



Pairs Aidant en Période de Stress: Atelier de Formation en Premiers Soins Psychologique (PSP)

Julian Menezes
Aislinn Sandre
Patricia Alfaro
David Sinyor

Service de Soins Spirituels
Service de Consultation-Liaison
Unité de Soins Intensif

Centre Universitaire de Santé McGill



PREMIERS **SOINS PSYCHOLOGIQUES**



IMPACT DU COVID-19 SUR LA SANTÉ MENTALE DES TRAVAILLEURS EN SANTÉ

- Les travailleurs de la santé courent un risque élevé de problèmes de santé mentale pendant la pandémie de COVID-19.

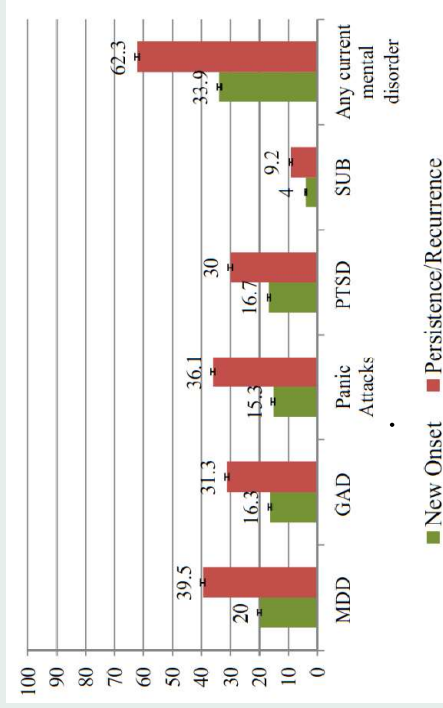
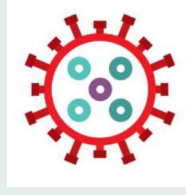
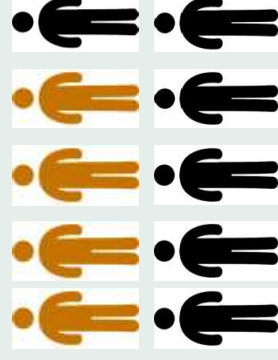


Figure 1 Current prevalence of probable mental disorders among Spanish healthcare workers during the first wave of the COVID-19 pandemic, according to pre-pandemic lifetime mental disorders. MINDCOVID study ($n = 9138$).

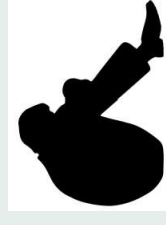
- Augmentation des symptômes de dépression, d'anxiété, PTSD, d'insomnie et de toxicomanie, ainsi que d'épuisement professionnel.



Dépression &
Anxiété



Insomnie



8.4%

endosse STBs

Résumé

- Qu'est-ce que les premiers soins psychologiques (PSP) ?
- Qui, quand et où le PSP?
- Thèmes centraux et principes d'action de PSP
- **Observer**
- **Écouter**
- **Mettre en lien**
- Stratégies d'adaptation et ressources



Qu'est-ce que les premiers soins psychologiques (PSP) ?



- PSP est... une assistance humaine, solidaire et pratique aux autres êtres humains qui éprouvent de la détresse et peuvent avoir besoin de soutien :
- Une intervention pour réduire la détresse et améliorer l'adaptation
- Une approche modulaire fondée sur des données probantes
- Une approche qui focalise sur le présent
- Une approche qui est confidentielle
- Objectifs de la PSP:
- Augmenter le sentiment de sécurité, de connexion, de calme et d'espoir
- Accroître l'accès à un soutien social, physique et émotionnel
- Augmenter l'auto-efficacité

Le PSP n'est PAS...

- Quelque chose que seuls les professionnels de la santé mentale peuvent faire
- Psychothérapie
- Débriefing ou obtention de détails sur une expérience stressante
- Introspection: Interpréter les déclarations, les réactions des autres
- Faire pression sur les gens pour qu'ils racontent leurs sentiments et leurs réactions à un événement
- Résoudre les problèmes des autres
- Avoir toutes les réponses



PSP : Qui en profite ?

