de l'Ecole Oniris.

Ce dernier point révèle la survenue précoce des jeux psychologiques dans la pratique vétérinaire puisque les étudiants y sont confrontés dès la quatrième année et révèle aussi leur capacité d'analyse de ces situations. Les situations vécues et décrites par les étudiants en tant que vétérinaires au CHUV permettent aussi de montrer que des situations vécues comme désagréables en présence de clients surviennent dès les rotations au sein du CHUV d'Oniris.

Un autre point positif de ces entretiens est l'intérêt porté par les étudiants pour l'analyse des jeux psychologiques.

Il apparaît donc intéressant d'intégrer la présentation des jeux psychologiques dans le cursus de formation des étudiants afin de les préparer à la rencontre de situations difficiles dans le cadre des rotations cliniques au sein du CHUV d'Oniris.

E- Perspective pour l'enseignement

L'étude bibliographique a montré qu'intégrer la communication au cursus de formation était bénéfiques aux élèves pour l'épanouissement de leur future carrière. La réceptivité des étudiants au cours des entretiens permet de relever l'intérêt d'intégrer l'Analyse Transactionnelle et les jeux psychologiques au cursus de formation des étudiants de l'Ecole Vétérinaire Oniris.

Il peut être envisagé un enseignement basé sur une étude théorique des jeux psychologiques suivie de cas pratiques avec simulation comme cela existe déjà pour les élèves de quatrième année à l'Ecole Oniris.

Conclusion :

Devant l'importance de la communication entre le vétérinaire et les clients pour le bon fonctionnement d'une clinique vétérinaire, approfondir ses connaissances en communication est un enjeu important en tant que praticien.

L'objectif de cette étude est de démontrer l'existence des jeux psychologiques dans le cadre de la consultation et d'étudier les réactions des vétérinaires face à ces jeux. Pour cela un échantillon d'étudiants vétérinaires au CHUV d'Oniris et de praticiens ont été interrogés au sujet des jeux.

La diversité des réponses obtenues avec ce petit échantillon de répondants souligne l'intérêt de l'étude des jeux pour la pratique vétérinaire. Les jeux peuvent être des situations apportant stress et fatigue compassionnelle et sont parfois des situations difficiles à gérer.

Cette étude a permis de confirmer l'intérêt que portent les vétérinaires et les étudiants vétérinaires à la formation en communication et montre qu'il serait bénéfique d'intégrer les jeux psychologiques au cursus de formation.

La formation à l'Analyse Transactionnelle et aux jeux psychologiques peut être dispensée dans le cursus scolaire mais peut aussi être intéressante dans le cadre de la formation continue car se former aux jeux psychologiques c'est disposer d'un outil supplémentaire pour faire face aux situations délétères vécues par le praticien.

Cette étude laisse la place à d'autres études pour approfondir l'aspect quantitatif de l'étude des jeux. Que ce soit pour la fréquence relative de chaque jeu ou les différences en fonction des répondants.

Bibliographie :

- Adams, C. L., Nestel, D. and Wolf, P. (2006) 'Reflection: A Critical Proficiency Essential to the Effective Development of a High Competence in Communication', *Journal of Veterinary Medical Education*, 33(1), pp. 58–64. doi:10.3138/jvme.33.1.58.
- Alleysson, E. (2010) 'Biographie d'Eric Berne, fondateur de l'analyse transactionnelle', *Actualites en analyse transactionnelle*, N° 135(3), pp. 1–5.
- Andela, M. (2020) 'Burnout, somatic complaints, and suicidal ideations among veterinarians: Development and validation of the Veterinarians Stressors Inventory', *Journal of Veterinary Behavior*, 37, pp. 48–55. doi: 10.1016/j.jveb.2020.02.003.
- Apprendre à éduquer (no date) *Apprendre à éduquer - Parce qu'on n'a jamais fini d'apprendre (parentalité bienveillante et consciente)*. Available at: <https://apprendreaeducer.fr/> (Accessed: 11 November 2020).
- Aubin-Auger, I. *et al.* (2008) 'Introduction à la recherche qualitative', *Exercer*, 19, p. 4.
- Bartram, D. J., Yadegarfar, G. and Baldwin, D. S. (2009) 'Psychosocial working conditions and work-related stressors among UK veterinary surgeons', *Occupational Medicine*, 59(5), pp. 334–341. doi: 10.1093/occmed/kqp072.
- Bell, M., Cake, M. and Mansfield, C. (2019) 'Success in career transitions in veterinary practice: perspectives of employers and their employees', *Veterinary Record*, 185(8), pp. 232–232. doi: 10.1136/vr.105133.
- Berne, E. (1964) *Games People Play*. 1ère. USA: Grove Press, 216.
- Booth, L. (2007) 'Observations and reflections of communication in health care – could Transactional Analysis be used as an effective approach?', *Radiography*, 13(2), pp. 135–141. doi: 10.1016/j.radi.2006.01.010.
- Boud, D., Keogh, R. and Walker, D. (1985) *Reflection: Turning Experience into Learning*. 1ère. UK: Routledge, 171p.
- Boud, D. and Walker, D. (1998) 'Promoting reflection in professional courses: The challenge of context', *Studies in Higher Education*, 23(2), pp. 191–206. doi: 10.1080/03075079812331380384.
- Boyce, M. (1983) 'A Dog Named Marion', *Transactional Analysis Journal*, 13(1), pp. 70–71. doi: 10.1177/036215378301300114.
- Brécard, F. (2014) 'La lutte avec nos démons. Pourquoi nous n'écrivons pas... plus', *Actualités en analyse transactionnelle*, 146(2), p. 8. doi: 10.3917/aatc.146.0008.

