
GESTION DES ÉMOTIONS DANS LES RELATIONS AUX PATIENTS :

Communication positive et bienveillance

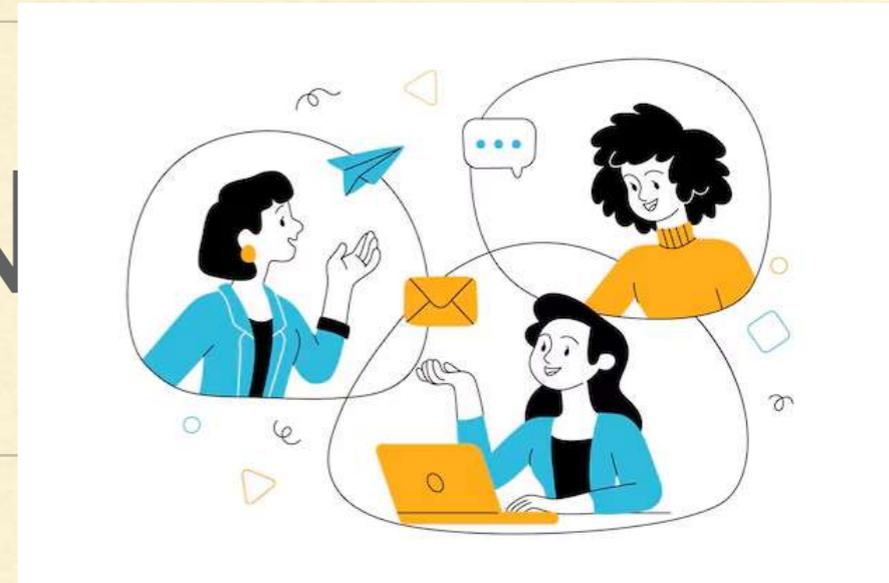
*Lucie Sebillotte
lucie.sebillotte@oncobfc.com,
Psychologue Clinicienne*



LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION :

- Deux individus A et Z. Lorsque A dit quelque chose Z devient récepteur. A et Z sont des personnes avec **des personnalités et intentions propres**. Derrière le **message émis**, il y a **toujours un message reçu** qui peut être accepté, refusé ou déformé.
 - Différents niveaux dans toute communication :
 - niveau verbal = mot prononcé avec différentes intonations reflétant des états affectifs. Selon l'interlocuteur, expression différente pour s'accorder.
 - niveau non verbal
-

LA COMMUNICATION



- Rencontre entre plusieurs interlocuteurs liés par un contrat implicite / inconscient avec des objectifs pouvant être différent : exemple soignant / soigné.
- Distinction quand communication entre dans le cadre professionnel : tâches constamment à accomplir et manque de temps. Chacun dans sa temporalité et ses objectifs, pas d'espace de rencontre et communication biaisée ou unilatérale possible. Apparition possible des interférences.

LES ÉMOTIONS

- Phénomène affectif relié à une cause. Conscient principalement en tout cas ce qui a provoqué son émotion.
- Durée brève. Intensité variable.
- Liée à la rencontre entre 2 individus : contexte d'interaction sociale.
- 5 émotions de bases lesquelles ?



ET POUR LE PERSONNE MÉDICAL ALORS ?



- Concept de travail émotionnel : maîtrise de ses émotions en changeant intensité pour s'adapter à une situation.
- Transformer les émotions négatives en émotions « acceptables ».
Maîtrise des émotions au coeur de la relation soignant-soigné pour éviter d'impacter la prise en charge.

⚠️ □ Maîtrise ne veut pas dire suppression

- Notion de distance professionnelle : position emphatique différente de la sympathie => protection de soi sans négliger l'échange ou renier le vécu émotionnel du patient.
-

MÉCANISME DE DÉFENSE :



- **DSM** « processus psychologiques automatiques qui protègent l'individu de l'anxiété ou de la perception des dangers ou de facteurs de stress internes ou externes »
- *Exemple* : *Projection agressive*

COMMUNICATION POSITIVE

- Mode de communication basé sur psychologie positive. Accent sur bien-être individuel et social.
 - Favorise empathie et respect de l'autre dans position de dialogue. Etat d'esprit positif => amélioration relations de confiance dans une équipe.
 - 4 concepts clefs :
 - langage verbal et non verbal
 - l'empathie
 - démarche assertive
 - culture du Feedback
-

BIENTRAITANCE



- Contexte : pas limiter un certain art du soin, de l'assistance et de l'accompagnement à la suite de bonnes pratiques et techniques, ni au plus difficile de évitement des maltraitements.

- Utiliser en puériculture pour le soin.



