

Nuancier Relationnel © : une méthode pour améliorer la flexibilité et l'efficacité du soin relationnel

chez les personnes âgées atteintes de MAMA

www.nuancier-relationnel.fr

C. MERIBAUT, PSYCHOLOGUE SPÉCIALISÉ EN NEUROPSYCHOLOGIE, PSYCHOTHÉRAPEUTE
ET S. WINCKELS, PSYCHOMOTRICIENNE

Nuancier Relationnel © :
une **méthode** pour améliorer la
flexibilité et l'**efficacité** du **soin**
relationnel

chez les personnes âgées atteintes de MAMA

C. MERIBAUD, PSYCHOLOGUE SPÉCIALISÉ EN NEUROPSYCHOLOGIE, PSYCHOTHÉRAPEUTE
ET S. WINCKELS, PSYCHOMOTRICIENNE

12 DÉCEMBRE 2019

Nuancier Relationnel © : une méthode pour améliorer la flexibilité et l'efficacité du soin relationnel



Mme D, 87 ans, veut aller chercher ses enfants de 5 et 7 ans à la sortie de l'école



Comment réagir?

2019 © Congrès Nationaux des Unités de Soins d'Évaluation et prise en charge
réservés - Toute reproduction même partielle est strictement interdite

Soin relationnel

Le soin relationnel fait partie des ANM, recommandées en 1^{ère} intention (HAS)

Le soin relationnel reste difficile à définir: « On fait avec ce que l'on est... »

Suffit-il d'être bienveillant et empathique pour s'adapter ? S'agit-il d'être intuitif? Peut-on comparer le SR à un soin technique? Peut-on le protocoliser?

Nous avons fait le choix dans faire une technique de soin : de le formaliser, d'en proposer une opérationnalisation au moins partielle... afin d'en rendre possible la **progressivité** et l'**expertise**.

Revue des recommandations...

HAS. Prise en charge de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées : interventions médicamenteuses et non médicamenteuses. Synthèse des recommandations professionnelles. Paris : Décembre 2011

ASSOCIATION FRANCE ALZHEIMER Prendre soin d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée- Guide pour l'aidant familial. Association France Alzheimer : Paris

INTERNATIONAL PSYCHOGERIATRIC ASSOCIATION. Module 5 – Non-pharmacological management in Complete Guide to Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia. Specialists Guide. Northfield (IL) : International Psychogeriatric Association : 2012, 4e édition – 1998 pour la 1re édition.

ALZHEIMER SOCIETY Optimiser les traitements et les soins pour les personnes présentant des symptômes psychologiques et comportementaux au cours d'une démence (SPCD). Un guide de bonnes pratiques cliniques pour les professionnels médicaux et sociaux. Alzheimer Society : Londres, 2011. Traduit et adapté pour la France par la FCMRR(A Deudon, P Robert).

REY, S. Gestion optimale des syndromes comportementaux et psychologiques de la démence chez les aînés vivant en centre de soins de longue durée. Guide de pratique clinique pour les infirmières. Centre de santé et de services sociaux de Port-Neuf : Québec, Février 2012

Méthode (1)

Modèle des besoins compromis

- Travaux de Algase et al. (1996) et Boettcher (1983)
- Travaux de Cohen-Mansfield (2000), Voyer (2009).

Flexibilité dans le soin relationnel

- En opposition à la rigidité = tendance à persévérer dans une attitude dysfonctionnelle (inefficace)
- Élargissement du répertoire comportemental du soignant (Monestès, 2016)

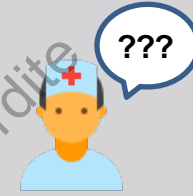


Nuancier Relationnel © : une méthode pour améliorer la flexibilité et l'efficacité du soin relationnel



Mme D, 87 ans, veut aller chercher ses enfants de 5 et 7 ans à la sortie de l'école

Comment réagir?



1. Faire l'hypothèse d'un besoin compromis, par exemple :

Besoin de sécurité?

Mme D. voudrait être sûre que ses enfants vont bien.

Besoin de se sentir comprise?

Mme D. voudrait qu'on la croit.

Besoin d'information?

Mme D. confond le présent et le passé. Elle a besoin de repères.

Besoin d'auto-détermination?

Mme D. a besoin de se sentir libre d'aller où elle veut.

<https://www.nuancier-relationnel.fr/comprendre>

Sur quoi va reposer cette hypothèse?

La situation :

- Le contexte
- Ce que le patient nous dit oralement
- Ce que ses communications non verbales expriment, notamment en termes d'émotions

L'empathie du soignant

La connaissance du patient

Les motivations supposées du patient (analyse fonctionnelle)

Les expériences de soin préalablement transmises

Méthode (2)

Une conceptualisation des stratégies relationnelles à disposition

- L'outil *Nuancier Relationnel* = répertoire des stratégies relationnelles
- Définition avec facilités d'application pour le soignant
- Présentation des limites propres à chaque stratégie
- Lien avec la notion de besoins psychologiques fondamentaux

Notion clé

- Certaines stratégies répondent préférentiellement à certains besoins...

