

Bien vivre la fin d'une relation client significative

Communiquer ses émotions



K. D. Kaban Tairi

Perdre au quotidien...

- Tout au long de la vie, de nombreuses pertes jalonnent le quotidien:
 - Changement physique
 - Déménagement
 - Départ du foyer familial
 - Rupture amoureuse
 - Maladie
 - Faillite
 - Congédiement
 - Retraite, etc.
- Perdre est donc naturel.
- Le mot « deuil » désigne le processus naturel par lequel nous nous remettons d'une perte. Chacun a sa façon de s'engager dans ce processus, et cette façon peut se modifier d'une perte à l'autre.

Perdre au fil des ans

Chaque période du développement se caractérise par des pertes et des renoncements spécifiques. La façon dont nous les vivons influe grandement sur nos attitudes face à la mort et nos réactions lors d'un deuil.

La naissance: Expulsion du ventre maternel Perte de la fusion, etc	L'enfance: Changement de professeur, perte d'une amitié, mort d'un animal domestique, diminution des moments de jeux	L'adolescence: Perte du statut d'enfant, Changement physique, perte d'un premier amour
Jeune adulte: Modification du réseau social, perte amoureuse, départ du foyer familial,	L'âge adulte: Déménagement, perte d'emploi, départ des enfants, maladie, décès d'un proche, difficultés financières.	La vieillesse: Retraite, perte d'autonomie, vente de biens et départ de la résidence, décès du conjoint

Les perturbations reliées à une perte ou un deuil

● Perturbations affectives

Tristesse
Colère
Culpabilité
Anxiété
Ennui
Sentiment de trahison
Insécurité
Soulagement
Inquiétude
Frustration

● Perturbations comportementales

Hyperactivité
Pleurs, rêves
Alcoolisme, toxicomanie
Rires nerveux
Troubles du sommeil

● Perturbations de la pensée

Confusion
Perte de concentration
Doute
Oubli
Négation
Idéalisation du défunt
Absence du sens à la vie
Souvenirs envahissants

● Perturbations Physiques

Tremblements
Maux de tête
Sudation excessive
Fatigue
Hypertension
Étourdissements
Manque d'appétit ou boulimie
Tension musculaire
Nausées

Exercice de groupe

- Cet exercice rassemble les différents points touchés pendant votre cours ces dernières semaines. Vous aurez la chance de mettre en pratique vos habiletés de communication!
- **Consignes:**
 1. En équipe vous discutez de ce que représenterait visuellement vivre une perte ou un deuil. Vous devez donner votre point de vue, défendre vos idées, expliquez vos arguments. Il faut arriver à un consensus de groupe.
 2. Trouvez les images qui représente le mieux votre idée et faites le collage. Soyez créatifs!
 3. Désignez-vous un membre de l'équipe qui ira expliquer votre création au reste du groupe.

Stratégies

- Prendre soin de soi
- Se permettre de pleurer
- Éviter alcool, drogues et médicaments
- Respirer profondément
- S'alimenter sainement
- Toucher et être touché
- Vivre le moment présent
- Gérer son temps
- Dormir au besoin



Stratégies (suite)

- **Raconter la relation : Mettre des mots évite souvent bien des maux...**

Quand avez-vous appris la maladie, le départ ou la mort?

Comment avez-vous réagi?

Quels sont vos meilleurs souvenirs avec cette personne?

Quelles étaient ses qualités?

Quelles difficultés avez-vous éprouvées dans votre relation avec cette personne?

Lui avez-vous dit ce que vous vouliez lui dire avant son départ? *ou faire de plus*

Qu'auriez-vous aimé lui dire ou faire de plus?

Un début et une fin...

- Tout deuil, toute perte implique un changement... Et tout changement amène un commencement donc le début d'une nouvelle vie, d'une nouvelle façon de faire, de nouvelles personnes à découvrir etc.
- Regardez les pertes ou changements que vous avez vécus et analysez ce que vous avez appris à travers ces expériences.
- Décidez d'améliorer vos communications avec ceux que vous côtoyez et dites, aujourd'hui, combien vous les appréciez!

Stratégies (suite)

- **Raconter la relation : |Mettre des mots évite souvent bien des maux...**

Quand avez-vous appris la maladie, le départ ou la mort?

Comment avez-vous réagi?

Quels sont vos meilleurs souvenirs avec cette personne?

Quelles étaient ses qualités?

Quelles difficultés avez-vous éprouvées dans votre relation avec cette personne?

Lui avez-vous dit ce que vous vouliez lui dire avant son départ? *ou faire de plus*

Qu'auriez-vous aimé lui dire ou faire de plus?

Un début et une fin...

- Tout deuil, toute perte implique un changement... Et tout changement amène un commencement donc le début d'une nouvelle vie, d'une nouvelle façon de faire, de nouvelles personnes à découvrir etc.
- Regardez les pertes ou changements que vous avez vécus et analysez ce que vous avez appris à travers ces expériences.
- Décidez d'améliorer vos communications avec ceux que vous côtoyez et dites, aujourd'hui, combien vous les appréciez!

Stratégies

- Prendre soin de soi
- Se permettre de pleurer
- Éviter alcool, drogues et médicaments
- Respirer profondément
- S'aimer sagement
- Toucher et être touché
- Vivre le moment présent
- Gérer son temps
- Dormir au besoin

