



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Voyage au pays des AMA

...en soins palliatifs

*Christèle BOQUET
Psychologue clinicienne
EMSP-AMIENS*



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

*Absence de lien d'intérêts déclarés par
l'intervenant*



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Tout commence par l'appel de Maryline, qui me demande
d'intervenir lors de votre journée

"on va parler de l'atypie de l'AMA en soins palliatifs..."

La typie ?
L'AMA ?





Typie ?...

1^{ère} journée des secrétaires
en soins palliatifs





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

AMA...vous avez dit ama ?

A ma secrétaire...?

Attitude Mal Adaptée ?

Activité Mensuelle Archivée...?

Sur internet, Agence Mondiale Anti dopage... ?

Je ne m'étais pas posé la question jusqu'à ce jour...



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

DEFINITION

*« Le corps des **Assistants Médico-Administratifs** recouvre le métier de secrétaire médicale dans la fonction publique hospitalière dans des établissements publics de santé (hospices publics, maisons de retraite publiques...) »*



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

ATYPIE ?

- Les atypies du comportement social font partie de la définition de l'autisme : « *retrait* », « *indifférence* », « *bizarrerie* »

*Manque de conformité par rapport à un type, à un modèle de référence

*Etrangeté, bizarrerie, singularité, excentricité, anormalité

Notions fortes... pourquoi ne parlerait-on pas de spécificités, spécialités...?



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

CONSTATS

Profils de poste...*accueil, écoute, information*...rien d'atypique ...

Compétences : capacité à écouter, synthétiser, analyser, empathie, savoir faire face, accompagner familles endeuillées pour démarches... on cerne mieux l'atypie ; on parlerait de missions spécifiques en lien avec la maladie grave et le deuil ?

Savoir être : neutralité, prise de recul et/ou distance ; capacité à transmettre l'information, le message, l'appel, la demande... tenant compte des émotions en lien avec les situations palliatives, missions particulières, l'atypique serait-il à ce niveau ?



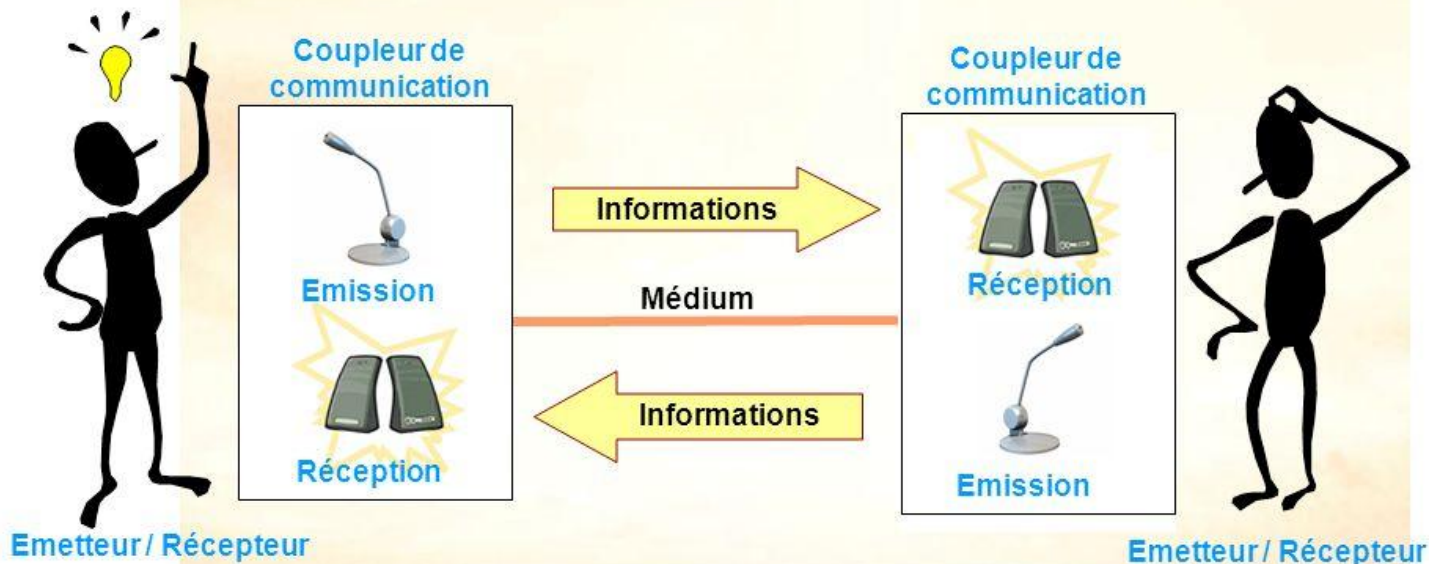
1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

