

**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.

#### A : Accueil

Être vigilant aux éléments factuels de l'interaction soignant-soigné qu'elle ait lieu de façon formelle (RDV, consultation, visite dans la chambre, installation au bloc opératoire, transfert...) ou informelle (gestion des imprévus, couloir, changement de planning...) dans les soins programmés et lors des situations d'urgence.

#### D : Dialogue

Le langage verbal provoque des effets directs et indirects majeurs sur les patients voire des effets nocébo... Apprendre une bonne communication verbale est essentielle à une bonne relation soignant-soigné. Décoder le système sensoriel du patient (VAKOG) est utile pour être capable de lui parler son propre langage et d'être ainsi mieux compris. Le soignant peut apprendre à se synchroniser sur le plan verbal pour choisir des mots facilitateurs et apaisants.

#### R : Respiration

Clé de voute de l'hypnose conversationnelle, le langage non verbal est ici symbolisé par la synchronisation respiratoire. Le corps (du soignant comme du soigné) est utilisé comme support d'une communication bienveillante et apaisante.

#### E : Emotion

Le baba du décodage des émotions du patient permet de repérer les émotions normales et pathologiques, d'apprendre à y faire face de façon juste et efficace et à soutenir le patient désemparé en hypnose conversationnelle. Le diagnostic des émotions pathologiques permet de solliciter les autres équipes de soutien à bon escient (soin de support, soutien psychologique...)

#### N : Nord

Le soignant est le garant de la direction des soins. Comme un guide de haute montagne, il montre le chemin, il encourage. Nous verrons comment tenir le cap, soutenir, orienter le patient qui reste acteur de sa randonnée.

#### A : Attendre

Le rythme de la communication thérapeutique sera abordé ici.

Dans un silence accueillant et ouvert, le soignant devient capable de laisser au patient le temps dont il a besoin pour intégrer l'information et participer aux soins à son rythme. Plus le soignant attend bien plus les soins deviennent rapides et efficaces grâce à la coopération du patient.

#### L : Lieu sûr

Cet exercice de base de l'autohypnose sera enseigné au soignant pour lui-même. Chacun pourra construire son propre lieu sûr, endroit de sécurité qui permet de mieux gérer la fatigue et le stress liés aux soins et aux situations difficiles. Une façon pour le soignant de se ressourcer pour mieux faire face.

#### I : Individualisation

connecté avec le fait qu'il s'agit d'un autre. Nous travaillerons la gamme de l'empathie de l'indifférence à la contagion émotionnelle pour que le soignant soit capable de se positionner à la bonne place.

#### Les outils de la thérapie brève au service de la communication thérapeutique

Les thérapies brèves ont développé une approche centrée sur le langage qui complète les apports de l'hypnose conversationnelle. Des questionnements spécifiques (utilisation d'échelles, questions sur les exceptions, questionnement stratégique...) seront utilisés dans des exercices pour apprendre à poser « la bonne question » dans le but d'obtenir « la bonne réponse ! »

Le soignant est le garant de la direction des soins. Comme un guide de haute montagne, il montre le chemin, il encourage. Nous verrons comment tenir le cap, soutenir et orienter le patient. La gestion de l'anxiété est permise par un rôle actif du patient qui se sent acteur de sa randonnée et utile aux soins qui lui sont proposés.

#### Faire du sûr-mesure

Le principe éricksonien de base : une situation pour un patient !

Chaque rencontre est unique, avec ce patient-là. Nous verrons comment apprendre à individualiser la relation thérapeutique, réaliser juste ce qui est utile et nécessaire.

- *Le lieu sûr en hypnose conversationnelle pour le patient*

Les soignants doivent être capables d'accompagner le patient dans son lieu de sécurité émotionnelle à toutes les étapes de sa prise en charge. L'apprentissage et la coordination de l'équipe sur ce thème commun et spécifique à chaque patient permettent de créer un sentiment de proximité et de sécurité pour le patient.

## Exemple de reformulations

---

Ca ne va pas te faire mal	Ce soin va te soulager
Ca ne va pas être long	Tu comptes ? / Distraction
Tu ne vas rien ressentir	Expliquer ++
Ce n'est pas grave	Le pire est terminé
Reste calme	Vas-y, tu peux crier suffisamment fort... encore... tu peux crier jusqu'à ce que tu n'ais plus du tout de souffle...
Détends-toi	Concours de poupée de chiffon... Voilà... hyper molle... Super...
Ne t'agite pas	Tu fais la statue ?
Arrête de pleurer	Vas-y, pleure... Plus tu pleures plus ce sera facile pour toi après... voilà... super...
Ne bouge pas	Concours de statue... Montre moi..Waouhhh
Où as-tu mal ?	Quelle partie de ton corps a besoin de notre attention ?
Tu ne vas plus rien ressentir du tout	Quelles sensations vas-tu ressentir ? Chaud froid picotement ???
Maman est partie	Ta maman t'attend juste à côté. Comment tu vas lui raconter tout ça juste après ?
Tu n'as rien à faire	C'est toi qui dis quand on commence... Tu vois cette télécommande ? Quand tu es prêt tu appuies dessus et c'est toi qui commandes.
Laisse nous travailler	Tu tiens les compresses... le tensiomètre... le masque...
Essaye	Vas-y, fais le
Ne t'agite pas	Tu fais la statue ?
Mais	Et
Peut-être que ce traitement va marcher	C'est super comme traitement

Soit positif, enfin !

C'est pas simple pour toi en ce moment

---

Tu n'auras plus jamais besoin de ces vêtements      Je garde ces vêtements pour  
après dès que tu seras guéri

---

Je reviens te voir demain... si tu es encore là...      Tu peux compter sur moi, même  
si tu changes de chambre je saurai où te trouver.

---

Jargon médical incompréhensible      Expliquer

---

N'oublie pas ton RDV      Ok, on se voit le ... tu me raconteras...

---

Tu sonnes si tu as mal... (un problème)      Tu sonnes si tu as des sensations  
excessives... (besoin d'aide)

- On passera régulièrement