


GROUPE HOSPITALIER
HENRI MONDOR
ALBERT OBERNIER - GEORGES CLÉMENTEAU
JEFFREY-GOUPOTTEIN - EMILE ROUX

ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS

La relation thérapeutique

Grégoire Baudin – Psychologue
gregoire.baudin@aphp.fr

Hôpitaux universitaires Henri Mondor
Délégation à la Recherche Clinique - Pôle de Psychiatrie-Addictologie

IFSI Emile Roux

2 octobre 2015

Plan du cours

- Introduction
- Cadre général d'intervention professionnelle
- La relation
- Le changement
- En cas de faux-pas
- Bibliographie
- Filmographie

02/10/2015 IFSI - La relation thérapeutique 2

Vous êtes des thérapeutes

- Votre attitude auprès des patients compte pour beaucoup dans le processus de rémission/guérison
- **Objectif du cours:** vous sensibiliser aux processus psychologiques en jeu lorsque vous êtes en relation avec un patient et vous aider à en faire des leviers thérapeutiques

02/10/2015 IFSI - La relation thérapeutique 3

Pourquoi tout ça?

- Une aide pour le patient:
 - Se sentir entendu
 - Effets sur son état psychologique
 - Effets sur sa santé
- Une aide pour vous:
 - Sentiment d'efficacité personnelle
 - En phase avec les valeurs de soin
- Ça vous servira toute votre vie professionnelle

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

4

Vous êtes de futurs professionnels de santé

- Travail auprès de personnes
 - Relations humaines et professionnelles
- Droits et devoirs inscrits dans la loi
 - Secret
 - Droits fondamentaux
 - Charte du patient hospitalisé
- Ethique et déontologie
- Quel sens voulez-vous donner à votre métier?

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

5

Les contextes de soin

- Différents établissements, services qui accueillent différentes personnes
 - Règles générales, impersonnelles
- A chaque fois des rencontres différentes
 - Chaque patient est unique
 - Même si aller à la rencontre d'autrui peut parfois être effrayant, c'est ce qui fait la richesse de votre futur métier



Hôpital Henri Mondor

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

6

Mandats et objectifs

- La société, l'institution vous confère des rôles
 - Fiches de postes
 - Organisation de service
- Les patients aussi vous confèrent des rôles:
 - Congruence?
 - Acteurs de leurs soins
 - Autres (explicites ou non)
- Co-construction des objectifs
- Analyse des demandes

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

7

Le cadre des soins

- Ce dans quoi vous inscrivez les soins que vous apportez aux patients
- Définition de votre cadre
- Cadre bienveillant et rassurant comme base d'une relation thérapeutique
 - Première étape en psychothérapie



Donald Winnicott



John Bowlby



Abraham Maslow

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

8

Bienvenue parmi les humains

- Nous avons tous une vie psychique complexe:
 - Emotions, cognitions, comportements
 - Réactions physiologiques
 - Interactions avec l'environnement (physique, social)
- Les patients aussi (ils sont humains avant d'être patients)
- Les interactions entre deux (ou plus) êtres humains sont complexes et uniques

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

9

Le relation comme outil de travail

- Au même titre que les actes techniques
- Votre manière d'être et d'interagir avec les patients est centrale dans le soin
- Vous êtes votre propre outil de travail

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

10

Centralité de la relation thérapeutique

- Une bonne alliance thérapeutique augmente les bénéfices que tire le patient de la prise en charge
- Ça minimise le risque de rechute
- Ça évite au patient de retourner à l'hôpital et améliore sa qualité de vie

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

11

La relation

- Chacun a sa propre manière d'être avec les autres et en fonction des contextes
- Processus interpersonnel, circulaire et dynamique
- Notion d'interaction
 - Exemple des responsabilités au sein des couples
- Echange constant de messages
 - Langage
 - Comportements
 - Contextes

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

12

La relation – Début...