- Tout le monde peut bénéficier d'une approche PFA.
- Facteurs de risque situationnels qui augmentent la vulnérabilité aux facteurs de stress :
 - Gravité de l'événement
 - Stress de la vie en cours
 - Un soutien social limité
- Facteurs de risque préexistants qui augmentent la vulnérabilité aux facteurs de stress :
 - Expériences antérieures de facteurs de stress/traumatisme
 - Problèmes de santé mentale antérieurs ou actuels
 - Stratégies d'adaptation inadaptées
- Tous ceux qui vivent une crise n'ont pas nécessairement besoin de PSP.



PSP : Qui le fournit ?

- Vous n'avez pas besoin d'être un spécialiste pour offrir le PSP.
- Les personnes formées en PSP peuvent prévenir ou réduire :
 - Anxiété,
 - Dépression
 - PTSD



PSP : Où est-il offert ?

- Dans divers environnements.



World Health Organization, 2011

Thèmes Clés du PSP



Communiquer
compassion, empathie
et respect dans une
approche calme



Écouter les gens
qui veulent
partager



Donner des
informations
précises

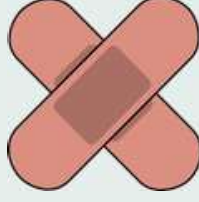
Il est important d'offrir un soutien
pratique qui n'est pas intrusif



Aider les gens à
faire face à
l'adversité de
manière saine



Connecter les gens
avec des services
et des soutiens
sociaux



Enseigner des moyens
à court terme de
gérer les émotions
fortes

Trois Actions Principales du PSP



Observez

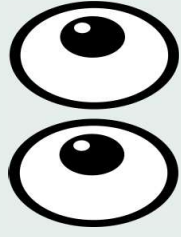


Ecoutez



Mettre en lien

Comment offrir le PSP : OBSERVEZ



Accordez
toute votre
attention



Soyez calme et
parlez lentement



Observez les signes
de détresse /
réactions



Évaluez les besoins
de base évidents et
immédiats

Initier l'intervention

1. Établissez une connexion

”Bonjour, comment allez vous? Vous avez l'air bouleversé, ça va? Est-ce que je peux m'asseoir quelques minutes avec vous?

2. Renseignez-vous sur les besoins physiologiques immédiats.

“Vous avez besoin de quelque chose en ce moment, un verre d'eau, une pause?”

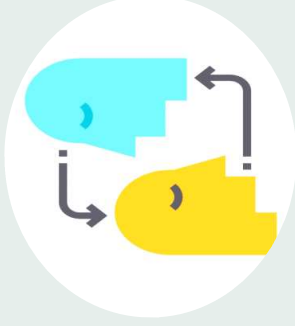
3. Confidentialité:

“ Je veux que vous sachiez que tout ce dont nous parlons restera confidentiel - il ne sera partagé avec personne.”

PSP: ECOUTEZ



Écoutez activement



Exprimez de l'empathie et
validez l'expérience



Tentez de comprendre
les besoins et les
préoccupations



Écoute active : Quel genre de non-écouteur êtes-vous ??



