



Réseau des Rencontres de la recherche en soins en psychiatrie Groupe de Coordination des Initiatives SocleCare (CGIS)

Vers une médecine plus sensible

Résumé : Comment aller à la rencontre de l'autre en tant que soignant et soigné avec l'aide des outils formels et informels. L'apprivoisement de l'être humain dans le respect et l'authenticité est une approche importante pour la médecine et les autres disciplines de la santé. Les travaux qui développent la connaissance et l'apprentissage de l'Informel dans les relations sont d'une aide précieuse pour la qualité des soins.

Mots clés : informel, sujet, santé, humain, apprivoisement, transfert

Docteur Anne Catherine Degros

Psychiatre au CNP Dave (Hôpital de jour et Maisons de soins psychiatriques)

Introduction

Lors de mes études de médecine, j'ai découvert que l'on abordait l'être humain d'abord comme un corps. Nous recevions également un cours de philosophie et de psychologie mais l'accent a essentiellement toujours été mis en priorité sur l'aspect scientifique, la physiologie, la technicité. Tant dans ma curiosité intellectuelle que dans ma découverte des soins en tant que patiente, cela m'a été insatisfaisant. J'ai découvert une autre grille de lecture de l'être humain en suivant les séminaires de psychosomatique et de phénoménologie à Saint-Luc à Bruxelles où j'ai terminé ma formation de médecin. Un de mes Professeurs, le Professeur Jonckere (université catholique de Louvain, à Bruxelles), m'avait cité une phrase de Jean Oury : « *L'homme est une transcendance alourdie de facticité* » que j'ai toujours gardé dans un coin de ma tête.

Une histoire de rencontres

Par la suite, ma rencontre avec le Professeur Etienne Dessoy (université Catholique de Louvain à Louvain-la Neuve) alors que je me formais à la systémique m'a permis de découvrir l'importance de l'ambiance, des croyances, des représentations et des rites de passage. Récemment ma rencontre avec Monsieur Eric Pierrard¹ et Jean Paul Lanquetin² m'a fait réfléchir à une articulation dans mon travail du formel et de l'informel. Depuis longtemps je tâtonnais dans ma pratique clinique sans pouvoir mettre de mots sur la façon dont j'approchais les patients. En prenant un certain recul, je me dis que j'ai privilégié dans mon métier et dans ma vie les dimensions de sensibilité, d'émotivité, de complexité et de confrontation parfois pénible à la réalité. Le formel se concrétise dans des réunions, des procédures que je mets en place avec les équipes. L'informel se loge dans l'apprivoisement que je tente d'installer dans toutes les relations, y compris avec moi-même. Il n'est pas toujours facile de s'accepter tel qu'on est. Je vous propose de cheminer ensemble pour un petit bout de chemin dans l'expérimentation de l'Informel dans les soins médicaux psychiatriques qui pourraient s'étendre à tous les soins me semble-t-il...

Un petit pas vers le patient

Et si l'on commençait par un sourire, un geste de bienvenue, un mot aimable, un « comment ça va ? »... Un jour que j'étais encore plus pressée que d'habitude je vais chercher une patiente afin de faire son admission à l'Hôpital de jour et je l'interpelle de façon péremptoire sans me présenter « Bonjour Madame , venez dans mon bureau, c'est au bout du couloir ». La patiente s'assied tremblante sur sa chaise et me dit d'une voix hésitante que je lui rappelle son père militaire qui a toujours été menaçant. Il se rejoue quelque chose d'important dans le transfert relationnel que j'ai pu un peu travailler mais je me suis demandé si ce premier contact n'avait pas verrouillé une position défensive.

Derrière le masque du symptôme et de la façade sociale, quelle souffrance et quelle difficulté existentielle se vit. Une approche délicate, dénuée du jugement vécu généralement comme disqualifiant, peut être l'amorce d'une délivrance et d'un encouragement à un changement. Une petite attention peut faire tellement de bien. Après une intervention chirurgicale, une infirmière, avec laquelle j'avais eu un bon contact, a annoté au feutre sur mes pansements des petits mots sympathiques. Cela m'a ému et encouragé.

Un grand pas vers le patient

La plupart des patients attendent de la part de leur médecin écoute, confiance et compétence. Ils ont besoin de déposer leur fardeau et que l'on puisse nommer avec eux

¹ Eric Pierrard, psychologue clinicien est l'initiateur du Groupe de coordination des initiatives SocleCare (GCIS).

² Lanquetin, Jean-Paul, Tchukriel, Sophie, « *L'impact de l'informel dans le travail infirmier en psychiatrie* », février 2012, 430 pages, non publié, disponible auprès des auteurs : grsi@ch-st-cyr69.fr ou www-sidiief.org/informel.

quelle est leur mal être. Ces aspects, de plus en plus avec l'évolution des soins, se développent de façon mutuelle. Chacun, tant le patient que le médecin, développent en effet ses compétences et ressources pour alimenter la confiance et tenter d'aller au fond des choses vers quelque chose de plus authentique. Dans une société polarisée par l'image et le paraître ; il est de plus essentiel de rappeler l'importance non seulement du savoir faire mais du savoir être.