- Dès le moment où vous voyez le patient (et dès que lui vous voit)
 - Vos représentations, stéréotypes
 - Biais cognitifs
 - Vos attentes, sentiments, appréhensions
- Chez le patient
 - Ses attitudes, son comportement
 - Sa manière de vous serrer la main
- L'environnement
 - Un même stimulus
 - Une grande diversité de réactions



02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

13

La relation - ... suite ...

- Etablissez une relation de confiance (le plus important au départ)
- Posez le cadre (rassurant)
- Montrez-vous soutenant
- Explorez le ressenti du patient



© santemonteregie.qc.ca

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

14

La relation - ... et fin

- Faites une synthèse avec le patient
- Intéressez-vous à ce qu'il a ressenti durant votre échange
- Planifiez la suite afin de réduire l'incertitude

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

15

Stéréotypes, préjugés, discriminations

- Tout au long de la vie, nous organisons notre environnement pour lui donner du sens
- Informations stockées en mémoire sémantique (MLT) et pouvant être réactivés
 - Permet de ne pas avoir à analyser rationnellement à chaque situation
- Informations partielles, parfois fausses, parfois à l'origine de comportements blessants
 - Sensibles aux biais cognitifs (ex. généralisation)

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

16

Biais cognitifs

- Perception, cognition, émotion en décalage par rapport à la réalité et qui affecte nos comportements
- Le décalage est souvent inconscient
- Nous en avons tous
 - Comme pour les stéréotypes
 - Même fonction
- Envisager d'autres possibilités, changer de point de vue
 - Exemple de l'étudiant qui baille en cours

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

17

Langage non-verbal

- Prêtez une grande importance au langage non-verbal du patient et au vôtre:
 - Contact visuel, expressions corporelles et faciales
 - Silences, prosodie
 - Proxémie, toucher
- Donne un nouveau sens au langage verbal
 - Regarder un film (observer un patient) sans le son
 - SMS

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

18

Transfert

- Ce que vous évoquez au patient au sein de la relation soignant-soigné
- Emotions, pensées automatiques, comportements, paroles, langage non-verbal
- Reviviscences d'expériences émotionnelles passées dans l'ici et maintenant
- Dans quels contextes ça a pu servir le patient de réagir ainsi?

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

19

Contre-transfert

- Ce que le patient évoque chez vous:
 - Réactions physiologiques, émotions, cognitions, comportements
 - Exemples de patients exposés à des traumatismes
- Soyez-y très vigilant:
 - Pour ne pas attribuer au patient ce qui vous appartient
 - Ce sont des indicateurs cliniques

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

20

Réactance et résistance

- Définitions
- Le patient vous envoie des messages constamment
- Il n'y a pas de patient résistant, créer la résistance nous appartient (et donc on peut le gérer)
- Apprenez à danser plutôt qu'à pratiquer la boxe
- Processus dyadique



02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

21

Ambivalence

- Attitude paradoxale
- Conflit entre deux pensées, émotions et/ou comportements contradictoires
- Quand vous la détectez, explorez-la avec le patient (EM)
- Différent d'un manque de motivation
 - Au contraire, c'est la naissance de la motivation
 - Mais changer, c'est s'aventurer vers l'inconnu

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

22

La motivation

- Intrinsèque/extrinsèque
- A prendre soin de soi
- Il n'y a pas de patient qui soit complètement dénué de motivation
- C'est un levier formidable

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

23

Les niveaux de relation (1)

- Passant
 - Chercheur
 - Acheteur
 - Co-thérapeute
- ↑

Précision de la demande

↓

+
- Derrière ces différentes positions interpersonnelles, il y a différentes demandes
 - Différents niveaux de changement

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

24

Les niveaux de relation (2)

- A-pathique: minimise la détresse
- Anti-pathique: ne perçoit pas la détresse
- Sym-pathique: partage la détresse
- Em-pathique: comprend la détresse sans la partager