LA SAGE

DONNE UNE PERSPECTIVE ET DES
CONSEILS AVISÉS... MÊME LORSQUE
CELA N'A PAS ÉTÉ DEMANDÉ



L'OPTIMISTE

OFFRE TOUJOURS UNE PERSPECTIVE
LUMINEUSE



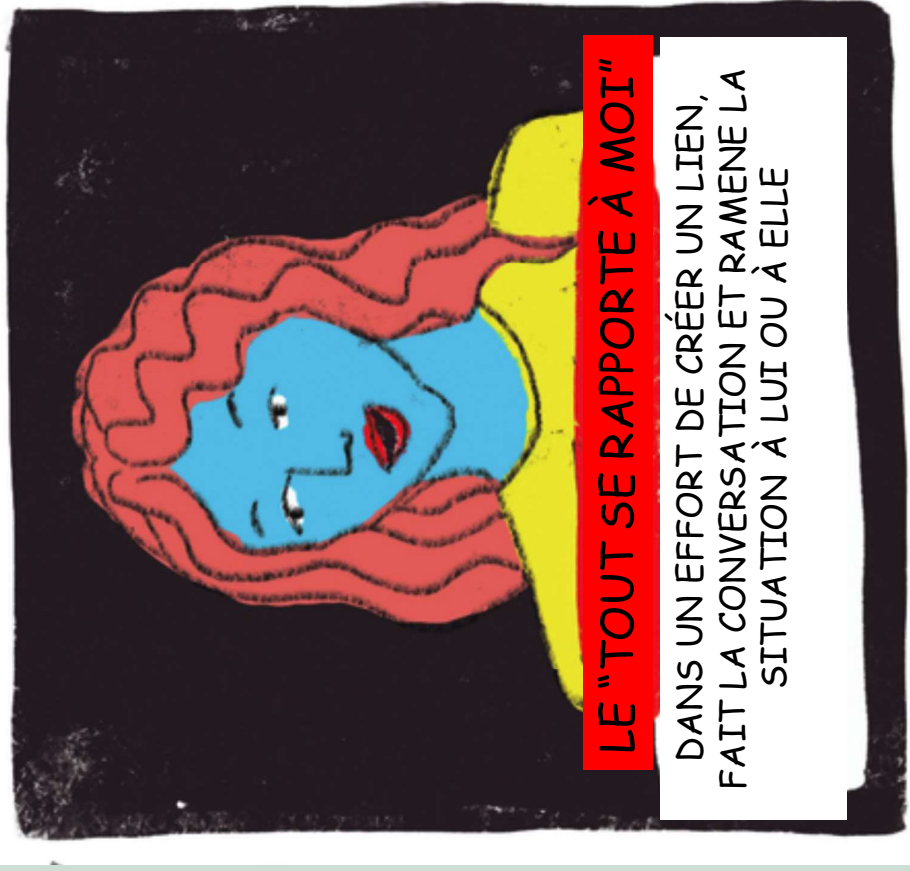
L'ALARMISTE

RÉAGIT AVEC EXAGÉRATION À TOUTE
SITUATION, ÉVOQUANT MÊME
D'AUTRES SITUATIONS PLUS
ALARMANTES



L'ÉPIDÉMIOLOGISTE

POSE BEAUCOUP DE QUESTIONS,
DEMANDE DES CLARIFICATIONS, DES
FAITS, AVANT DE COMPRENDRE LES
SENTIMENTS VECUS PAR LA
PERSONNE



LE "TOUT SE RAPPORTE À MOI"

DANS UN EFFORT DE CRÉER UN LIEN,
FAIT LA CONVERSATION ET RAMÈNE LA
SITUATION À LUI OU À ELLE

PSP: ÉCOUTEZ

L'écoute active est une manière structurée d'écouter et de répondre aux autres.

- **Comprend quatre éléments clés**



2. DÉMONTREZ QUE VOUS ÉCOUTEZ

- Faites face à l'orateur, maintenez le contact visuel
- Prenez conscience du langage corporel
- Encouragez l'orateur à continuer (par exemple, « oui », « uh-huh »)
- Démontrez votre attention par des expressions faciales, comme un hochement de tête ou un sourire

1. FOCALISEZ VOTRE ATTENTION

- Accorder toute votre attention à l'orateur et évitez les interruptions

PSP: ECOUTEZ



Paraphrase: Reformulez un message dans vos propres mots en utilisant moins de mots. Dans la mesure du possible, essayez d'aller plus loin.



Quelles sont les principales pensées ou sentiments que l'orateur essaie de vous transmettre?

3. DONNEZ DE LA RETROACTION

Receveur: "Je ne comprends tout simplement pas pourquoi cela s'est produit. Je pensais que tout était sous contrôle et j'ai suivi toutes les étapes correctement. Cela n'a pas de sens. Comment cela pourrait-il arriver?"

Aidant: "Si je vous entends correctement, il semble que vous soyez confus, car c'était inattendu"

PSP: ECOUTEZ



Exemples de paraphrases, d'énoncés:

Je ne suis pas sûr de vous suivre ...

Il vous semble que...

A vous écouter, on dirait que...

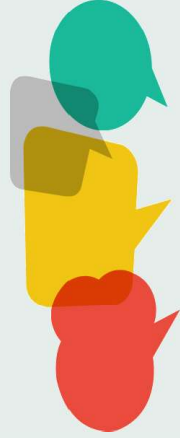
Alors, comme vous le voyez...

La chose qui vous semble la plus importante est...

Pour moi, c'est presque comme si vous disiez...

3. DONNEZ DE LA RETROACTION

PSP: ECOUTEZ



3. DONNEZ DE LA RETROACTION



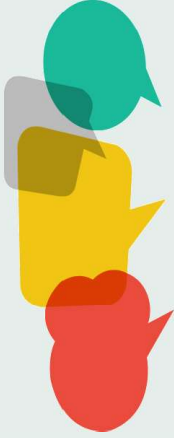
Cherchez des éclaircissements : Processus de mise au point plus précise d'un sujet vague.