Bristol, D. G. (2002) 'Using Alumni Research to Assess a Veterinary Curriculum and Alumni Employment and Reward Patterns', *Journal of Veterinary Medical Education*, 29(1), pp. 20–27. doi: 10.3138/jvme.29.1.20.

Brookfield, S. (1998) 'Critically reflective practice', *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 18(4), pp. 197–205.

Burge, G. D. (2003) 'Six Barriers to Veterinary Career Success', *Journal of Veterinary Medical Education*, 30(1), pp. 1–4. doi: 10.3138/jvme.30.1.1.

Cake, M. A. *et al.* (2015) 'The Life of Meaning: A Model of the Positive Contributions to Well-Being from Veterinary Work', *Journal of Veterinary Medical Education*, 42(3), pp. 184–193. doi: 10.3138/jvme.1014-097R1.

Cohen, S. P. (2007) 'Compassion Fatigue and the Veterinary Health Team', *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 37(1), pp. 123–134. doi: 10.1016/j.cvsm.2006.09.006.

Cornell, K. K. and Kopcha, M. (2007) 'Client-Veterinarian Communication: Skills for Client Centered Dialogue and Shared Decision Making', *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 37(1), pp. 37–47. doi: 10.1016/j.cvsm.2006.10.005.

Cron, W. L. *et al.* (2000) 'Executive summary of the Brakke management and behavior study', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 217(3), pp. 332–338. doi: 10.2460/javma.2000.217.332.

Eby, M. A., Brown, H. and Brechin, A. (2000) *Critical Practice in Health and Social Care*. 1ère. UK: SAGE, 352p.

Eusden, S. and Pierini, A. (2015) 'Exploring Contemporary Views on Therapeutic Relating in Transactional Analysis Game Theory', *Transactional Analysis Journal*, 45(2), pp. 128–140. doi: 10.1177/0362153715588300.

Figley, C. R. and Roop, R. G. (2006) *Compassion fatigue in the animal-care community*. 1ère. Washington, D.C: Humane Society Press, 134.

Finlay, L. (2008) 'Reflecting on "Reflective practice"', *Practice-based Professional Learning Paper*, 52, p. 28.

Fook, J., Gardner, F. and White, S. (2006) *Critical Reflection In Health And Social Care*. 1ère. UK: McGraw-Hill Education, 291p.

Foster, S. M. and Maples, E. H. (2014) 'Occupational Stress in Veterinary Support Staff', *Journal of Veterinary Medical Education*, 41(1), pp. 102–110. doi: 10.3138/jvme.0713-103R.

Gouttenoire, L. *et al.* (2019) 'Renforcer les capacités réflexives à des fins de développement professionnel : une grille-repères pour la conception de dispositifs pédagogiques', *Phronesis*, 8(3–4), p. 47. doi: 10.7202/1067215ar.