Le cadre psychiatrique comporte l'observation de la personne qui vient en entretien (aspects somatiques et psychiques), l'analyse de la demande et des symptômes, le travail de tentative de résolution de ces aspects au travers de la création d'une alliance thérapeutique qui tient compte de l'individu et de son contexte. Les concepts de neutralité bienveillante et d'empathie, les notions de travail de recadrage et de prescriptions densifient la relation et permettent la construction d'un lien de confiance.

Dans le travail institutionnel, apparaît de plus une mise en scène des symptômes et des enjeux relationnels. Une dimension plus importante encore est donnée à l'ambiance, aux croyances et aux rites de passage (référence au Professeur Etienne Dessoy). A côté du travail formel et formalisé d'après les outils respectifs des soignants, les tâches à accomplir (administratives et de soins), les habitudes de fonctionnement, le développement de l'approche informelle a réintroduit une dimension du soin qui m'est apparue comme plus humaine et plus proche.

Aller à la rencontre

Aller à la rencontre de l'autre et de son vécu dans la réalité du quotidien et dans une simplicité de contact tout en gardant une grande attention au repérage de la souffrance et à la façon de la traiter. Une métaphore du parfum s'est imposée à moi, suite à la réflexion d'un directeur considérant qu'un psychiatre était quelqu'un d'évaporé. En effet, il me semble que le travail de l'informel s'articulant au formel peut se concevoir comme un parfum fait de plusieurs senteurs recherchées avec des aspects plus subtils et plus forts dans un flacon solide avec des lignes plus droites et plus rondes. Ce parfum se diffuse dans l'atmosphère et distille quelque chose qui interpelle d'autres dimensions de la relation et qui peut influencer le contact. Que peut-on en faire ?

L'ouverture à l'autre

Quelques exemples de prises en charge qui m'ont fait réfléchir sur les intérêts et difficultés à utiliser cela dans mon travail en Hôpital de jour vont être abordés. Tout d'abord, la situation d'un jeune homme ayant présenté un tableau psychotique et de trouble de l'humeur. Ce patient intellectuel et évanescent mais également en décrochage et en difficultés relationnelles avait établi une relation de confiance avec quelques personnes de l'équipe. Une discussion sur une recette de cuisine transmise par le patient avec l'aide de sa mère a ouvert le champ de la confiance et de l'affectif d'une façon intense et déstabilisante dans la construction d'une relation transférentielle. Celle-ci a permis l'abord d'aspects narcissiques

et d'un vécu traumatique permettant au patient de mieux gérer son contact avec la réalité, de stabiliser son trouble de l'humeur et de reprendre une vie sociale.

Ensuite la situation d'une femme repliée sur elle-même, vivant une relation complexe avec un compagnon peu respectueux d'elle. Une discussion concernant une recette de sauce bolognaise a permis de créer une relation où des sujets plus féminins ont pu être abordés (maquillage, soins de soi). La patiente a pu retravailler ses positionnements relationnels et prendre la décision d'une séparation. Cela n'a pas été non plus sans enjeu transférentiel puisque cette dame m'a invité à aller manger chez elle, ce que je n'ai pas fait tout en la remerciant de cette invitation.

Une dernière situation est celle d'un monsieur vivant seul et fort dépendant. Une discussion informelle sur des fleurs a permis d'aborder la gestion de ses activités et de ses relations dans des enjeux également transférentiels.

Des questions éthiques

C'est bien là justement qu'est la difficulté de se plonger dans des dynamiques informelles, c'est que les limites sont à préciser et que la proximité plus grande avec les gens peut susciter de l'affectif très puissamment. Une vigilance éthique est nécessaire.

Offrir un verre d'eau ou dire quelques paroles aimables à quelqu'un de seul et démuné, qui a une vision très négative de lui, n'est pas anodin. Cela fait du bien mais cela peut susciter un lien d'attachement dans un cadre de soin.

Des limites

Un patient isolé, hospitalisé dans un institut, s'était reconstruit toute une famille parmi les soignants et le personnel administratif, ce qui n'a pas été facile à gérer par tous. Certains patients dans les Maisons de soins psychiatriques où je travaille, considèrent à certains moments, qu'une infirmière ou une aide-soignante est leur femme (sans leur avoir demandé leur avis), ce qui nécessite certains recadrages.

Conclusion

L'informel peut ouvrir des portes à la communication et améliorer l'ambiance mais il faut être attentif aux repères que l'on met dans notre travail de soins. Il faut également être attentif à la qualité de l'interprétation et au risque de mécanisme de projection dans une telle approche.

Le travail de médecin, de soignant est une constante découverte et co-création avec le patient, c'est ce qui le rend passionnant pour moi et peut-être pour vous aussi...

Bibliographie à compléter : Références aux travaux du Professeur Etienne Dessoy