“Ai-je compris l'intégralité du message ?
Ai-je été distrait ou confus à propos du message?”

Receveur : “J'en ai trop dans mon assiette en ce moment et j'arrive à peine à me concentrer.
Mon esprit est tellement confus que je ne peux pas exécuter mes tâches de manière sécuritaire et j'ai peur de faire des erreurs.”

Aidant : “Laissez-moi voir si j'ai bien compris.
Vous avez dit que vous vous sentiez dépassé présentement et que cela rendait difficile la concentration au travail. Ai-je bien compris ?”

PSP: ECOUTEZ



Résumer :

Assemblez, organisez et intégrez les principaux aspects de votre dialogue.

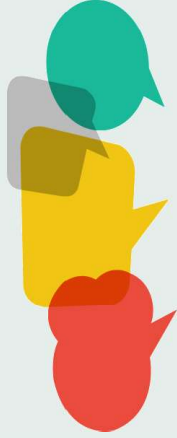
Focalisez sur les thèmes et aux connotations émotionnelles.

Mettez les idées et les sentiments clés dans des déclarations plus larges.

3. DONNEZ DE LA RETROACTION



PSP: ECOUTEZ



3. DONNEZ DE LA RETROACTION

Résumer:

Receveur : “Chaque jour est très stressant. Mes enfants sont en colère contre moi parce que je ne les laisse pas voir leurs amis. Au travail, je prends du retard dans mes tâches et je fais des erreurs. Ma mère est malade et je m'inquiète pour elle car elle est seule. J'ai l'impression d'être toujours sur le qui-vive, de courir constamment sans un instant pour faire une pause. Mon esprit s'emballé toute la journée et la nuit également. Je dors à peine ces jours-ci.”

Aidant : “Il me semble que vous traversez une période difficile avec de nombreuses sources de stress différentes à la maison, au travail et avec votre famille. Dans ces circonstances, il peut être difficile de se rester calme, de se reposer suffisamment et de prioriser ses besoins.”



PSP: ECOUTEZ



3. DONNEZ DE LA RETROACTION

Questions ouvertes : questions auxquelles on ne peut pas répondre par « Oui » ou « Non »)

Comment vous sentez-vous en ce moment ?

Qu'est-ce qui vous passe par la tête ?

Que voulez-vous dire par... ?

A quelles alternatives avez-vous pensées... ?

Quelles sont les autres possibilités... ?

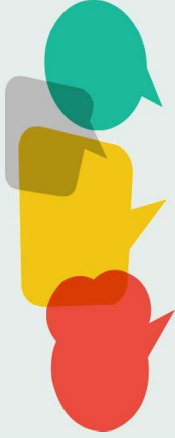
Quelles sont les considérations qui ont conduit à cela... ?

Pourquoi cet élément est-il l'aspect le plus important ?

Comment expliquer autrement cette situation ?



PSP: ECOUTEZ



Paraphraser

Clarification

Résumer

Questions ouvertes

3. DONNEZ DE LA RETROACTION

***Utilisez le langage de la personne pour paraphraser, clarifier, résumer et poser des questions ouvertes.

PSP: ECOUTEZ



- Adoptez une approche sans jugement.
- Soyez libre d'attentes ou d'hypothèses sur la façon dont les autres devraient se sentir, penser ou se comporter.
- Évitez de supposer que vous connaissez les principaux problèmes.
- Évitez les commentaires qui invalident l'expérience d'autrui.
- Vous ne devriez pas vous sentir comme ça » ou « Vous devriez vous sentir chanceux d'être en bonne santé.

4. Evitez le jugement

PSP: CO-RUMINATION

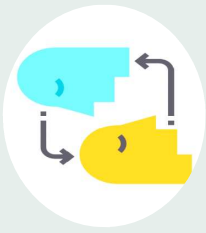
L'écoute active n'implique pas de co-rumination



- La co-rumination implique de discuter fréquemment des problèmes, de discuter du même problème à plusieurs reprises, de s'encourager mutuellement à discuter des problèmes, de spéculer sur les problèmes et de se concentrer sur les sentiments négatifs (Rose, 2002).
- Par exemple, « Ventiler »
- La co-rumination a des effets positifs et négatifs (Boren, 2014 ; Rose, Carlson, & Waller, 2007) :
- Positif:
 - Avec modération, la co-rumination peut améliorer la qualité (c'est-à-dire la proximité) et la satisfaction des relations interpersonnelles
- Négatif:
 - Lorsqu'elle est fréquente et prolongée, la co-rumination peut fausser notre perception des problèmes (par exemple, faire paraître les problèmes beaucoup plus gros qu'ils ne le sont) et augmenter les niveaux de stress et d'épuisement professionnel.
- Une étape clé pour réduire la co-rumination est d'en prendre conscience lorsque cela se produit.