Démarche hypothético-déductive



2019 © Congrès National des unités de soins de nuit - Toute reproduction même partielle est strictement interdite

Nuancier Relationnel © : une méthode pour améliorer la flexibilité et l'efficacité du soin relationnel



Mme D, 87 ans, veut aller chercher ses enfants de 5 et 7 ans à la sortie de l'école

Comment réagir?



1. Faire l'hypothèse d'un besoin compromis, par exemple:

Besoin de sécurité?

Mme D. voudrait être sûre que ses enfants vont bien.

Besoin de se sentir comprise?

Mme D. voudrait qu'on la croit.

Besoin d'information?

Mme D. confond le présent et le passé. Elle a besoin de repères.

Besoin d'auto-détermination?

Mme D. a besoin de se sentir libre d'aller où elle veut.

2. Sélectionner une stratégie du Nuancier Relationnel® qui pourrait répondre à ce besoin, afin de tester cette hypothèse :

S'excuser : « *Je suis désolé... J'aimerais vous rendre service mais je n'ai malheureusement pas le droit de vous laisser partir* »

Accepter : « *Je comprends, je vais vous aider. Où est cette école? Je peux peut-être appeler quelqu'un?* »

Valider l'émotion : « *Je comprends que vous soyez inquiète. Quand on est séparé de ses enfants, c'est normal* »

Informé : « *Vous êtes tombée, Mme D. Vous devez rester à l'hôpital pour des examens.* »

Réorienter en douceur : « *J'aurais cru vos enfants un peu plus âgés mais je fais peut-être erreur...* »

Soin relationnel et valeurs du soin

Des objectifs qui doivent rester au premier plan :

- * le **bien-être** de la personne
- * sa **qualité de vie**
- * la construction d'une **relation de confiance**

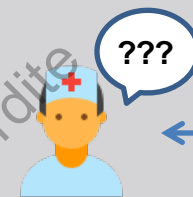
Des moyens qui doivent s'articuler autour de **soins centrés sur la personne**, ce qu'elle vit, ses émotions, plus que sur ses symptômes (désorientation, apathie, agressivité, hallucination...)?

Soin centré sur la personne et flexibilité



Mme D, 87 ans, veut aller chercher ses enfants de 5 et 7 ans à la sortie de l'école

Comment réagir?
Tester une autre hypothèse



1. Faire l'hypothèse d'un besoin compromis, par exemple:

Besoin de sécurité?

Mme D. voudrait être sûre que ses enfants vont bien.

Besoin de se sentir comprise?

Mme D. voudrait qu'on la croit.

Besoin d'information?

Mme D. confond le présent et le passé. Elle a besoin de repères.

Besoin d'auto-détermination?

Mme D. a besoin de se sentir libre d'aller où elle veut.

...

2. Sélectionner une stratégie du Nuancier Relationnel® qui pourrait répondre à ce besoin, afin de tester cette hypothèse :

S'excuser : « Je suis désolé... J'aimerais vous rendre service mais je n'ai malheureusement pas le droit de vous laisser partir »

Accepter : « Je comprends, je vais vous aider. Où est cette école? Je peux peut-être appeler quelqu'un? »

Valider l'émotion : « Je comprends que vous soyez inquiète. Quand on est séparé de ses enfants, c'est normal »

Informé : « Vous êtes tombée, Mme D. Vous devez rester à l'hôpital pour des examens. »

Réorienter en douceur : « J'aurais cru vos enfants un peu plus âgés mais je fais peut-être erreur... »

...

3. Observer la personne et évaluer les résultats sur le plan psycho-comportemental :

Détente, apaisement:

Mme D. s'assoit et écoute ce qu'on lui dit. Elle respire calmement et son visage se détend. Elle remercie le soignant.

Tension, agitation

Mme D. parle plus fort, serre les poings et regarde fixement le soignant.

OU

Résignation:

Mme D. baisse le regard, soupire et s'en va.

Flexibilité !

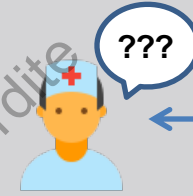
Changer de stratégie

Efficacité : ajustement et réajustements...



Mme D, 87 ans, veut aller chercher ses enfants de 5 et 7 ans à la sortie de l'école

Comment réagir?
Tester une autre hypothèse



1. Faire l'hypothèse d'un besoin compromis, par exemple:

Besoin de sécurité?

Mme D. voudrait être sûre que ses enfants vont bien.

Besoin de se sentir comprise?

Mme D. voudrait qu'on la croit.

Besoin d'information?