- Hansez, I., Schins, F. and Rollin, F. (2008a) 'Occupational stress, work-home interference and burnout among Belgian veterinary practitioners', *Irish Veterinary Journal*, 61(4), p. 233. doi: 10.1186/2046-0481-61-4-233.
- Hansez, I., Schins, F. and Rollin, F. (2008b) 'Occupational stress, work-home interference and burnout among Belgian veterinary practitioners', *Irish Veterinary Journal*, 61(4), p. 233. doi: 10.1186/2046-0481-61-4-233.
- Keçeci, A. and Taşocak, G. (2009) 'Nurse faculty members' ego states: Transactional Analysis Approach', *Nurse Education Today*, 29(7), pp. 746–752. doi: 10.1016/j.nedt.2009.02.013.
- Kogan, L. R. *et al.* (2004) 'Training in client relations and communication skills in veterinary medical curricula and usage after graduation', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 224(4), pp. 504–507. doi: 10.2460/javma.2004.224.504.
- Lester, S. (2014) 'Professional competence standards and frameworks in the United Kingdom', *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 39(1), pp. 38–52. doi: 10.1080/02602938.2013.792106.
- Lewis, R. E. and Klausner, J. S. (2003) 'Nontechnical competencies underlying career success as a veterinarian', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 222(12), pp. 1690–1696. doi: 10.2460/javma.2003.222.1690.
- Lue, T. W., Pantenburg, D. P. and Crawford, P. M. (2008) 'Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pets receive', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 232(4), pp. 531–540. doi: 10.2460/javma.232.4.531.
- Lummis, M., Marchitelli, B. and Shearer, T. (2020) 'Communication: Difficult Conversation in Veterinary End-of-Life Care', *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 50(3), pp. 607–616. doi: 10.1016/j.cvsm.2019.12.009.
- McDermott, M. P. *et al.* (2017) 'Evaluating veterinary practitioner perceptions of communication skills and training', *The Veterinary Record*, 180(12), p. 305. doi: 10.1136/vr.103997.
- Mills, J. N. *et al.* (2006) 'Development of Veterinary Communication Skills at Murdoch University and in Other Australian Veterinary Schools', *Journal of Veterinary Medical Education*, 33(1), pp. 93–99. doi: 10.3138/jvme.33.1.93.
- Morrisey, J. K. and Voiland, B. (2007) 'Difficult Interactions with Veterinary Clients: Working in the Challenge Zone', *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 37(1), pp. 65–77. doi: 10.1016/j.cvsm.2006.09.009.
- Mossop, L. (2020) 'Reflection and the veterinary profession: a critical challenge for everyone', *Veterinary Record*, 186(11), pp. 344–346. doi: 10.1136/vr.m916.

- Nett, R. J. *et al.* (2015) 'Risk factors for suicide, attitudes toward mental illness, and practice-related stressors among US veterinarians', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 247(8), pp. 945–955. doi: 10.2460/javma.247.8.945.
- Perrin, H. C. (2019) 'What Are Employers Looking for in New Veterinary Graduates? A Content Analysis of UK Veterinary Job Advertisements', *Journal of Veterinary Medical Education*, 46(1), pp. 21–27. doi: 10.3138/jvme.0317-045r.
- Scotney, R. L., McLaughlin, D. and Keates, H. L. (2015) 'A systematic review of the effects of euthanasia and occupational stress in personnel working with animals in animal shelters, veterinary clinics, and biomedical research facilities', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 247(10), pp. 1121–1130. doi: 10.2460/javma.247.10.1121.
- Shaw, J. R. *et al.* (2010) 'Communication skills education onsite in a veterinary practice', *Patient Education and Counseling*, 80(3), pp. 337–344. doi: 10.1016/j.pec.2010.06.012.
- Shaw, J. R. *et al.* (2012) 'Veterinarian satisfaction with companion animal visits', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 240(7), pp. 832–841. doi: 10.2460/javma.240.7.832.
- Shaw, J. R., Adams, C. L. and Bonnett, B. N. (2004) 'What can veterinarians learn from studies of physician-patient communication about veterinarian-client-patient communication?', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 224(5), pp. 676–684. doi: 10.2460/javma.2004.224.676.
- Siva, M., McKimm, J. and Held, S. (2011) 'Can an understanding of transactional analysis improve postgraduate clinical supervision?', *British Journal of Hospital Medicine*, 72(1), pp. 44–48. doi: 10.12968/hmed.2011.72.1.44.
- Thiagarajan, P. and McKimm, J. (2019) 'Mapping transactional analysis to clinical leadership models', *British Journal of Hospital Medicine*, 80(10), pp. 600–604. doi: 10.12968/hmed.2019.80.10.600.
- Tinga, C. E. *et al.* (2001) 'Survey of veterinary technical and professional skills in students and recent graduates of a veterinary college', *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 219(7), pp. 924–931. doi: 10.2460/javma.2001.219.924.
- Uwamariya, A. and Mukamurera, J. (2006) 'Le concept de « développement professionnel » en enseignement : approches théoriques', *Revue des sciences de l'éducation*, 31(1), pp. 133–155. doi: 10.7202/012361ar.
- Williams, S. M., Arnold, P. K. and Mills, J. N. (2005) 'Coping with Stress: A Survey of Murdoch University Veterinary Students', *Journal of Veterinary Medical Education*, 32(2), pp. 201–212. doi: 10.3138/jvme.32.2.201.

