

# La confiance

## Une compétence fragile et consolidable

O. Peyr<sup>(1)</sup>, A. Frazier-Mironer<sup>(1)</sup>, S. Marque<sup>(2)</sup>, A. Jacob<sup>(2)</sup>, B. Bernabé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Service de Rhumatologie, hôpital Lariboisière

<sup>(2)</sup> Pharmacie, hôpital Lariboisière

<sup>(3)</sup> Service de médecine physique et réadaptation, hôpital Lariboisière

Les cachets ? je ne les ai pas pris

*Ce traitement est un poison*

*Je ne le sens pas*  
j'ai déjà essayé !

**J'ai demandé un 2ème avis**

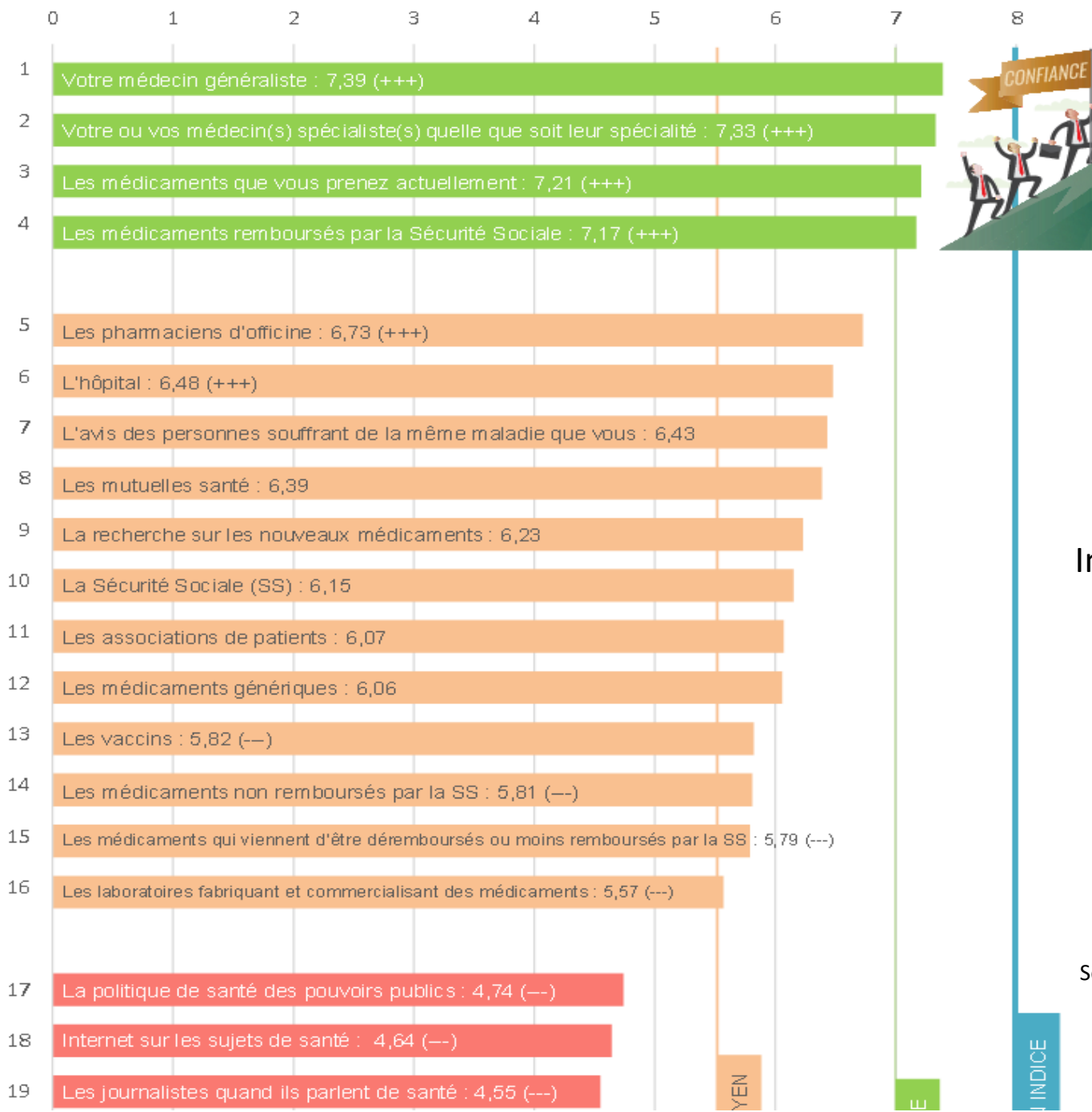
