



GESTIONS DES ÉMOTIONS DANS LES RELATIONS AUX PATIENTS



14 NOVEMBRE 2023

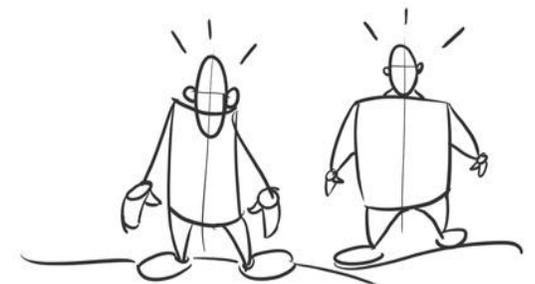
SANDRINE PAUL – FONDATION ARC-EN-CIEL

MARIE-LAURE GEISSEL-LAMBOEUF – HNFC

PSYCHOLOGUES CLINIENNES

LA RELATION OU LA CONSTRUCTION DE L'ENTRE-DEUX

- LA RELATION, C'EST UNE RENCONTRE ENTRE DEUX PERSONNES (AU MOINS), C'EST-À-DIRE LA RENCONTRE ENTRE DEUX CARACTÈRES, DEUX PSYCHOLOGIES ET DEUX HISTOIRES
- LA RELATION EST UNIQUE
- LA RELATION SOIGNÉ-SOIGNANT A CETTE PARTICULARITÉ DE LA DIFFÉRENCE DE STATUT DES DEUX PROTAGONISTES
- IMPORTANT DE RECONNAITRE LA PLACE, LA MISSION ET LE RÔLE DE CHACUN
- EQUILIBRE ENTRE TECHNIQUE ET SAVOIR-ÊTRE



?? COLÈRE OU TRISTESSE ??



- AVEZ-VOUS DES EXEMPLES EN LIEN AVEC CES 2 ÉMOTIONS ?
- CES DEUX ÉMOTIONS PEUVENT ÊTRE DIFFICILES À GÉRER, AU QUOTIDIEN...



➤ NOUS VOUS PROPOSONS UN CAS PRATIQUE... POUR NOUS, POUR VOUS.

➤ **OBSERVEZ, ÉCOUTEZ...**



→ OUI, ON FORCE UN PEU LE TRAIT... QUOIQUE... ? 😊

A VOUS



- RÉACTIONS À CHAUD :
 - QU'EN AVEZ-VOUS PENSÉ ?
 - QUE POUVEZ-VOUS / VOULEZ-VOUS DIRE ?
 - QU'EST-CE QUI VOUS VIENT, MAINTENANT ?



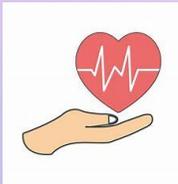
EFFECTIVEMENT...

- CETTE RELATION ENTRE DEUX PERSONNES QUI DOIT SE CRÉER NE PEUT SE FAIRE SANS CERTAINES IMPLICATIONS DE L'UN ET AUSSI DE L'AUTRE.
- ET VICE-VERSA.
- D'OÙ L'IMPLICATION DES ÉMOTIONS DE L'UN ET DE L'AUTRE ! QUI DOIVENT POUVOIR « S'ACCORDER »...



EMOTIONS ET DÉFENSE

- VOUS RENCONTREZ LES PATIENTS AVANT OU APRÈS 1 CONSULTATION CONCERNANT LA SANTÉ...



→ AVANT : CRAINTE, DOUTE, PEUR ?

→ APRÈS : COLÈRE, PEUR, DOUTE ?



- CHACUN RÉAGIT DONC COMME IL LE PEUT, FACE AUX MÉCANISMES QUI SE METTENT EN PLACE LORS D'UNE RENCONTRE, CHEZ SOI, CHEZ L'AUTRE.
- ON SE DÉFEND TOUS COMME ON PEUT, D'AUTANT PLUS DANS UN CONTEXTE OÙ LA SANTÉ EST EN JEU.
- **MAIS** CELA N'EXCUSE PAS CERTAINS COMPORTEMENTS POUR AUTANT. ÇA EXPLIQUE.