ECOUTER ?

ENTENDRE ?



Les éléments mis en œuvre lors d'une communication



Les informations sont des éléments physiques (lumière, son, image, tension électrique etc...) auxquels un sens a été attribué.



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Est-ce aussi simple...?

Ecouter, entendre...?

Entendre : perception par l'ouïe : il s'agit d'une attitude passive ne nécessitant aucun effort de notre part. Ce que l'on entend n'est pas toujours précis dans l'esprit.

On entend les bruits de la rue ou le bruit d'un hélicoptère...

Ecouter représente par contre une action dépendant de notre volonté. On prête l'oreille pour écouter.

Quand nous sommes à l'écoute, il s'agit d'une chose précise que nous VOULONS PERCEVOIR. Ce n'est plus indépendant de notre volonté et ce n'est plus n'importe quoi (écoute active)

J'entends le chant des oiseaux, j'écoute le chant du rossignol.



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

En vous observant, si je schématise, l'écoute de l'AMA pourrait s'apparenter à une relation d'aide, comme pour un soignant...

➡ mais l'AMA n'est pas un soignant

↳ AMA dans l'écoute tel un bénévole ➡ mais vous n'êtes pas bénévole

↳ AMA dans une attention, compréhension, empathie un peu comme un psy ➡ mais vous n'êtes pas psy

Les nuances seront dans la réponse apportée

↳ Limites à respecter tout en créant, développant votre façon d'être, votre "amanitude", sans oublier que bien souvent les premiers contacts téléphoniques, , premiers regards à l'unité, se joueront avec vous...



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

L'AMA est seule au départ de l'écoute, de la première rencontre mais renvoie ensuite vers d'autres, elle entend, prend note, transmet le message et délègue, ou risque d'un trop...(trop d'émotions, trop de missions...)

* Fil conducteur pour la prise d'appels mais sans protocole ou fiche technique (histoire d'une secrétaire et de ses fiches...) ; il s'agirait d'une écoute singulière, au cas par cas, au un pour un

*Notion d'interdisciplinarité entre en jeu et l'art de la transmission...le trapèze passe à d'autres...et la façon dont l'information est transmise déclenche ou non, une action des autres ;

pourquoi certaines secrétaires « font bouger » plus que d'autres ???
(mon expérience)

Exemple d'un réa de garde...



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs



© Can Stock Photo



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Relation d'aide et AMA...?

Rappels

- ❖ *C Rogers* « Echange à la fois verbal et non verbal qui permet de créer le climat dont a besoin le patient pour changer, retrouver son courage, se reprendre en main et évoluer » ; projet assez audacieux ...
- ❖ Retenir peut-être de la relation d'aide qu'il s'agirait de tenter de comprendre l'autre, aller à la rencontre, à l'inconnu
- ❖ Ceci demanderait de développer une certaine intuition, flexibilité et souplesse pour s'adapter aux situations nouvelles et changeantes
 - ≠ refuge dans un protocole ou fiche technique



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Une histoire...

* Il me semble que l'écoute ne devrait pas être anticipation ou divination des besoins de l'appelant qui finira bien par dire oui à une question, ce qui ne sera pas sa demande, s'il y en a bien une...



