

Comment améliorer la relation de soin aux urgences ?

La compétence émotionnelle

Dr A Renault, CHU Brest

Mr M Vobmann, Rêves de Clown



Problématique : qu'est ce qui se joue ?

Brutalité de la situation
Incertitude de ce qui va se passer
Incompréhension de l'information Angoisse de mort

Sensation d'isolement,
Sensation d'inutilité
Histoire de la famille

Complexité du fonctionnement
Urgences
Intervenants différents, autres unités
Délai d'attente



Peu de disponibilités des soignants
Pas de soignants référents
Fuite

Problématique : qu'est ce qui se joue ?

Souffrance patients
familles

Etat émotionnel +++

Angoisse, Peur

Rupture

dans la continuité de la

vie



Expressions variées

Mots ou attitudes

Mécanismes de défense

=> But d'adaptation et de
préservation, de survie.

Réactions des
soignants

D'après C. Benahim

Comme c'est
difficile
mais faut y aller
Je ne sais pas quoi dire.
J'ai pas appris
Il faut que j'explique
Je fais de mon mieux



Je suis IDE, AS
médecin ,

Cognitif +++

et émotions à contenir

« le raisonnant »

On ne comprend pas
tout ce que l'on nous
dit.
Pourtant on essaie



Je suis patient, famille

Émotions +++

à contenir

« La résonance »

A quoi cela sert de reconnaître l'état émotionnel des patients/ familles ?

Patients/Familles

Les émotions aident les individus à s'adapter et à faire face à des évènements qui ont des implications pour leur survie et leur bien-être

MAIS les émotions sont envahissantes

=> bloquent la pensée rationnelle

Poser des mots permet

d'aider à les mettre en dehors de soi
d'être moins envahi
d'entendre ensuite ce qui se dit

Soignants

Peur de ces émotions

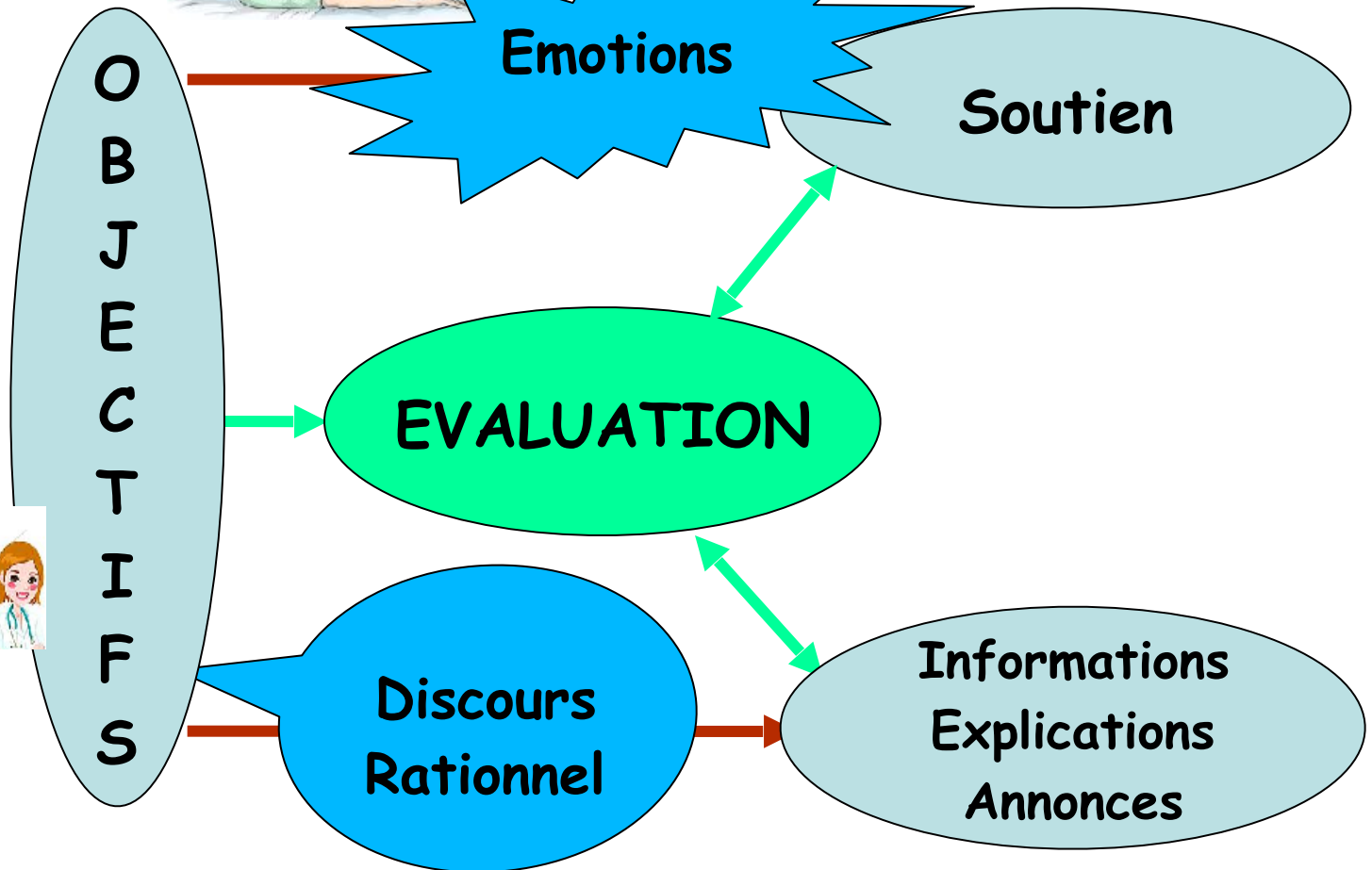
Peur d'augmenter ces émotions ou d'en créer