Annexes

Annexe 1 : Récapitulatif des entretiens étudiants.

OUI MAIS Total : 3	Situation :	Fin :
	Consultation, contredit ou trouve une excuse pour toutes les observations médicales faites sur le chien	Abandon de l'étudiante ne dit plus à voix haute les observations
	Téléphone, prise impossible du traitement car fait vomir : pas de solution envisageable	Retournement de la question par l'étudiante → La dame va essayer de venir
	Téléphone, demande de délivrance d'antibiotiques au comptoir	Téléphone transféré à un supérieur

C'EST AFFREUX Total : 4	Situation :	Fin :
	Consultation, soin du chat du voisin blessé (faut pas prendre d'animal si ...)	« Botte en touche »
	Adoption d'un animal à la SPA, « c'est affreux d'abandonner les animaux »	Acquiesce distraitement, inconfort à flatter l'égo ne le refera plus
	Consultation, nouvelle cliente dénigre l'ancien cabinet	Recentre la conversation
	Consultation, le mari de la cliente devient sénile	Compassion et recentre la conversation

➔ Peu de conséquence, recentrage effectué par majorité des vétérinaires

SANS LUI Total : 2	Situation	Fin
	Consultation, soins d'un chat diabétique 1-Accusation de la femme alors que mari absent de la consultation : mari donne des à côtés 2-Mari et femme en consultation ➔ femme ne voulait pas changer de marque d'alimentation	A compris que la femme se dédouanait sur son mari, si avait su n'aurait pas fait pareil. « dur à repérer »

	Consultation, alimentation mari se décharge sur sa femme qui est malade, c'est un plaisir pour elle de donner à manger au chat. La situation ne semblait pas déranger le mari.	Vétérinaire : essayez quand même Dur à repérer, ne ferait pas pareil en repérant
--	--	---

Cette fois je te tiens salaud Total : 1	Situation	Fin
	Rendu d'un animal hospitalisé, rien n'allait, facture devis différent de 1€, Colère	Tente d'expliquer les choses, assez dur à gérer surtout si on pense être coupable en partie

TRIBUNAL Total : 1	Situation	Fin
	Consultation, mère enfant, gestion alimentation, la mère accuse l'enfant Le vétérinaire : « ce n'est pas dramatique »	Véto neutre ? Mère vexée Dur à remarquer

CHERI(E) Total : 1	Situation	Fin
	Consultation, « Dis leur que tu fais mal »	Neutre, au cours d'un jeu de sans lui en fait c'est elle qui ne voulait pas changer ses habitudes

Essaie un peu de récupérer ton argent Total : 2	Situation	Fin
	Soins de plaie pour un mauvais payeur, refus du vétérinaire mais colère, poussée à bout devant tout le monde	Vétérinaire accepte « pour avoir la paix », clients cordiaux dès acceptation
	Au comptoir après 3ème lettre de relance, se défend d'être mauvaise payeuse, si elle les avait reçus elle les aurait déjà réglées	Dur à voir car on ne sait pas si c'est vrai

Annexe 2 : Support vocabulaire des émotions.

Joyeux	En colère	Triste	Stressé	Surpris
Content	Frustré	Rejeté	Nerveux	Troublé
Inspiré	Fâché	Atterré	Préoccupé	Etonné
Optimiste	Fou de rage	Désespéré	Submergé	Intrigué
Soulagé	Furieux	Blessé	Mal à l'aise	Emu
Touché	Irrité	Abattu	Réticent	Perplexe
A l'aise	Perturbé	A plat	Paniqué	Désorienté
Plein d'entrain	Contrarié	Malheureux	Menacé	Embrouillé
Comblé	Furibard	Accablé	Choqué	Déboussolé
Plein d'espoir	Ennuyé	Démoralisé	Agité	Perdu
Fier	Revêche	Déprimé	Tendu	Piégé
Stimulé	Ignoré	Au bord des larmes	A cran	Incertain
Plein de gratitude	Incompris	Vidé	Anxieux	Hésitant
Confiant	Furibond	Découragé	Désemparé	Bouleversé
Plein d'assurance	Impuissant	Seul	Négatif	Indécis
Plein d'énergie		Déçu	Soucieux	Déconcerté
		Affligé	Inquiet	Stupéfait