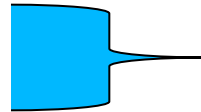
1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

❖ Une relation d'aide se met en place dans la mesure où il existe un sujet demandeur de soin ou d'aide et un autre qui accepte de répondre à cette demande ; quels sont les attentes et besoins du patient ?

La relation d'aide permettrait notamment :

*d'envisager des alternatives

*d'éclaircir la situation



concernent l'AMA



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Et attention,

« Le concept de relation d'aide génère et entretient l'ambition de bien faire, d'être utile, indispensable donc de s'engager intensément. Une implication démesurée, un sentiment d'altruisme et de don de soi en découlent » Freudenberger H,





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Comment faire au-delà de la relation d'aide
qui peut s'avérer périlleuse ?

Ecoute et c'est tout...?

Autre attitude que la relation d'aide ?



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

« Accompagner c'est lui indiquer la route, sans lui imposer un itinéraire, ni même connaître la direction qu'il va prendre ; mais c'est marcher à ses côtés en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de son pas »

Patrick VERSPIEREN

Face à celui qui meurt



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

*« Il est parfois plus important
de soutenir le problème posé
que de le résoudre. »*

Jacques LACAN



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Faisons un parallèle avec J Lacan, au sujet des patients psychotiques ; *« le psychotique semble même ignorer la langue qu'il parle et que, parfois, il invente...*

Au psychanalyste de se laisser enseigner cette langue, en se faisant le secrétaire de l'aliéné »

Entendre le témoignage, se faire le secrétaire de l'interlocuteur, se laisser enseigner la vérité de l'autre



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

- Si l'accompagnement déborde vers la guidance à outrance, ou une identification trop forte ou un désintérêt, une désinvolture, le risque serait de couper la communication
- ↳ Trouver un juste milieu dans la présence même au téléphone
- ↳ Caractère urgent de certaines demandes impliquant les émotions de l'interlocuteur, suggérant celles de l'AMA, que ce soit tristesse, colère, dépit ou joie... rester dans l'optique d'entendre, d'accompagner pourrait éviter les débordements d'émotions
- ↳ Cadre et contexte des soins palliatifs impliquent également les émotions

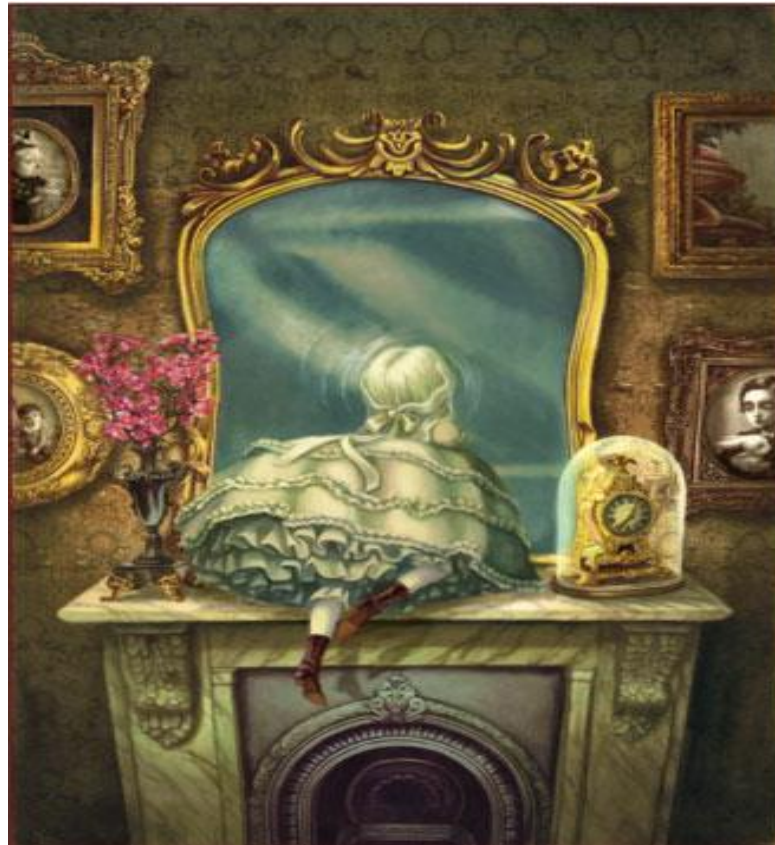
Alors comment faire ?