PFA: ECOUTEZ

- L'empathie, c'est **"se sentir avec les gens"**
- C'est une compétence qui peut être pratiquée et améliorée



Comprendre
la perspective

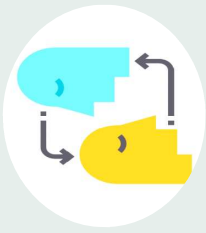
Eviter le
jugement

Reconnaître
les émotions
des autres

Communiquer
notre
compréhension

"J'ai été dans la même situation et ça fait vraiment mal" ou "On dirait que vous êtes dans une situation difficile maintenant. Dis moi plus sur le sujet."

PFA: ECOUTEZ

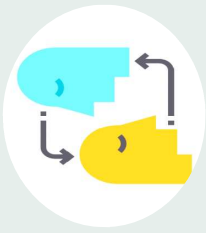


EMPATHIE

TED
Ideas worth spreading

www.ted.com

PSP: ECOUTEZ



Comment avez-vous fait preuve d'empathie dans le passé ?

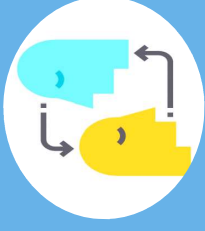
Comment essayez-vous d'intégrer l'empathie dans votre vie quotidienne ?

Quels sont les obstacles à l'exercice de l'empathie? Comment les surmonter ?

PSP: ECOUTEZ

Validez l'expérience d'un autre

- Insistez sur le fait que leurs réactions sont courantes et normales à la suite d'un événement stressant.
- Rappelez-leur qu'il n'y a pas de façon unique ou correcte de ressentir les événements.
- Reconnaissez que ce type de stress peut prendre du temps à se résorber.
- Exprimez votre conviction qu'ils sont capables de mieux se sentir et de faire face à l'adversité de manière saine.



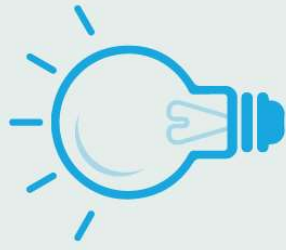
PSP: ECOUTEZ



Comprendre les besoins et les préoccupations

- **Renseignez-vous sur les besoins et les préoccupations.**
- **Clarifier les besoins et les préoccupations.**

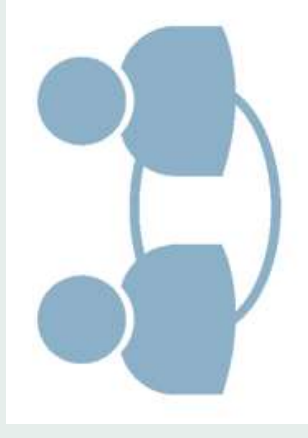
PSP: METTRE EN LIEN



**Répondre à des besoins
spécifiques**

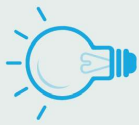


**Fournir des informations
d'adaptation et des
références**



**Connectez-vous avec les
soutiens sociaux**
(Optionnelle)

PSP: METTRE EN LIEN



- Si la personne est submergée par de nombreux problèmes différents



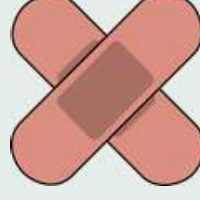
Fournir une assistance pratique

- Si la personne partage des émotions ou des pensées difficiles



Écouter et apporter du réconfort

- Si la personne a une forte réaction de détresse



Enseigner des façons à court terme de gérer les émotions fortes

PSP: METTRE EN LIEN



- Si la personne est submergée par de nombreux problèmes différents



Fournir une assistance pratique

1. Prioriser les besoins et les problèmes de manière collaborative
2. Choisissez les problèmes contrôlables les plus urgents à résoudre
3. Faire un remue-ménages sur les solutions possibles au problème
4. Considérez les avantages et les inconvénients de chaque solution
5. Élaborer un plan d'action pour mettre en œuvre la solution

Répondre à des besoins spécifiques

PSP: METTRE EN LIEN



- Si la personne partage des émotions ou des pensées difficiles



Écouter et apporter du réconfort

Continuer l'écoute active

Continuer à exprimer de l'empathie

Asseyez-vous avec et validez l'expérience des autres

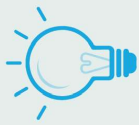
Posez des questions douces et curieuses sur les pensées

Y a-t-il une autre façon de voir cette situation?

