

Pour les soignés :

Émotions compréhensibles — sentiment de congruence :

1 — Émotion adaptée = conforme à l'attendu :

Le patient réagit d'une façon qui est simple et facile à comprendre. Sa réaction émotionnelle est adaptée en termes de nature et d'intensité.

Accompagnez le patient simplement par votre présence dans le vécu de son émotion.

Utilisez des mots simples. Prenez une ou deux respirations tranquilles avec le patient.

« Ce que vous ressentez est normal. »

« Beaucoup de personnes en ce moment ont le même ressenti que vous. »

Vérifier si la personne peut être soutenue, par qui et comment.

La présence, même sans parler, est ce qui fait le plus de bien sur le plan affectif.

2 — Émotion adaptée exacerbée = conforme à l'attendu mais plus fort :

Comme dans le 1 en ajoutant :

« Ce n'est pas simple. » (Plus rassurant que c'est difficile — consciemment, cela veut dire la même chose, mais l'inconscient entend le mot simple qui est plus rassurant que le mot difficile.)

Les émotions adaptées, même les plus intenses, s'arrêtent d'elles-mêmes pour peu que l'on attende un peu.

Réaction émotionnelle de stress — sentiment de bizarrerie :

3 — Sidération = Arrêt sur image :

Le patient est sur pause. Le stress a entraîné une sorte de court-circuit dans son système émotionnel. Il est en danger, car il ne peut plus faire face à ce qui lui arrive ni bien comprendre son environnement.

Il est important de l'aider à revenir ici et maintenant en le rassurant et en lui disant des phrases simples pour rebooter son circuit émotionnel.

Appelez-le par son nom, donnez-lui la date, le lieu où il se trouve la raison pour laquelle il est là. Mettez-le en contact avec un proche qui va l'aider et prendre soin de lui. Donnez-lui du temps. Répéter si nécessaire, écrivez les consignes sur un papier.

« Mr Martin, vous êtes venu à l'hôpital, car vous étiez inquiet pour votre femme. Elle est hospitalisée en réanimation. Toute l'organisation nécessaire pour l'aider est en place. Nos équipes sont déjà en train de s'occuper d'elle. Vous pouvez téléphoner à votre fille pour la prévenir... »

4 — Transformée = Colère = éventuellement contre l'équipe qui fait de son mieux :

Attention au risque de rupture du lien thérapeutique. Vous êtes sûrement vous-même aussi fatigué. Prenez du recul. Réattribuer la colère au vrai responsable des faits (le virus ou le pangolin ou...) quitte à exprimer aussi de la colère contre le vrai responsable (pas le patient en tout cas).

« - C'est inadmissible, nous attendons depuis 4 heures alors que mon fils est très malade... Plusieurs personnes sont passées avant nous... »

- Oui Madame, effectivement vous avez raison, moi aussi je trouve totalement inadmissible d'un virus comme celui-ci ait un pouvoir aussi puissant et réussisse à déstructurer autant notre société... »

5 — Transformée = Régression = Comportement infantile, abandon :

Le patient devient dépendant et ne s'occupe plus de lui-même. Il a baissé les bras. Écouter un peu, l'accompagner et le soutenir en validant que la situation n'est pas simple tout en cherchant du relais dans l'entourage, car dans la situation actuelle vous n'avez évidemment pas le temps de coucouner !

6 — Dissociation = Indifférence = fait face de façon superficielle :

Pas de problème dans l'urgence, mais le patient est à fort risque de s'effondrer plus tard. Ses émotions sont en train de s'accumuler dans un sac pour le moment étanche... Ça risque de fuir ou d'exploser dans quelques semaines, ou quelques mois. Ce sera la gestion post-crise dans les mois qui vont suivre l'épidémie.

7 — Dissociation = Dénier = Semble ignorer les faits, se met en danger et met les autres en danger :

Ne respecte aucun geste barrière par exemple. N'écoute pas ne tient pas compte des consignes. Personnalité difficile à gérer potentiellement fauteur de troubles. Faire face avec autorité. Ne pas chercher à le faire sortir du déni c'est peine perdue. C'est comme si la case pour comprendre la situation était manquante. Rappel doux, mais ferme au règlement et à la loi sans autre explication, si besoin par un tiers c'est encore plus efficace. ("Les psys" appellent ça "triangler")

« Le directeur de l'hôpital a mis en place un règlement très strict suite à la demande du gouvernement.

Ce règlement est pénible pour tout le monde.

C'est le règlement qui dit que... les visites ne sont pas autorisées... vous devez respecter une distance avec les gens autour de vous... vous devez porter un masque... .. »

8 — Dissociation = Déplacement = Se préoccupe d'un autre sujet qui paraît mineur :

C'est un mécanisme de protection efficace qui est à respecter. Acceptez de parler du sujet mineur et d'y trouver une solution, même si cela semble superflu, cela va grandement apaiser le patient et lui permettre d'être ensuite à l'écoute de ce que vous avez à lui dire.

Pour les soignants :

9 — Identifier votre besoin de soutien émotionnel et contacter une des nombreuses initiatives qui se sont mises en place.

Oui, **osez** demander de l'aide pour vous-même, c'est capital. Nous sommes aussi soignants, nous aurons plaisir à vous aider.

10 — Aidez vos collègues à se faire aider.

Le plus simple, si vous repérez une personne soignante de votre entourage qui va mal et qui vous inquiète, est de lui dire que vous avez, pour vous-même, demandé de l'aide, à qui et comment cela vous a aidé. Transmettez-lui le contact, le site, les coordonnées précises. Vous pouvez aussi lui dire qu'elle pourra transmettre si elle s'inquiète pour d'autres personnes. Cette approche indirecte est souvent efficace si l'approche directe ne marche pas.

Élise Lelarge, Médecin psychiatre, 2020.