MÉCANISME DE DÉFENSE ?

DÉFINITIONS

- **POUR N. SILLAMY (PSYCHIATRE ET PSYCHANALYSTE)** « LA DÉFENSE EST UN MÉCANISME PSYCHOLOGIQUE INCONSCIENT UTILISÉ PAR L'INDIVIDU POUR DIMINUER L'ANGOISSE, NÉE DE CONFLITS INTÉRIEURS ENTRE EXIGENCES INSTINCTUELLES ET LES LOIS MORALES ET SOCIALES. »
- **POUR A. BRACONNIER,** LA NOTION DE MÉCANISME DE DÉFENSE « ENGLOBE TOUS LES MOYENS UTILISÉS PAR LE MOI POUR MAÎTRISER, CONTRÔLER, CANALISER LES DANGERS INTERNES ET EXTERNES ».
- **DSM (SYSTÈME DE CLASSIFICATION PSYCHIATRIQUE)** = « PROCESSUS PSYCHOLOGIQUES AUTOMATIQUES QUI PROTÈGENT L'INDIVIDU DE L'ANXIÉTÉ OU DE LA PERCEPTION DES DANGERS OU DE FACTEURS DE STRESS INTERNES OU EXTERNES ».





C'EST TOUJOURS...

- ...POUR SE PROTÉGER !
- SE DÉFENDRE DU STRESS, DE L'ANXIÉTÉ, DE L'ANGOISSE, DE LA DIFFICULTÉ QUI POURRAIT ÊTRE TROP GRANDE...
- **MAIS...** ILS NE SONT PARFOIS PAS ADAPTÉS, PAS COHÉRENTS.

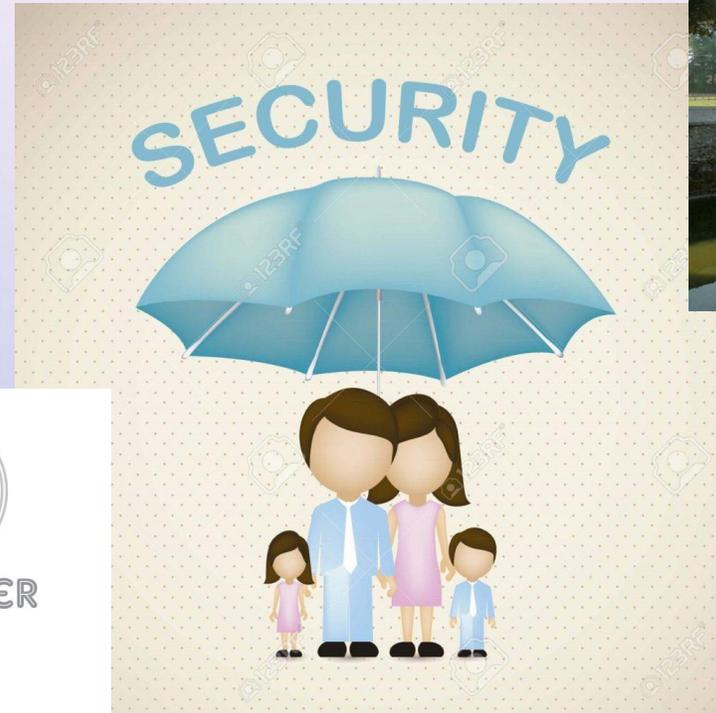


ET...

- LES PERSONNES N'ONT GÉNÉRALEMENT **PAS CONSCIENCE** DE CES MÉCANISMES DE DÉFENSE À L'ŒUVRE.
 - LE SUJET N'EST DONC **PAS CONSCIENT DU COMPORTEMENT** SOUS LEQUEL SE MANIFESTE LA DÉFENSE.
- **LE SUJET N'EST PAS CONSCIENT QUE CE COMPORTEMENT A UNE VISÉE DÉFENSIVE !**
 - *PAR EXEMPLE, NOUS, POUVONS D'EMBLÉE NOUS METTRE EN POSITION DÉFENSIVE EN FONCTION DU PATIENT QUE NOUS VOYONS ARRIVER, DES REPRÉSENTATIONS QUI NOUS ARRIVENT.*



EXEMPLES : ...