Mme D. confond le présent et le passé. Elle a besoin de repères.

Besoin d'auto-détermination?

Mme D. a besoin de se sentir libre d'aller où elle veut.

...

2. Sélectionner une stratégie du *Nuancier Relationnel*® qui pourrait répondre à ce besoin, afin de tester cette hypothèse :

S'excuser : « *Je suis désolé... J'aimerais vous rendre service mais je n'ai malheureusement pas le droit de vous laisser partir* »

Accepter : « *Je comprends, je vais vous aider. Où est cette école? Je peux peut-être appeler quelqu'un?* »

Valider l'émotion : « *Je comprends que vous soyez inquiète. Quand on est séparé de ses enfants, c'est normal* »

Informé : « *Vous êtes tombée, Mme D. Vous devez rester à l'hôpital pour des examens.* »

S'intéresser
« *J'aurais cru vos enfants un peu plus âgés mais je fais peut-être erreur...* »

...

3. Observer la personne et évaluer les résultats sur le plan psycho-comportemental :

Ajustement !

Détente, apaisement:

Mme D. s'assoit et écoute ce qu'on lui dit. Elle respire calmement et son visage se détend. Elle remercie le soignant.

Tension, agitation

Mme D. parle plus fort, serre les poings et regarde fixement le soignant.

OU

Résignation:

Mme D. baisse le regard, soupire et s'en va.

Flexibilité !

Changer de stratégie

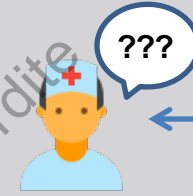
Maintenir ou compléter la stratégie

Efficacité = transmission!



Mme D, 87 ans, veut aller chercher ses enfants de 5 et 7 ans à la sortie de l'école

Comment réagir?
Tester une autre hypothèse



1. Faire l'hypothèse d'un besoin compromis, par exemple:

Besoin de sécurité?

Mme D. voudrait être sûre que ses enfants vont bien.

Besoin de se sentir comprise?

Mme D. voudrait qu'on la croit.

Besoin d'information?

Mme D. confond le présent et le passé. Elle a besoin de repères.

Besoin d'auto-détermination?

Mme D. a besoin de se sentir libre d'aller où elle veut. ...

2. Sélectionner une stratégie du Nuancier Relationnel® qui pourrait répondre à ce besoin, afin de tester cette hypothèse :

S'excuser : « Je suis désolé... J'aimerais vous rendre service mais je n'ai malheureusement pas le droit de vous laisser partir »

Accepter : « Je comprends, je vais vous aider. Où est cette école? Je peux peut-être appeler quelqu'un? »

Valider l'émotion : « Je comprends que vous soyez inquiète. Quand on est séparé de ses enfants, c'est normal »

Informé : « Vous êtes tombée, Mme D. Vous devez rester à l'hôpital pour des examens. »

Réorienter en douceur : « J'aurais cru vos enfants un peu plus âgés mais je fais peut-être erreur... » ...

3. Observer la personne et évaluer les résultats sur le plan psycho-comportemental :

Ajustement !

Détente, apaisement:

Mme D. s'assoit et écoute ce qu'on lui dit. Elle respire calmement et son visage se détend. Elle remercie le soignant.

Tension, agitation

Mme D. parle plus fort, serre les poings et regarde fixement le soignant.

OU

Résignation:

Mme D. baisse le regard, soupire et s'en va.

Flexibilité !

Changer de stratégie

4. Transmettre à l'ensemble de l'équipe les besoins saillants objectifs, ainsi que les stratégies efficaces et inefficaces au plan relationnel.

2019 © Congrès National des Soins d'évaluation et prise en charge
Tous droits réservés - Toute reproduction même partielle est strictement interdite

Conclusion

Soin relationnel

- Considéré comme un soin à part entière, une technique reposant sur un « protocole souple », généralisable grâce à un vocabulaire commun

Soins centrés sur la personne

- Demande de dépasser une vision trop centrée sur le trouble ou sur la maladie et de se focaliser davantage sur le patient en tant que personne singulière avec ses **besoins fondamentaux préférentiels**, ses **émotions** qu'on accepte de façon inconditionnelle!
- Ajustements et réajustements

Méthode

- Démarche hypothético-déductive, en 4 étapes
- S'appuie sur des modèles (modèle des besoins compromis, TCC de troisième vague)
- S'appuie sur le développement de deux qualités professionnelles chez nos soignants :
 - La flexibilité et l'empathie → axes de formation / sensibilisation à la maîtrise de certaines stratégies relationnelles (ex: valider les émotions)

Recherche en cours au CHU d'Amiens dans le service de Gériatrie du Pr Bloch; mesure de l'impact sur le travail des soignants

Intégration du questionnement éthique

Méthode réactionnelle mais également préventive = identification des besoins saillants : Projet Personnalisé

Savoir s'ajuster