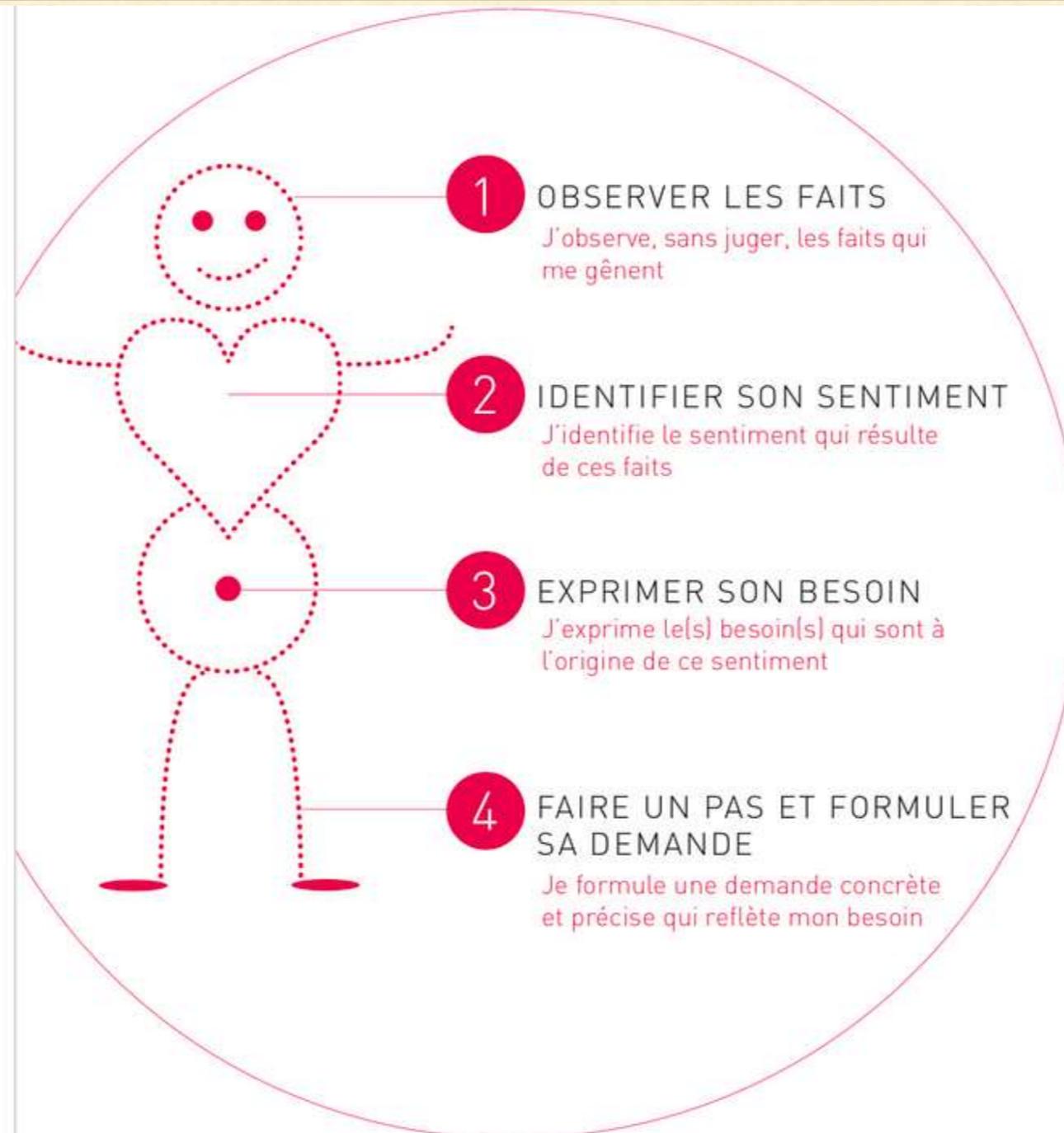
- Question éthique : émettre des règles absolues de la bientraitance ne serait pas mettre toutes les équipes en échec ?

- Question sociétale : réalité contemporaine notion pas séparable de la société dans laquelle est pensée et utilisée.
-

BIENTRAITANCE (2)

- L'objectif : soutenir la réflexion, promouvoir une démarche et non lister une série de mesures normatives.
 - Globalement « être bientraitant » devient une démarche d'amélioration, réflexion et ajustement dans sa démarche soignante.
 - C'est un objectif avec une conscience professionnelle qui aboutissent à une qualité mesurable mais jamais idéale.
-

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE



ÉTAPES	SANS RESPECTER LA CNV	EN RESPECTANT LA CNV
OBSERVATION	Tu évites toutes les réunions de projet qu'on avait fixées.	Nous avons un projet commun à rendre dans 3 semaines. Nous avons choisi ensemble les dates de réunion de travail. Sur les 3 dernières, j'ai travaillé seul.
SENTIMENT	Je sens bien que tu préfères me laisser tout gérer tout seul mais c'est notre responsabilité ce projet !	Je suis sous pression...
BESOIN	J'ai besoin que tu fasses ta part de travail.	...car j'ai besoin d'avoir confiance dans les engagements pris par chacun.
DEMANDE	Alors pense un peu à moi et implique-toi dans ce projet.	Je te propose de refaire un tour des agendas pour que je sois rassuré sur le reste du projet.
ÉCOUTE ATTENTIVE	Mais bien sûr que j'assume ma part de ce projet, j'ai déjà fait plein de recherches en plus.	Tu es tendu car tu voudrais pouvoir avoir confiance en notre collaboration ?

QUELQUES TECHNIQUES POUR LA GESTION ÉMOTIONNELLE

- Identifier ses émotions pour en chercher les causes
- Positiver sur la situation
- Passer le relai
- Reformuler : s'assurer que le patient à bien compris ce qui est dit
- Technique de relaxation ou méditation



« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous voulez entendre, ce que vous entendez, ce que vous croyez en comprendre, ce que vous voulez comprendre, et ce que vous comprenez, il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même. »

- *Bernard Werber* -

Merci pour votre attention