Que diriez-vous à un ami qui a eu ces pensées ?

Répondre à des besoins spécifiques

PSP: METTRE EN LIEN



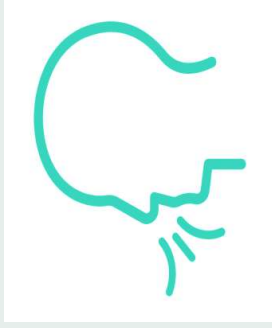
- Si la personne a une forte réaction de détresse



Enseigner des façons à court
terme de gérer les émotions
fortes

1. Expliquer et démontrer des stratégies pour
réduire la détresse immédiate

Répondre à des
besoins spécifiques



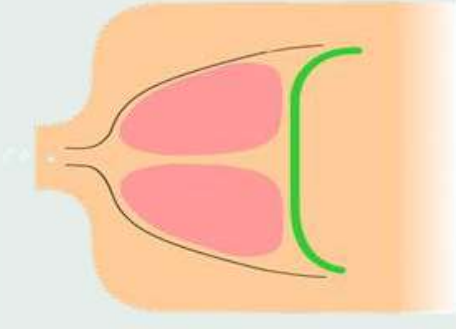
Respiration Carrée



Ancrage

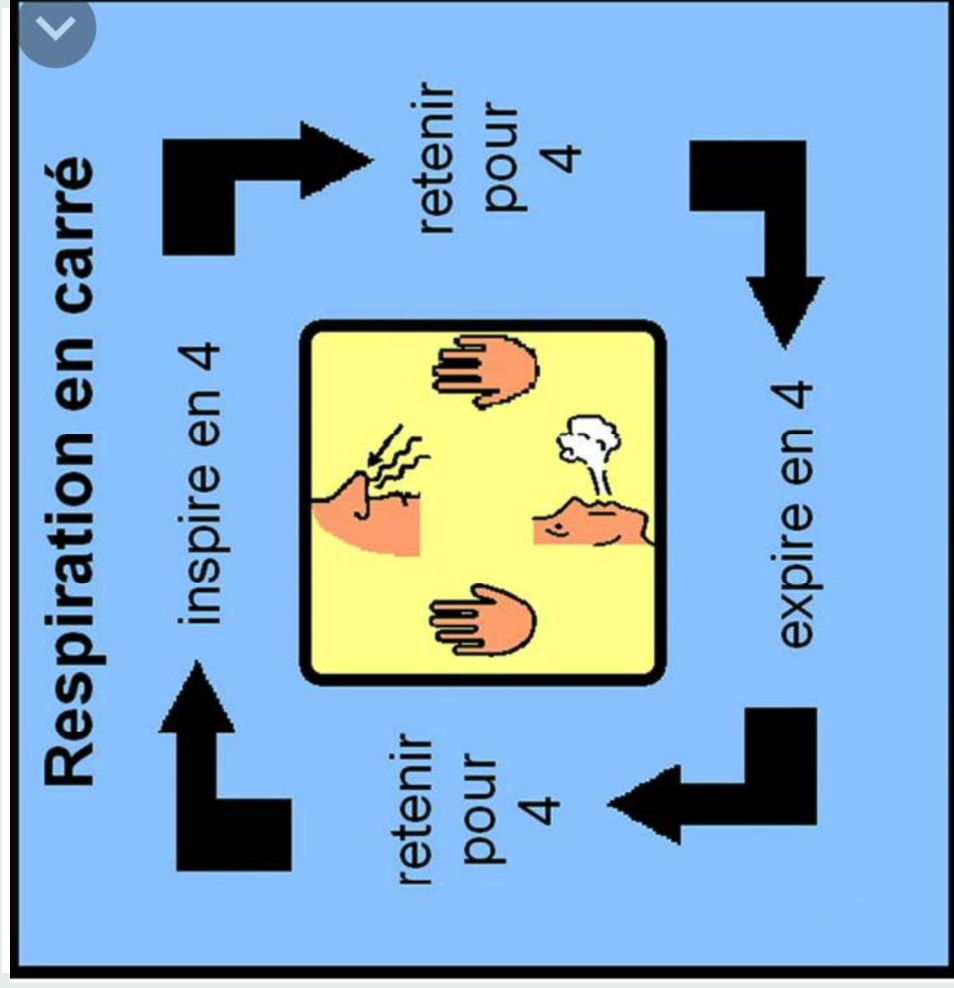
PSP: METTRE EN LIEN

- Respiration en boîte (diaphragmatique) :
- Active le système nerveux parasympathique, qui favorise le repos et la relaxation
- Implique la contraction du diaphragme, l'expansion du ventre et l'approfondissement de l'inspiration et de l'expiration.
- Technique efficace pour réduire le stress et l'anxiété





COMMENT UTILISER LA RESPIRATION CARRÉE



PSP: ANCRAGE



- Se détacher de la détresse et se recentrer sur le moment présent
- Engage les sens – la vue, l'ouïe et le toucher
- Fonctionne sur le centrage, la distraction, la création d'un endroit sûr ou le détachement sain des émotions pénibles





Asseyez-vous confortablement et respirez lentement et profondément

1

Nommez 5 choses non angoissantes que vous pouvez voir.



Faites une pause et respirez.

2

Nommez 5 choses non pénibles que vous pouvez entendre.



Faites une pause et respirez.

3

Nommez 5 choses non angoissantes que vous pouvez ressentir.



Faites une pause et respirez.



**COMMENT
UTILISER
L'ANCRAGE**

PSP: METTRE EN LIEN



Travailler ensemble pour identifier les stratégies d'adaptation existantes et utiles de la personne et fournir des informations sur les nouvelles stratégies d'adaptation potentielles

Fournir des informations d'adaptation et des références

- Comment vous débrouillez-vous normalement ?
- Ces stratégies d'adaptation fonctionnent-elles ?
- Qu'avez-vous fait dans le passé pour vous sentir mieux lorsque les choses devenaient difficiles ?
- Quelles sont les choses que vous pourriez faire aujourd'hui pour vous aider à vous sentir un peu mieux ?
- Recommander des applications utiles

APPLICATION



InsightTimer

<https://insighttimer.com/fr-ca>

PSP: METTRE EN LIEN



Fournissez des informations sur les services d'assistance disponibles (si nécessaire) et sur la manière d'y accéder.