Peur de perdre du temps

Ce qui empêche d'aller voir

Comment la renommer si on a pas appris ?

Relation Soignant-Soigné-Famille



Outils

Ecoute active

Détecter, clarifier, vérifier

Laisser s'exprimer le patient, encourager le patient à continuer

Laisser s'exprimer les émotions, les décoder

Guetter et rechercher la question dissimulée et susciter en retour une interrogation

Respecter les moments de silence

Récolter des indices en facilitant l'expression

Produire des hypothèses à partir de ces indices

Tester ces hypothèses par la recherche de nouveaux indices

Reformulation

En Echo

En Reflet

Outils

Calibration

Permet d'observer les réactions comportementales et physiologiques de l'autre

=> l'interprétation qu'il a faite de notre message.

Synchronisation

Posturale, Mouvements

Ton/Rythme

Respiration

Discours

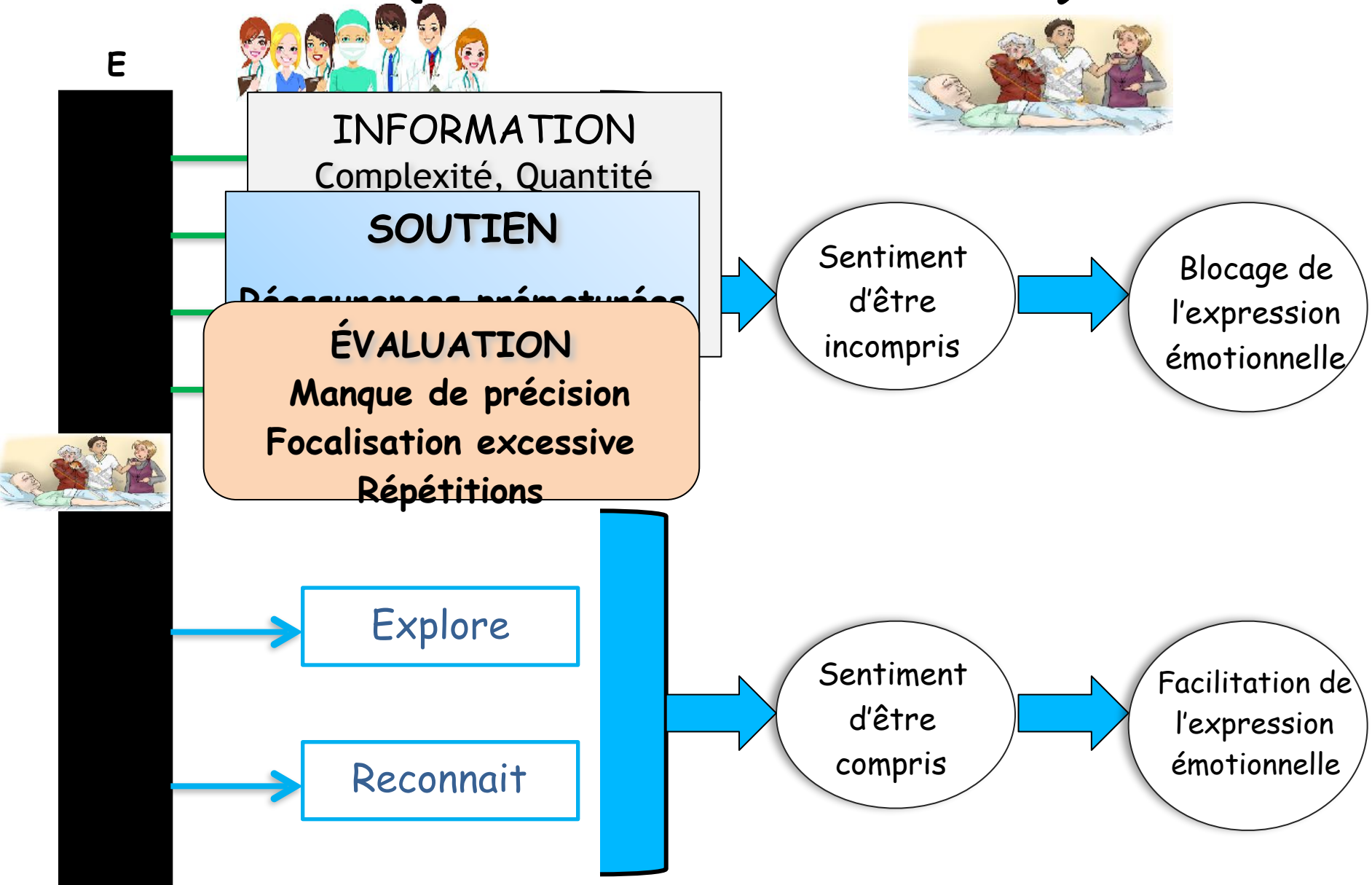


Stratégie de soutien

Autoriser l'Autre à exprimer ses émotions

- Détecter la présence d'émotions
- Ressentir les émotions
- Explorer les émotions perçues
- Discriminer les types d'émotions
- Verbaliser les émotions perçues
- Répondre à l'émotion reconnue

Le soutien (Gestion des émotions)



Ecoute active/reformulation par les mots, sur le ressenti

=> Améliorer la relation de soin

=> Gagner du temps

=> Patient/famille entendus est plus satisfaite, même si prise en soin technique efficace



Formation pour améliorer sa pratique

Séminaire de formation à la relation - CESIM CHU Brest - UBO

Rêve de clown

Rêves de Clown : Acteur en Economie sociale et solidaire

- Une structure unique dans l'ouest de la France : :
 - Association loi 1901,
 - Reconnue d'intérêt général,
 - Œuvre de Bienfaisance,
- Une mission :
 - Intervenir / publics en vulnérabilité,
 - Contribuer au mieux être,