ÉVITER ATTAQUER

SE FIGER

« LA PROJECTION AGRESSIVE »

☞ L'ENTOURAGE – LES SOIGNANTS – PERSONNELS MÉDICAUX ... SONT RENDUS RESPONSABLES DE TOUS LES MALHEURS,

☞ LE PATIENT/MALADE FAIT ALORS FRONT PAR UNE AGRESSIVITÉ ACCRUE.

→ RELATION SOIGNANT/SOIGNÉ DIFFICILE VOIRE IMPOSSIBLE ! L'EXTÉRIEUR, L'AUTRE ÉTANT MENAÇANT, RESPONSABLE

DONC → SI VOUS VOYEZ QUE LE PATIENT EST AGRESSIF, VOUS POUVEZ VOUS RAPPELER QU'IL SE DÉFEND DE QUELQUE CHOSE. SANS LE SAVOIR VRAIMENT... CE N'EST DONC PAS FORCÉMENT CONTRE VOUS QU'IL-ELLE EST AGRESSIF-VE. MÊME SI C'EST VOUS QUI « PRENEZ » !



LA RÉPONSE : ...PAS FORCÉMENT D'UTILISER LE MÊME MÉCANISME...

NON, LA MEILLEURE DÉFENSE CE N'EST ALORS PAS L'ATTAQUE...





LA RÉGRESSION

- ⇒ ELLE SURVIENT LORSQUE, FACE À L'ANXIÉTÉ OU À UN CONFLIT ÉMOTIONNEL, UNE MAUVAISE NOUVELLE OU UNE REPRÉSENTATION,
- ⇒ LE SUJET *RÉGRESSE* (PAR OPPOSITION À PROGRESSER/AVANCER) ALORS VERS DES COMPORTEMENTS ANTÉRIEURS OU INFANTILES, DANS LESQUELS SES BESOINS ÉTAIENT SATISFAITS, APAISÉS.
- ⇒ LE PATIENT PEUT ALORS TENTER DE RECHERCHER DE L'ATTENTION, ET ATTENDRE UN SOULAGEMENT DE SA TRISTESSE PAR LE PERSONNEL EN FACE.



MAIS AUSSI : « LA MAÎTRISE »

- ➔ VIGILANCE EXTRÊME DU PATIENT
- ➔ SURVEILLANCE DE CE QUI EST FAIT, EN PERMANENCE
- ➔ RECHERCHES DÉTAILLÉES
- ➔ VÉRIFICATION
- ➔ HYGIÈNE RENFORCÉE
- ➔ QUESTIONS MULTIPLES ... (DONC, CELA PREND DU TEMPS...)



DONC → VOUS POUVEZ RESPIRER, VOUS PRÉPARER À DEVOIR EXPLIQUER PRÉCISÉMENT, PEUT-ÊTRE PLUSIEURS FOIS !

AUTRES ... :

D'AUTRES « MÉCANISMES » (D'ADAPTATION) PEUVENT ÊTRE PRÉSENTS :

- ✓ LA SIDÉRATION (PAS UN MÉCANISME = L'ABSENCE DE DÉFENSE JUSTEMENT)
- ✓ L'APATHIE/LE REPLI SUR SOI
- ✓ D'AUTRES ENCORE...



ET LA PART DU PROFESSIONNEL ?