**Fournir des informations
d'adaptation et des
références**

Offrir un soutien et une référence supplémentaires en matière de santé mentale Le CUSM se soucie : Accès à un soutien rapide pour la détresse liée à la covid, doté d'une équipe de psychiatres et de psychologues, spécialisés dans l'anxiété, la dépression et les traumatismes.

PSP: METTRE EN LIEN



- Encourager des contacts brefs ou continus avec des sources de soutien social (par exemple, la famille, les amis, la communauté)
 - En personne, par téléphone ou par courriel
 - Aider à renforcer les sources de soutien social :

Connectez-vous avec les soutiens sociaux

Soutien affectif	• Avoir quelqu'un comme un ami proche à qui parler en particulier de vos sentiments et de vos préoccupations • Avoir des gens dans votre vie qui vous font vous sentir précieux en tant que personne et qui vous rappellent vos points forts
Prise en charge des réseaux sociaux	• Un groupe où vous ressentez un sentiment d'appartenance, de camaraderie avec d'autres qui vous ressemblent
Accompagnement pratique	• Aide pour les tâches liées au travail ou à la maison, les courses, la garde d'enfants
Soutien aux informations	• Évaluer des informations et des connaissances fiables

PSP: ÉCOUTER



Le silence est un puissant
outil d'écoute active



Feuille de travail de l'observateur PSP

Élément PSP	L'aidant a-t-il abordé cet enjeu?	Comment l'aidant pourrait-il améliorer cet aspect?
Établir un lien avec l'autre		
Répondre aux besoins physiologiques immédiats		
Demeurer calme		
Fournir une attention complète à la fois verbale et non-verbale		
Fournir chaleur, empathie et validation		
S'engager dans une écoute active en reformulant les propos, en tentant de les clarifier, de les synthétiser et en posant des questions ouvertes		
Fournir des stratégies d'adaptation instantanées (c.-à-d., respiration en boîte, "grounding" ancrage)		
S'efforcer de comprendre les besoins et les préoccupations du receveur		
Encourager le receveur à accéder au soutien social		
Renforcer l'utilisation des stratégies d'adaptation existantes et / ou proposer de nouvelles idées pour faire face aux facteurs de stress		
Offrir de diriger le receveur vers un soutien en santé mentale (c.-à-d., CUSM Cares , PAE, etc.)		
Exprimer son optimisme quant à la capacité du receveur à faire face aux facteurs de stress		