- Symétrique
- Complémentaire

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

25

Carl Rogers

- Conditions nécessaires et suffisantes au changement:
 - Une relation
 - Un état d'incongruence du client
 - L'authenticité du thérapeute
 - Un regard positif inconditionnel
 - De l'empathie
 - La perception du client vis-à-vis du thérapeute



02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

26

Distance

- Distance interpersonnelle

- Différent de froideur
 - Un extrême du continuum

- C'est fonction de vous, de là où vous êtes le plus à l'aise et du cadre que vous posez

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

27

L'empathie

- Faire comme si on était à la place d'autrui tout en gardant un regard extérieur
- Processus interpersonnel
- Compétence interpersonnelle
- L'empathie s'éprouve et s'exprime

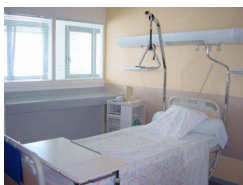
02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

28

Regarder par la fenêtre du patient

- Le patient n'a pas choisi d'être malade
- Intéressez-vous à sa manière de vivre sa situation de personne hospitalisée



02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

29

Dans la peau des patients

- "There is a basic human longing to be known, understood, and accepted for who we are." (Finn, 2008)
- Echangez les places: Ça fait quoi de vivre dans la peau de quelqu'un qui a une tension constamment élevée?
- Qui se présente de telle manière avec les gens (connus et inconnus), dans tel ou tel contexte?
- Importance de l'histoire de vie pour mieux comprendre

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

30

Maladie, perte et deuil

- Impacts de la maladie sur la vie du patient:
 - Vie quotidienne (fonctionnement)
 - Détresse émotionnelle
 - Maladie chronique? Histoire de la maladie
 - Soutien social (couple, amis)
 - Niveau de coopération
 - Stratégies de coping?
- Deuil de l'état de santé antérieur
 - Attention à la dépression

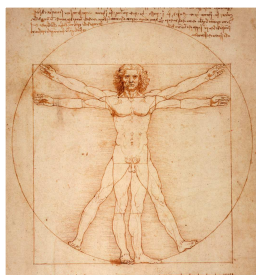
02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

31

La place du corps

- Medium, présentation de soi aux autres
- Intimité
- Exposition et soumission du corps aux professionnels
- Actes techniques



02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

32

Congruence/Authenticité

- Dévoilement dans l'ici et maintenant (sans pour autant tout divulguer)
- Le patient aussi est un bon clinicien, il détectera l'incongruence
- Base d'une relation de confiance / symétrique
- C'est un moyen de rappeler au patient son humanité ... et la vôtre

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

33

Tout est relatif

- Même s'il est difficile de changer, rien n'est inscrit dans le marbre
- Pourquoi le patient adopte-t-il tel ou tel comportement? Adaptation?
- Dans quels contextes?
- Importance des exceptions

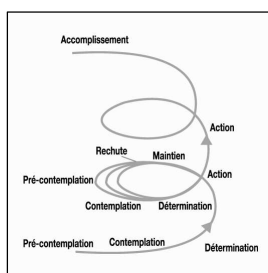
02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

34

Le changement (1)

- Processus complexe
- Souvent marqué par des rechutes
- Différents leviers en fonction du stade de changement du patient
 - Ambivalence puis motivation



Prochaska & DiClemente (1984)

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

35

Le changement (2)

- Il faut dans la pièce au moins une personne qui croit au changement
- Le changement pose la question du prix à payer
- Le plus dur est de préparer les gens au changement, de les mettre suffisamment en sécurité
- Lorsqu'ils se sentent suffisamment en sécurité, ils testent d'autres possibilités et changent d'eux-mêmes

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

36

Outils d'entretien

- Questions ouvertes
- 4 R: reformuler, recontextualiser, résumer, renforcer
- Directivité de l'entretien