- EMPATHIE
- ATTENTION
- PROFESSIONNALISME
- HUMANITÉ
- SINCÉRESSE
- BIENVEILLANCE
- RESPECT
- CONGRUENCE
- AUTHENTICITÉ
- CONTENANCE
- ADAPTATION
- DISPONIBILITÉ
- ACCUEIL
- ÉCOUTE
- HUMILITÉ

CONSTRUCTION D'UNE DISTANCE PROFESSIONNELLE

- **CE N'EST PAS** UNE IDENTIFICATION EXCESSIVE AU MALADE



- **CE N'EST PAS** UNE DISTANCE FROIDE



UNE BONNE DISTANCE PROFESSIONNELLE DOIT PERMETTRE DE TENIR LA SOUFFRANCE DU PATIENT A UN NIVEAU QUI PERMETTE DE TRAVAILLER AVEC ELLE AFIN DE SE DEGAGER DU MANQUE A COMBLER, DE L'ATTEINTE A REPARER

**IL S'AGIT DE SE PROTEGER
SANS POUR AUTANT NEGLIGER L'ECHANGE AVEC LE PATIENT**

ETRE VIGILANT

- IMPORTANCE D'ETRE ATTENTIF A LA COMMUNICATION NON VERBALE

. ÊTRE ATTENTIF À TOUT CE QUE LE PATIENT ENTEND, VOIT LORSQU'IL EST DANS NOTRE SERVICE

- IMPORTANCE D'ETRE RASSURANT POUR LE PATIENT : LA COHESION DANS ET ENTRE SERVICES.

→ ÊTRE ATTENTIF A CE QUE L'ON
DIT AU PATIENT



BÉNÉFICES POUR LE PATIENT DE CETTE DISTANCE PROFESSIONNELLE :

- CRÉER UN LIEU RASSURANT
- CRÉER UN RELATION D'AIDE ET PAS DE DÉPENDANCE
- CRÉER UN LIEU RESSOURCE MAIS PAR TROP AFFECTIVÉ
- CRÉER UN LIEU OUVERT PERMÉABLE ET TRANSITOIRE



BÉNÉFICES POUR LE PROFESSIONNEL :

- S'ÉPANOUIR DANS SES MISSIONS
- EVITER LE RISQUE D'ÉPUISEMENT PERSONNEL
- CIRCONSCRIRE LE RISQUE DE DEVENIR MALTRAITANT



PARCE QUE , ÊTRE SECRÉTAIRE MÉDICALE, AMA, C'EST
CÔTOYER AU QUOTIDIEN

→ UN UNIVERS OU LA MALADIE GRAVE,
RÉCIDIVANTE, MORTELLE EST PRÉGNANTE

ALORS QUE NOUS NE SOMMES QUE DES HUMAINS...

SAVOIR SE PROTÉGER, SE RESTAURER

- FORMATIONS (EX: COMMUNICATION NON VIOLENTE)
- PARTAGE AVEC LES ÉQUIPES (DE PEC DU PATIENT, COLLÈGUES...)
- PRENDRE SOIN DE SOI (TEMPS DE TRAVAIL – LIEU, ACTIVITÉS RESSOURCES)
- RE-CONNAÎTRE SES LIMITES : PASSER LE RELAI, DEMANDER DE L'AIDE
- TRAVAIL SUR SOI À TITRE INDIVIDUEL



**PRENDRE SOIN DE SOI POUR PRENDRE SOIN DES
AUTRES**



**→ NOUVEL ESSAI, MOINS CLICHÉ (?)
AVEC LES APPORTS THÉORIQUES EN TÊTE.**

THÉORIE CERTES MAIS... FINALEMENT ?

- ✓ **OK, POUR SAVOIR, COMPRENDRE.** OUI, SI VOUS VOYEZ QUE LE PATIENT EST AGRESSIF, VOUS POUVEZ VOUS RAPPELER QU'IL SE DÉFEND DE QUELQUE CHOSE ? SANS LE SAVOIR... CE N'EST DONC PAS FORCÉMENT CONTRE VOUS.
- ✓ **MAIS COMMENT/QUOI FAIRE** DEVANT CERTAINS PATIENTS ?
- ✓ **COMMENT SE PROTÉGER À CHAQUE FOIS ?** SE DÉFENDRE ?
- ✓ **COMMENT GÉRER, QUE FAIRE À L'INSTANT « T » ?**



DES PETITES TECHNIQUES ?