*Ils n'ont pas le même discours*

**Je n'aurai pas la force de le refaire**

*Il m'a raté*

*Faire ça ! J'en suis incapable*

**Êtes-vous sûr ?**

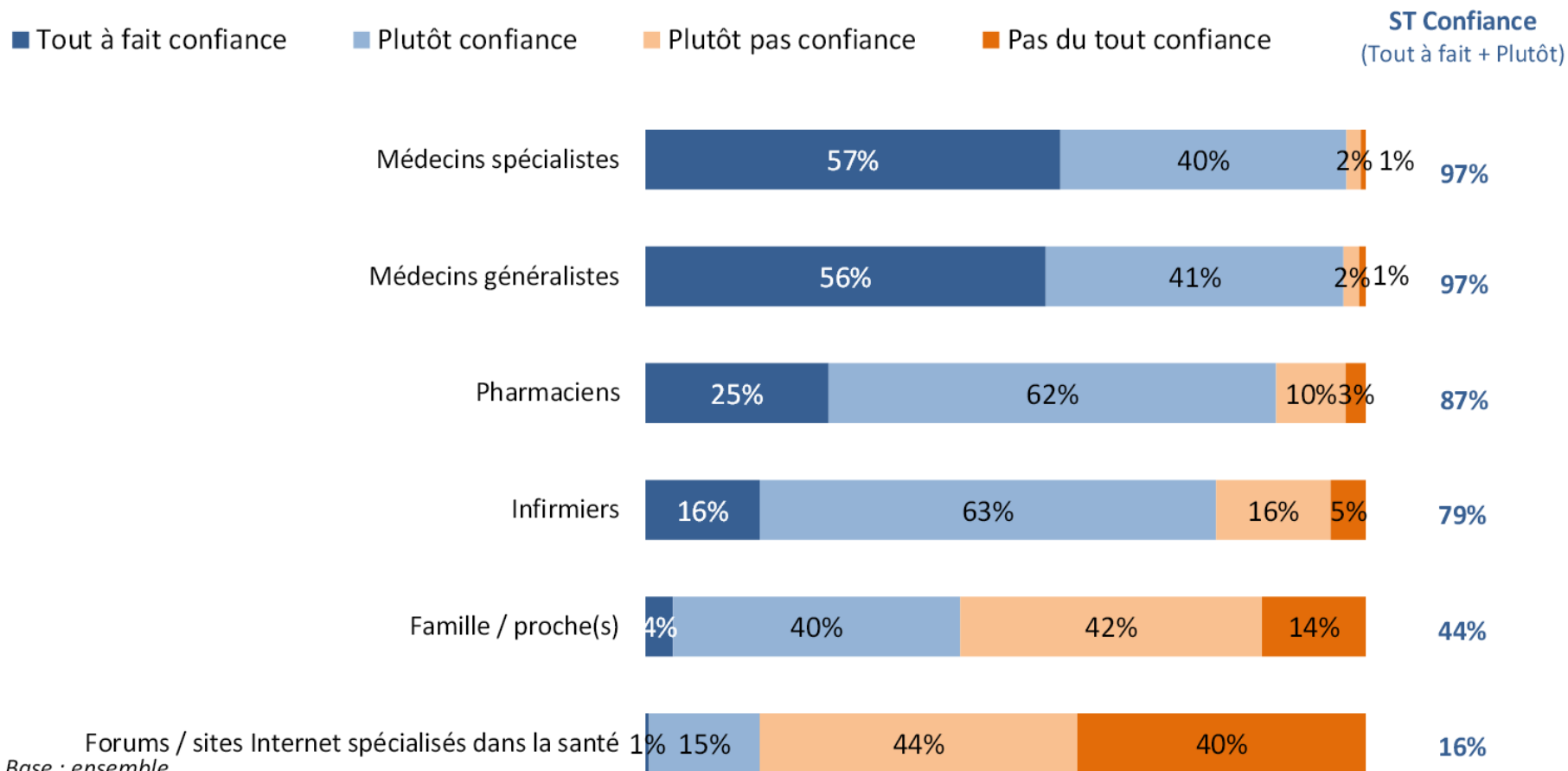


## Indice de confiance santé

Source : [www.aplus.com](http://www.aplus.com), janvier 2016

## Résultats de l'enquête « comment les français se soignent-ils ? »

*D'une manière générale lorsque vous avez besoin d'un avis médical, faites-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance aux professions/entités suivantes ?*