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Une autre histoire ...

Aller au delà du miroir ...





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Au-delà du miroir, qu'y a-t-il ?

« j'en ai marre » « je suis triste »

« aidez moi » « que ça s'arrête »...

Décrypter, déchiffrer

La magie du questionnement et de la reformulation :

*« qu'attendez vous de moi, que puis je faire pour vous,
en quoi puis je vous aider ? »*

En respectant votre cadre et missions, fonctions



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

La reformulation permet à l'autre d'entendre ce qu'il dit
"si je comprends bien, vous me dites que"... comme un effet de
précision et effet miroir

Exemple...

*Une question : réponse ?



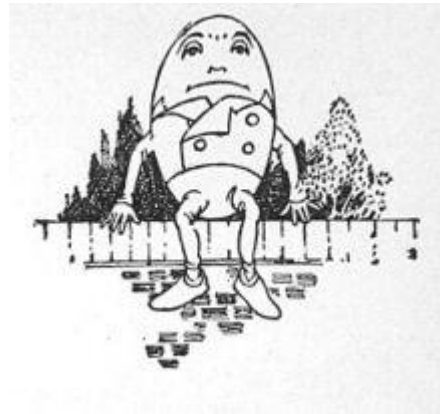
1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

- Un mot \equiv un mot ?
- Un signifiant \equiv des signifiés



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Lewis Carroll, dans *Alice au pays des merveilles*, évoque l'usage des mots par les Maîtres:





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Dans une certaine mesure, *l'AMA accompagne son interlocuteur dans sa demande*, *dans la quête de sa vérité, à lui,
*avec ses mots à lui, mots qui ont un sens pour lui,
*sens qui sera peut-être différent du nôtre (d'où besoin de faire préciser, clarifier ou incompréhension, ex typie)

Une demande à prendre en compte

*avec votre savoir

*ce que vous avez perçu

mais c'est le demandeur qui sait ce qu'il veut ou pas, ce qu'il peut ou pas et il arrive qu'il connaisse la réponse et attend que vous lui confirmiez, ou le guidiez



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Cerner la demande et voir au-delà du miroir/signifiant

// Comme une « parole obscure, hiéroglyphique qu'il convient de déchiffrer ».





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Aidons nous d'une autre écoute,
d'un autre déchiffrage

**Dans la cure, pour Jacques Lacan « Le but s'énonce ainsi : Il faut que la parole soit entendue par quelqu'un là où elle ne pouvait même être lue par personne (...) où se puisse lire à la fois ce que la parole dit et ce qu'elle ne dit pas » (Actes du Congrès de Rome, 1956).*

Exemple : je n'en peux plus, je suis soulagée...