(« Apprendre à éduquer - Parce qu'on n'a jamais fini d'apprendre (parentalité bientraitante et consciente) »)

Annexe 3 : Cartes des jeux

<p>C'est Affreux</p> <p>« C'est horrible ce que certains font docteur ! »</p>	<p>Essaie un Peu de Récupérer ton Argent</p> <p>« De quel droit utilisez-vous des menaces contre moi »</p>
<p>Cette Fois je te Tiens Salaud</p> <p>Client en colère car le devis/les soins/hospitalisation sont différents de ce qui a été annoncé</p>	<p>Le Tribunal</p> <p>Accuse une tierce personne de mal faire et cherche l'acquiescement du vétérinaire</p>
<p>Sans Lui</p> <p>« L'autre m'empêche de ... » Rejette la responsabilité sur quelqu'un d'autre</p>	<p>Oui-Mais</p> <p>Aucune solution proposée pour résoudre un problème ne convient</p>
<p>Chérie</p> <p>« Hein chéri(e) c'est toi qui + accusation »</p>	<p>Docteur Vous Etes Formidable</p> <p>« Depuis que je suis venu c'est beaucoup mieux ! »</p>

Vu : **L'enseignant Rapporteur**

De l'Ecole Nationale Vétérinaire,
Agroalimentaire et de l'Alimentation
Oniris

Florence BEAUGRAND



Vu : **Le Directeur Général**

par interim
De l'Ecole Nationale Vétérinaire,
Agroalimentaire et de l'Alimentation
Oniris
Marc GOGNY

Nantes, le

Vu :

Le Président de la Thèse

Professeur P. LUSTENBERGER



Vu :

Le Doyen de la Faculté de
Médecine de Nantes

Professeur Pascale JOLLIET

Vu et permis d'imprimer

NOM : Dupas
Prénom : Joséphine



Vétérinaires praticiens et relation client : les jeux psychologiques comme outil de communication, une étude exploratoire.

La communication entre le vétérinaire praticien et les propriétaires d'animaux est un facteur fondamental d'une relation pérenne. Or, la relation avec le client est un facteur fondamental du bien-être des vétérinaires au travail, d'où un besoin de formation en communication accru de la part des praticiens. Les outils de communication mobilisés reposent actuellement sur la psychosociologie, la PNL ou les neurosciences. Cette étude s'est fixé comme objectif d'explorer un autre cadre classique, l'Analyse Transactionnelle, dans le cadre de la consultation en médecine vétérinaire. L'Analyse Transactionnelle est une théorie éprouvée qui est appliquée notamment dans le domaine de la psychologie mais aussi dans le domaine du management ou de la santé.

Dans cette étude, c'est un outil en particulier, les jeux psychologiques, qui ont été étudiés. Des entretiens individuels ont été réalisés avec neuf étudiants vétérinaires en formation clinique et huit répondants vétérinaires praticiens canins ou mixtes.

Cette étude met en évidence la survenue effective de jeux psychologiques dans la pratique vétérinaire pour tous les praticiens interviewés. Les situations durant lesquelles les jeux surviennent peuvent être qualifiées de difficiles ou non selon les praticiens et selon les jeux. La plupart des praticiens interrogés ont témoigné de l'intérêt des concepts présentés pour l'évolution de leur pratique et la diminution de leur stress en situation professionnelle. Ces résultats restent à conforter par de plus amples investigations sur ce thème. Ils justifient de l'utilité de l'étude des jeux psychologiques dans le cursus de formation vétérinaire.

Mots clés :

- Communication
- Relation vétérinaire-propriétaire
- Jeux psychologiques
- Analyse Transactionnelle
- Pédagogie
- Réflexivité
- Collecte de données

Jury :

Président : M. Patrick Lustenberger professeur émérite de la faculté de Médecine de Nantes

Rapporteur : Mme. Florence Beaugrand maître de conférence en Economie-Gestion à Oniris

Assesseur : Mme. Catherine Ibisch maître de conférence en Médecine Interne à Oniris

Adresse de l'auteur : 1 Le Bois Fezédin 61130 Sérigny

Nom de l'imprimeur : impression-these.com