# Définitions

- Assurance, courage qui vient de la conscience qu'on a de sa valeur, de sa chance  
→ **CONFIANCE EN SOI** (estime de soi)
- *Intention (sentiment + raisonnement)* de quelqu'un qui se fie entièrement à quelqu'un d'autre, à quelque chose  
→ **CONFIANCE AUX AUTRES** (échange, relation)

# La confiance en soi

## a. Evaluation

Difficile de le proposer à tous les patients

➔ Evaluation via l'échelle de Rosenberg

## b. Méthode

Ressenti / Sentiment : préexistant  
modulable

} Hypnose  
expérience des  
sentiment(s) qui  
↗ la CeS

Autres ressources possibles : MPC, PNL ou TCC ?

## Test : Echelle d'estime de soi de Rosenberg

L'estime de soi est définie comme le jugement ou l'évaluation que l'on fait de soi-même, de sa valeur personnelle. De façon plus simple, l'estime de soi peut-être également assimilée à l'affirmation de soi. L'estime de soi est un facteur essentiel dans la performance sportive. (Voir article : « encore une erreur d'arbitrage ou comment maintenir une estime de soi positive... »)

**En répondant à ce test, vous pourrez ainsi obtenir une évaluation de votre estime de soi.**

Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie pour vous en encerclant le chiffre approprié.

<b>Tout à fait en désaccord</b>	<b>Plutôt en désaccord</b>	<b>Plutôt en accord</b>	<b>Tout à fait en accord</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Je pense que je suis une personne de valeur, au moins égale à n'importe qui d'autre			1-2-3-4
2. Je pense que je possède un certain nombre de belles qualités.			1-2-3-4
3. Tout bien considéré, je suis porté à me considérer comme un raté			1-2-3-4
4. Je suis capable de faire les choses aussi bien que la majorité des gens			1-2-3-4
5. Je sens peu de raisons d'être fier de moi.			1-2-3-4
6. J'ai une attitude positive vis-à-vis moi-même.			1-2-3-4
7. Dans l'ensemble, je suis satisfait de moi.			1-2-3-4
8. J'aimerais avoir plus de respect pour moi-même			1-2-3-4
9. Parfois je me sens vraiment inutile.			1-2-3-4
10. Il m'arrive de penser que je suis un bon à rien.			1-2-3-4

# La confiance aux autres

## a. Evaluation

Explorer les relations soignants/soigné au cours du bilan éducatif ou échelle visuelle numérique de confiance

## b. Méthode

Elle ne s'adapte pas au patient mais au soignant ! Le patient accorde son intention de faire confiance en fonction de la relation qu'il a avec le soignant.

➡ Modification du comportement soignant

➡ **Modification de la relation de soin**



Score 0 = aucune confiance

Score 10 = confiance totale

	NA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A votre médecin traitant ?	<input type="checkbox"/>								X			
A votre rhumatologue ?	<input type="checkbox"/>											X
A votre pharmacien ?	<input type="checkbox"/>								X			
A internet ?	<input type="checkbox"/>			X								
A vos ami(e)s ?	<input type="checkbox"/>					X						
A votre famille ?	<input type="checkbox"/>					X						
A vos traitements ?	<input type="checkbox"/>										X	
A vous-même ?	<input type="checkbox"/>								X			

- Selon-vous, à partir de quel score la confiance devient-elle nuisible (ou dommageable, ou malsaine, ou néfaste) à votre santé (entre 0 et 10) ?

5

- Selon vous, à partir de quel score la confiance devient-elle bénéfique (ou profitable, ou avantageuse, ou utile) à votre santé (entre 0 et 10) ?