La parole est donc adressée comme une bouteille à la mer

Toute parole appelle réponse », dit Lacan



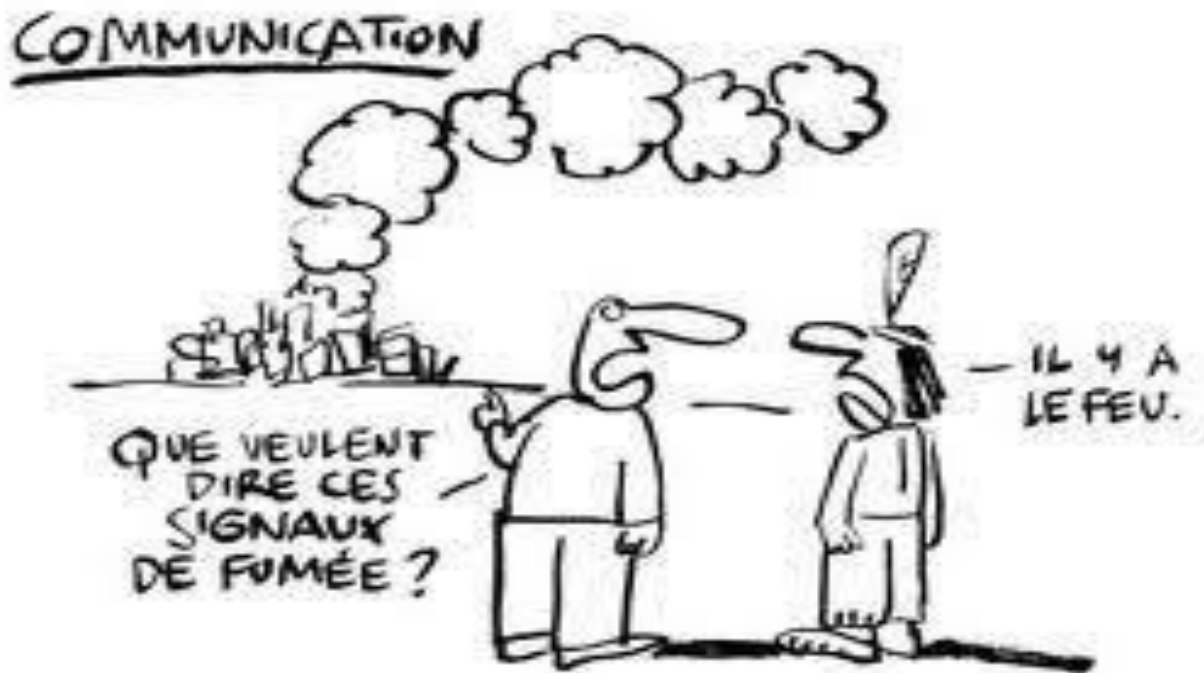
1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

*Appel après hésitations, réflexions, moment décisif, moment de panique, famille en détresse, soignants ou médecins exaspérés, étudiant paniquant mais obéissant à la demande de quelqu'un d'autre

L'appel n'intervient pas à n'importe quel moment, ni sans raison, ne parvient pas à n'importe quel destinataire



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Autre histoire

Appel d'un médecin ... une secrétaire qui lui pose des questions
pour cerner sa demande...

...

Trop de questions, sans préparation...

Ça n'est pas une conversation, ni un interrogatoire



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Astuces de langage

Si je vous dis, « *Ne pensez pas à un éléphant rose* »...que se passe-t-il ?

« *Ne...pas* » induit des choses, suggère et limiterait la compréhension ;
utiliser des formules positives pour réassurer

« *N'ayez pas peur* » → « *soyez tranquille* »

« *Vous n'avez pas froid ?* » → « *vous avez assez chaud* »

« *N'hésitez pas à me contacter* » → « *contactez moi par téléphone* », « *il est possible de me contacter...* »



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs



- On vous appelle, donc demande mais l'interlocuteur n'a peut-être pas conscience de tout ce qu'il a à demander, à dire
- Préparation à l'échange « *j'ai besoin de quelques informations pour compléter votre demande...* » ; deux mondes : celui de l'urgence, la panique et celui du raisonné qui cherche à apporter la meilleure réponse mais y en a-t-il toujours une ?
- * Quelque soit la réponse apportée...
- * Accepter qu'il n'y a pas de bonnes réponses, qu'on ne peut pas toujours tout



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Nos bonnes intentions sont si bonnes pour qui ?

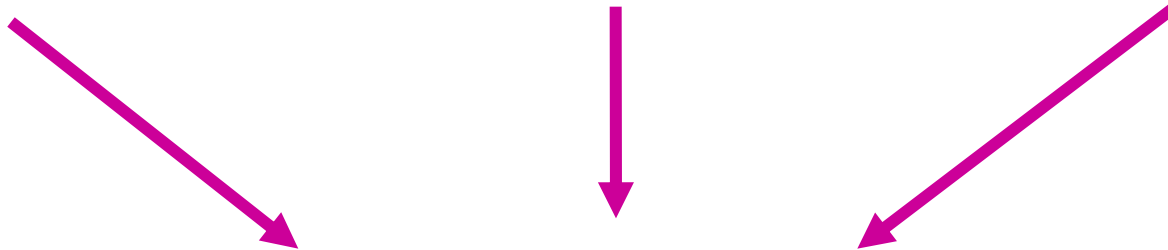
Impact des émotions, des sentiments

Quelle attitude ?