- Des partenariats :
 - 13 hôpitaux sur 5 départements
 - 3 centres de rééducation fonctionnelle
 - Des EHPAD, personnes désorientées



Rêves de Clown : Des professionnels formés

- **Une orientation :**
 - Démarche d'intervention structurée et professionnelle,
 - Intégration dans un projet de structure, de service
 - Un partenariat avec les équipes pluridisciplinaires,
 - 20 ans d'expérience (début 1998 sur Lorient)
- **Une Equipe de 22 "Docteurs-Clowns",**
 - Clowns professionnels, spécialement formés pour l'hôpital
(Métier reconnu par l'Etat Français en 2015)
 - **Public rencontré** : enfants, adultes, adultes âgés
 - **Services visités** : pédiatrie, chirurgie, néonatalogie, réanimation, urgences pédiatriques et adultes, oncologie et palliatif adultes,

Rêves de Clown : Acteur en Economie sociale et solidaire

P Positionnement
E Ecoute
C Communication
H Humanité
E Emotions

Rêves de Clown : Partenaire de soignants

- -20 ans d'expériences et de présence au sein de 77 services de 16 établissements de soins
-Au contact de plus de 1.200 soignants
- Formations professionnelles aux équipes pluridisciplinaires sur la Prise En Charge des Enfants et adultes



Un clown,
ça fait du bien
quand on a mal !



« La chose la plus importante en communication,
c'est d'entendre ce qui n'est pas dit ».

Pierre Drucker

Références bibliographiques

HESBEEN W., Prendre soin à l'hôpital, Paris, Masson, 2007

ARSENE, D., LA MARNE, P., HOUSSET, E. Les émotions dans le soin [dossier].
Ethique & santé, 2017, n° 2

COUZON, E., DORN, F. Les émotions : développer son intelligence émotionnelle.
ESF eds, 2007

PICARD, Dominique, « *Relations et communications interpersonnelles* », Dunod
eds, 2008

MARC E, l'école de Paolo Alto. Un nouveau regard sur les relations humaines.
Retz eds