5

# La confiance aux autres

## Comment modifier la relation de soin ?

### **Adopter un nouveau système de relation**

Ecole des besoins selon Henderson (1964)

Objectif : Répondre au besoin présent

**vs**

Modèle de Combs (1976)

Objectif : Ajuster la réponse en fonction des représentations et des croyances de la personne

# La confiance aux autres

## Comment modifier la relation de soin ?

### **Utiliser la « démarche éducative »**

Approche cognitive, psychologique et technique mise en œuvre chez un patient lorsqu'il doit changer ses habitudes, pratiquer des auto-soins ou être sevrer (alcool, drogue etc.) et tenant compte des croyances, des capacités et des ressources de la personne ... ETP

# La confiance aux autres

## Comment modifier la relation de soin ?

### **Instaurer un « climat de confiance »**

Journée FAR, 70 participants, METAPLAN :

- 1) Écoute
- 2) Empathie et bienveillance
- 3) Accueil et sourire

# La confiance aux autres

## c. Exemple d'outil : OBINAC

1. Aider le patient à exprimer ses objectifs
2. Aider le patient à transposer ses objectifs en intentions d'atteindre les objectifs
3. Accompagner et observer la démarche active du patient en rapport avec l'intention
4. Ratifier

**climat de confiance**

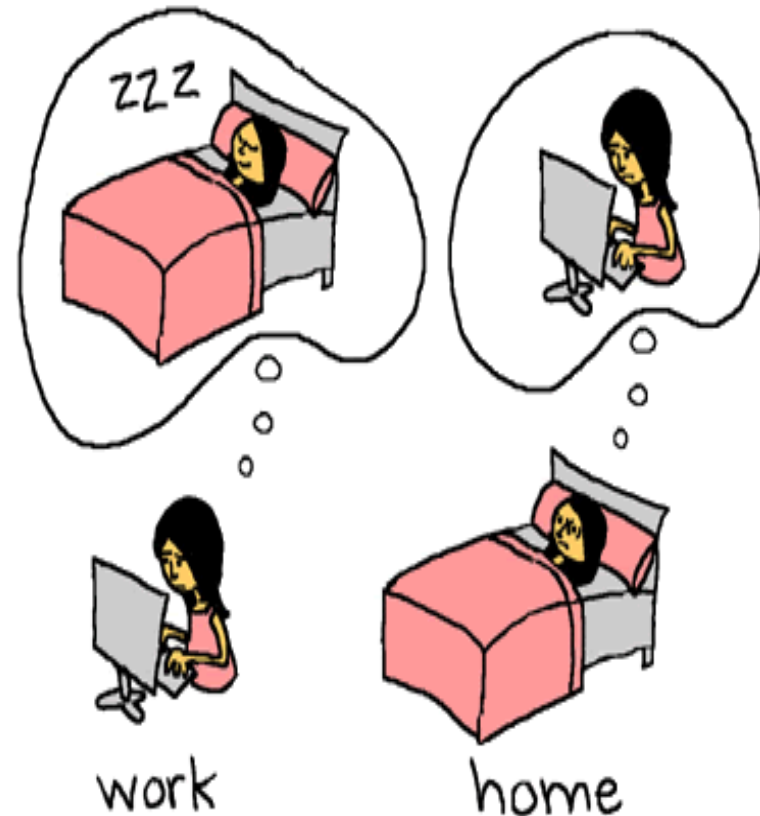
- 1) Écoute
- 2) Empathie et bienveillance
- 3) Accueil et sourire

*« Ce travail est en train de me faire souffrir. J'ai trop de boulot. Personne ne m'aide. Je n'en peux plus de faire des heures sup, je vais craquer ! »*

*« Il faut que je retrouve de la sérénité et ça ira mieux. Peut être en prenant quelques vacances »*

*« raaaa, mais je n'ai plus de congés et que vont dire mes collègues si je les laisse maintenant »*

# OBINAC



# OBINAC

**Objectif** *Il faut que je retrouve de la sérénité*

**Intentions** 1) Demander un AT à mon MT  
2) Prévenir mes collègues AT à venir

**Actions** 1) Discuter à la pause avec un collègue  
2) Prendre rdv avec le MT et s'y rendre

# Intérêt

- ✓ Complémentaire avec l'ETP  
Ex : utilisation de l'outil OBINAC au cours des bilans éducatifs et mise en place d'atelier d'hypnose en groupe
- ✓ Diminuer l'angoisse, le stress
- ✓ Permettre des échanges efficaces
- ✓ Construire une relation de soin durable
- ✓ Améliorer la qualité des soins ressentis par le patient (ou ses proches)
- ✓ Améliorer l'observance et/ou la qualité de vie
- ⚠ Personnel formé / efficacité non évaluée