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Entourage // *Patient* // Soignants



ANGOISSE DE MORT

Attitudes Défensives, Protections



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Les émotions

❖ « *La souffrance d'autrui touche nos blessures personnelles ; mettre à distance ses émotions ne veut pas dire se « blinder » en étouffant ce qui s'est réveillé en soi ; cela signifie ne pas se laisser envahir par ses réactions affectives pendant la phase d'écoute ; dans un second temps, revenir sur son ressenti pour mieux comprendre ce qui a émergé en soi. »*

Pascal PRAYEZ



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

- *« Il est préférable de garder une certaine distance par rapport à ce que l'on souhaite pour le patient. Non pour être dans une neutralité telle que celui-ci nous sentirait distant ou indifférent mais pour ne pas perdre de vue que nos bonnes intentions à son égard ne répondent pas nécessairement à ses véritables besoins. » P. PRAYEZ*
- Il est important de clarifier les attentes ; qu'attend-on de moi ? S'ajuster à l'autre, à sa demande
- *« Il y a toujours une distance qui fait que je ne peux jamais être à la place de l'autre »*



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Emotions, quand tu nous tiens...

1991 : des acteurs volontaires contraints d'adopter des postures et des mimiques particulières, sans qu'ils aient été informés de quelles émotions il s'agissait...ils se mettaient à ressentir les émotions correspondant à la mimique et à présenter les réactions neurovégétatives spécifiques.

Qu'en est-il du visage du patient, du soignant, d'une secrétaire et de toute l'interprétation qui pourrait en découler...? Idem pour la voix, la présence, la posture, qui peuvent s'interpréter



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

*La distance (Pascal PRAYEZ)

Etre proche	et non pas	Etre fusionnel
Etre distinct	et non pas	-Etre distant
Chaleureux	et non pas	-Affectif exagéré
Compréhension empathique	et non pas	-Sympathie
Tendresse	et non pas	-Emotions débordantes
Présence	et non pas	-Distance
Distance juste	et non pas	-Puissance
Affect modéré	et non pas	-Pouvoir



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Sympathie, empathie

Empathie

Eprouver ce qu'éprouve autrui

-Capacité de se mettre à la place de l'autre et de ressentir ses émotions et sentiments :

Dangereux si on oublie le « comme si »...

Alors, ne serait-il pas préférable de se demander :

Que se passe-t-il actuellement pour mon patient/la personne avec qui j'échange ?



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

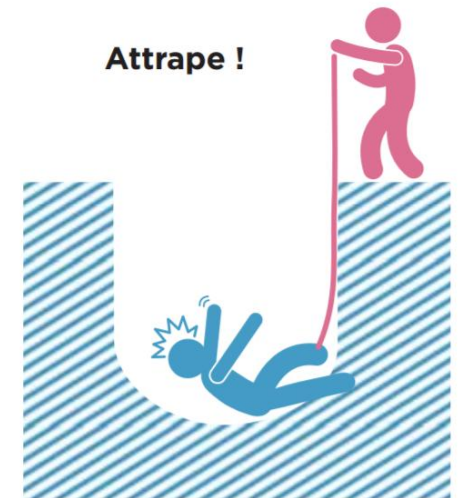
Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?