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

37

Entretien motivationnel

- 7 principes directeurs
 - Motivation intrinsèque
 - C'est au client de résoudre l'ambivalence
 - La persuasion directe est inefficace
 - Style doux, chaleureux, invite à l'exploration
 - Thérapeute directif dans l'exploration de l'ambivalence et sa résolution
 - La motivation est un état variant selon la qualité de la relation
 - Relation de partenariat plutôt qu'expert/patient
- 4 principes généraux
 - Exprimer l'empathie (Finn, 2008)
 - Développer la divergence
 - Faire avec la résistance
 - Renforcer le sentiment d'efficacité personnelle



02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

38

La liberté et le choix

- Liberté de se soigner (ou de ne pas se soigner) sauf dans certains cas très particuliers
- Laissez les gens décider de ce qui est bon pour eux
- Elaborez avec eux autour de leurs choix
 - Portes d'entrée à ouvrir avec le patient sans mettre le pied dans la porte

02/10/2015

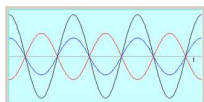
IFSI - La relation thérapeutique

39

Réduire la dissonance

- En fonction des styles de coping:

- Internalisé
- Externalisé



- Niveau de directivité

- Directif
- Semi-directif
- Non-directif

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

40

Recherchez une relation de co-therapeute

- Rendez le patient acteur de ses soins

- « Aidez-moi à vous aider »
- Timing (Don't go too far too fast)

- Réduisez l'asymétrie de la relation

- Ça empêche de penser à la place du patient

- Attention aux impasses relationnelles (favorisent la résistance/réactance)

- Expertise
- Jugement
- Asymétrie en général



02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

41

L'autonomie

- Cf. Pyramide des besoins

- Suscitez l'autonomie du patient

- Attention à ne pas le rendre dépendant de vous

- Laissez-le faire ses choix (sauf dans des cas très particuliers)

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

42

Identité

- Être malade est différent d'avoir une maladie: ne réduisez pas les patients à des tableaux cliniques
- Attention à la sémantique (à l'écrit et à l'oral)
- Altérité
- Construction de la réalité

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

43

Errare humanum est ...

- Il arrive à tout le monde de faire des erreurs
- Le plus important c'est de le reconnaître et d'en faire quelque chose
 - ... perseverare diabolicum
- Qu'est-ce qui a provoqué cette erreur?
 - Processus interpersonnel (« Nous » vs. « Il » ou « Je »): interaction

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

44

Signaux d'alarme relationnels

- Ne faites pas porter au patient ce qui vous appartient (cf. contre-transfert)
- 3 risques: identitaire, défensif, philosophique
- Projection, clivage

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

45

(Méta) communiquez avec les gens

- Communiquez sur votre communication
- Discutez du processus interactif (ce qui se passe dans la relation, ce que vous avez ressenti, ce que vous avez détecté chez l'autre)

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

46

Retour sur soi

- Intervention, supervision individuelle ou groupale
- Permet d'examiner avec de la distance et avec d'autres personnes une situation particulière
- Mais aussi pendant un entretien ou la réalisation d'un acte de soin (petit vélo)
- Exercice délicat et exigeant

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

47

Votre avis compte

- Appréhender au mieux les modes de fonctionnement du patient ... et le vôtre
- L'avis des autres acteurs du soin permet de connaître d'autres contextes
- Croisez les sources d'information, associez les proches
- Elargissez le point de vue

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

48

Importance de la supervision

- Supervision / Intervention
- Pour identifier votre fonctionnement psychologique
- Ce que cela implique dans votre manière d'être auprès des autres

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

49

Formez-vous

- Lectures
- Formations universitaires et continues
- Soyez curieux
- Tout au long de votre vie professionnelle
- Faites-vous superviser

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

50

Si vous ne deviez retenir qu'une chose

- Il existe chez l'Homme un profond désir d'être (re)connu, compris et accepté pour qui il est. (Finn, 2008)
- Pensez en termes interpersonnels: Apprenez à danser
- Approche collaborative

02/10/2015

IFSI - La relation thérapeutique

51