POUR AIDER À SE CENTRER – RECENTRER

POUR NE PAS SE LAISSER « HAPPER » PAR LES ÉMOTIONS DE L'AUTRE

PRENDRE SOIN DE SOI, DE SES ÉMOTIONS

➤ **TECHNIQUES D'ANCRAGE** = JE ME RECENTRE DANS L'ICI ET MAINTENANT, PAS OÙ LE PATIENT VEUT M'EMMENER

○ PAR EXEMPLE : OÙ JE SUIS ! OÙ NOUS SOMMES, QUEL JOUR...

→ **REGARDER 3 OBJETS DISTINCTS**, LES DÉTAILLER RAPIDEMENT DANS VOTRE TÊTE (UN CLAVIER D'ORDINATEUR NOIR, UN POT À CRAYON GRIS, MA MONTRE BLEUE).





👉 **REFORMULATION** => JE M'ASSURE D'AVOIR BIEN COMPRIS CE QUE LE PATIENT A DIT, CE QUE J'AI COMPRIS. **JE REFORMULE, JE RÉPÈTE.**

➤ *J'EXTÉRIORISE LES ÉMOTIONS QUE LE PATIENT CHERCHE À « CHARGER AILLEURS » - CHARGER SUR MOI.*

👉 **RESPIRATION CALME**

➤ *JE ME RECENTRE, SUR MOI.*

👉 **ENDROIT PRÉFÉRÉ / LIEU SÛR**

➤ *ME SENTIR BIEN MOI, POUR MOI, UN INSTANT.*



EXERCICES RAPIDES

- **COHÉRENCE CARDIAQUE -> APAISER LA TENSION**

➤ APPLICATION GRATUITE : « *RESPIRELAX+* » - « *BREATHE* »...

- **RESPIRATION CALME – SOPHRO FLASH’:**

❖ TENSION PHYSIQUE ?

→ EXPIRATION – SOUFFLER, PAR LA BOUCHE

❖ TENSION MENTALE ?

→ EXPIRATION – SOUFFLER PAR LE NEZ



ENDROIT PRÉFÉRÉ

- ➡ ENDROIT/LIEU DIFFÉRENT POUR CHACUN
- ➡ IL PEUT ÉVOLUER AVEC L'AVANCÉE EN ÂGE
- ➡ VOUS SEUL-E POUVEZ Y ACCÉDER
- ➡ 5 SENS EN ÉVEIL...



EN PRATIQUE C'EST:



✓ **UN ENDROIT**, CONNU, INCONNU, VU EN PHOTO, DÉJÀ VISITÉ, DANS LEQUEL VOUS VOUS SENTEZ BIEN → **VUE**



✓ **UNE ODEUR** QUE VOUS AIMEZ, EN RAPPORT OU NON AVEC LE LIEU CHOISI... UN PARFUM QUE VOUS AIMEZ, QUI VOUS FAIT VOUS SENTIR BIEN → **ODORAT**



✓ **UNE MUSIQUE**, DES SONS, DES BRUITS, QUE VOUS APPRÉCIEZ, QUI VOUS ANIMENT, QUI VOUS FONT DU BIEN, PAS FORCÉMENT EN RAPPORT AVEC LE LIEU OU L'ODEUR → **OUÏE**



✓ **UN ALIMENT**, QUE VOUS AIMEZ MANGER, QUELQUE CHOSE DE GOÛTU, D'AGRÉABLE POUR VOUS → **GOÛT**



✓ **DES TEXTURES**, À TOUCHER, SENTIR, QUI SONT INTÉRESSANTES, PLAISANTES POUR VOUS → **TOUCHER**



L'UTILISER ?

- ▷ LE CONSTRUIRE,
- ▷ LE CONSOLIDER,
- ▷ LE VALIDER,
- ▷ « LE FAIRE VENIR » DANS DES MOMENTS OÙ ÇA VA BIEN,

→ POUVOIR ENSUITE LE FAIRE VENIR COMME UNE DIAPOSITIVE PUISSANTE QUI CHASSE LES PENSÉES DÉSAGRÉABLES, À TOUT MOMENT.





QUESTIONS ? REMARQUES ?