PSP: SCÉNARIO DE JEU DE RÔLE DE PSP #1

Un patient de 77 ans aux S.I., admis pour choc septique, présente aujourd'hui de multiples dysfonctionnements organiques. Il a besoin de mesures de réanimation très intensives pour rester en vie. Pendant ce temps, tout le personnel pense qu'il ne survivra pas à cette situation. Certaines infirmières ont demandé à un médecin senior pourquoi tous ces soins hautement invasifs et coûteux étaient prodigués alors qu'il ne semblait y avoir aucun espoir de survie. Le médecin a répondu que l'équipe médicale ne se sentait pas à l'aise de cesser les traitements, alors que les fonctions vitales du patient pouvaient encore être maintenues. Les infirmières s'y sont opposées, estimant qu'elles faisaient plus de tort que de bien. Pourtant, ils ont également estimé qu'ils n'avaient d'autre choix que de se conformer aux traitements médicalement prescrits. Ils ont continué à fournir les traitements hautement invasifs, mais avec de grandes difficultés personnelles. Malgré ces traitements, le patient finit par mourir.

Vous voyez une infirmière qui s'occupait de ce patient à son poste en attendant le transport pour venir récupérer le corps. Elle semble agitée et désorganisée.



PSP: SCÉNARIO DE JEU DE RÔLE DE PSP #2

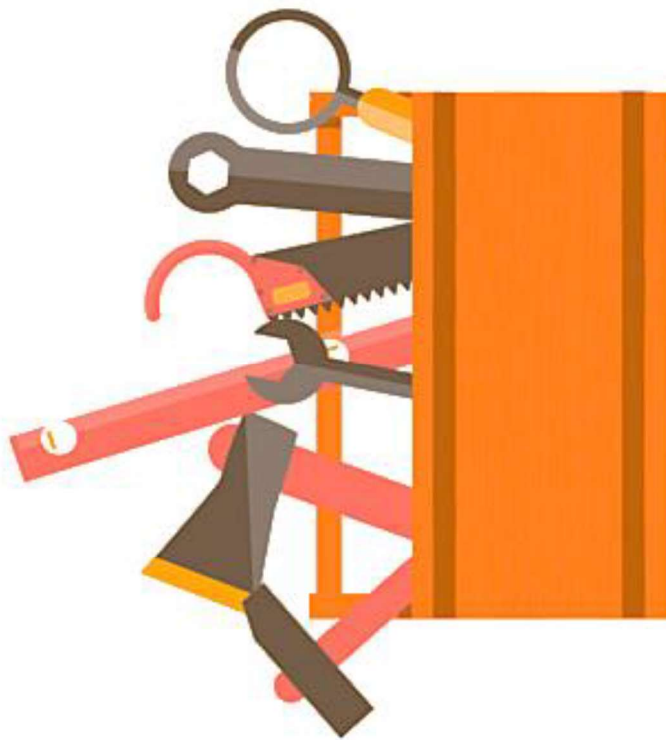
Vous vous retrouvez assise dans la salle à café près d'un infirmier dont vous appréciez la compagnie, mais dont l'humeur, plus récemment, a changé. Des collègues ont commenté le fait qu'il se plaint constamment et qu'il est de plus en plus impatient avec eux, refusant parfois lorsqu'on lui demande de l'aide. Certains collègues demandent activement à ne pas être placés à côté de lui.

Vous décidez de voir si vous pouvez aider votre collègue à traverser ce qui semble être un moment difficile pour lui.



PSP: FIN

- 1. Merci à la personne d'avoir partagé son expérience avec vous.**
- 2. Exprimez votre optimisme quant à la capacité de la personne à faire face au défis au futur.**
- 3. Rassurez-vous quant à la recherche d'un soutien supplémentaire à l'avenir, si nécessaire.**
« Si tu veux reparler plus tard, je suis là ».



Merci!