La sympathie



La compassion



L'empathie



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

COMPREHENSION : Dilthey

- « *Entrer virtuellement dans le monde de l'autre* »
- L'empathie pourrait permettre la compréhension, compréhension qui permet de rester à sa place

L'AMA : réponses de compréhension (Jean Artaud)

« *comprendre l'autre, saisir les sentiments exprimés et s'assurer de cette compréhension, mais sans jamais l'approuver ou la critiquer ; cela implique un engagement de l'écouter et effet d'encouragement de l'écouté* »



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

➔ Peut-être s'agirait il de saisir comment sont les choses pour la personne ; les sentiments , pensées ne deviennent pas celles de l'écoutant ; ceci exclut le processus d'identification

➔ Etre en syntonie, même longueur d'ondes, recevoir le message comme il a été communiqué, sans l'amplifier ; différent de la sympathie , peut-être du registre plus intime

↳ Sollicitude professionnelle, attention bienveillante



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Sollicitude

↳ spontanéité bienveillante, soucieuse de l'altérité des personnes

« La sollicitude invite à la proximité. La présence est aidante, lorsqu'elle soutient tout en n'accaparant pas l'espace décisionnel de l'autre, lorsqu'elle conserve cette distance relationnelle qui est le reflet du respect de l'altérité. »

RICOEUR Paul



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Finalemment...



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

- * l'AMA c'est n'être parfois que dans le contact téléphonique,
- * Place de l'imaginaire et du fantasme (histoire)
- * Un sourire, un agacement, un soupir, s'entendent, tout finalement s'entend
- * Ce n'est pas une conversation banale

- * Avoir conscience de tout ce qui s'échange sur une prise de contact au téléphone, ou première visite à l'unité, premier sourire, ou pas, représentations...transfert (dès premier appel)...certaines choses nous échappent

- * En soins palliatifs, ce qui est vrai à un moment donné ne l'est plus l'instant d'après, plus encore qu'à l'habitude
- * parfois, premier « secours » porté par votre voix ou réponse, en vous mettant au même niveau que le sujet qui vous interpelle (sans jargon médical)



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

*L'atypie, s'il y a, réside dans le vital, crucial, primordial pour l'interlocuteur, moments importants de la maladie, la vie, la mort, le deuil
« il faut m'aider, je n'en peux plus »

« c'est la fin, dois je venir ? »...

« nous sommes à la maison, mon mari est très douloureux »

Face à une parole dite pleine et non vide, celle derrière laquelle il y a un sujet singulier

*L'atypie résiderait également dans la spécialité, choix de travailler, connaissance de la culture palliative et éthique, connaissance de l'environnement (réseau) et droits des « usagers »

Ajouter les missions habituelles d'une secrétaire médicale...



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Rencontre, sans protocole ou fiche technique

Écoute

Du singulier

Surprise, aventure

Démaîtrise



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs



Atypie pourrait mettre en difficulté ou impliquer un idéal, une pression particulière au risque de s'isoler ou pointer une « différence »

//référents soins palliatifs

//infirmière clinicienne



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Que fait-on de cette singularité ,cette atypie?

On pourrait* la cultiver, au risque qu'elle isole et épuise, si on ne cultive que ça

* la partager pour ne pas rester seul dans son typie(comme avec cette journée d'échanges)

*la conserver et la cultiver tout en s'adaptant au réel de nos institutions (exemple mon orientation analytique adaptée à l'activité d'un CHU)



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Deux faces, votre singularité et votre côté « plus commun » à toutes les secrétaires, parvenir à un équilibre, sans être dupe, sans se fourvoyer, ni vendre son âme au diable

Maîtrise d'un outil technique, informatique, d'une « spécialité » mais la rencontre reste de l'imprévu singulier





1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Secrétaire, ma belle secrétaire,

dis moi ...

qui est la plus belle ?!!



1^{ère} journée des secrétaires en soins palliatifs

Bibliographie

BRISSETTE L., ARCAND M., BONNET J, Soigner sans s'épuiser

BUCKMAN Robert S'asseoir pour parler

CAROLL Lewis Alice aux pays des merveilles

DESHYAS Catherine Trouver la bonne distance avec l'autre

LACAN Jacques Actes du Congrès de Rome, 1956, p. 211
Séminaire III « les psychoses »

PRAYEZ Pascal Julie ou l'aventure de la juste distance

RICOEUR Paul Soi même comme un autre

RUSZNIEWSKI Martine Face à la maladie grave

VESPIEREN Face à celui qui meurt