**Qu’est-ce qu’un malade ?**

Le patient est une personne particulière, de par sa maladie, qui peut physiquement et parfois intellectuellement le diminuer. C’est une situation mal supportée en général.

Chaque patient réagit à sa façon face à cette situation nouvelle :

* combativité
* refus de la maladie, révolte
* infantilisation
* acceptation
* dépression
* sentiment d’être diminué.

Chaque réaction est spécifique à chaque malade, elle lui permet de vivre sa maladie, quelle qu’elle soit.

L’**inquiétude** est souvent source de « discussion » : par exemple refus de se traiter précocement car le patient refuse sa maladie.

L’**âge** joue un grand rôle dans la psychologie du patient. Un enfant réagit mieux qu’un adulte dans bien des cas car il se bat pour lui et pour ses proches.

Les adolescents se révoltent surtout contre la sollicitude des adultes à leur égard. Ils veulent se prendre en charge, car ils se considèrent déjà comme des adultes. Toutefois, à la moindre angoisse, la moindre complication, ils sont heureux de trouver leurs parents, une équipe rassurante pour se retrouver « enfant », à moins qu’ils ne se révoltent encore plus.

Les personnes âgées ressentent chaque maladie comme une fin, ils refusent de se faire hospitaliser car pour eux l’hôpital est l’antichambre de la mort.

Face à une **maladie grave** le malade traverse différentes phases :

**La première est une phase de déni**, il n’entend rien à ce qu’on lui dit. Les mots liés à son traitement n’ont pas de sens pour lui, il fait l’autruche involontairement, inconsciemment.

**La deuxième phase est une période de refus** : il peut aller de médecins en médecins, espérant qu’un au moins lui dise que ses confrères se sont trompés ; il se révolte, trouve cela injuste. Révolte est alors un mot clé se traduisant par une hyperactivité, par un repli dans la religion etc.

**La troisième phase est celle de la dépression** : l’idée de la maladie est bien ancrée, deux attitudes sont possibles :

* se réfugier dans les bras d’une équipe médicale, se laisser faire, accepter les traitements
* ou refuser de se laisser soigner, refuser l’hospitalisation.

**La dernière phase est une période d’acceptation**. Peu à peu, grâce à l’aide de l’équipe médicale, le patient accepte sa maladie et va tout faire pour lutter activement contre elle avec l’aide des médecins. Ils sont alors plus calmes.

Certains patients, malgré l’aide de l’équipe, ne peuvent pas passer toutes ces phases : certains restent dans le déni, d’autres seront en révolte permanente.

Le personnel des équipes médicales sait bien que ces 4 phases sont propres à chaque malade. Rien ne sert de « presser » les événements. Il faut accompagner la personne dans sa démarche jusqu’à ce que le patient soit acteur dans le traitement de sa maladie.

* **Le comportement du (de la) secrétaire médical(e)**

Difficile de donner des recettes, elles n’existent pas et tous les patients sont différents.

Faites avec lui avec délicatesse, dans le respect de sa personne tout en étant professionnel(le).

**Quelques conseils généraux toutefois :**

**Ecouter** : c’est un principe simple et efficace. L’écoute doit être attentive, **réelle et bienveillante**. Ne donnez pas l’impression d’attendre la fin du discours, les patients vous diront leurs petits soucis, leur angoisse, vis-à-vis de leur maladie et le simple fait d’en parler peut les soulager.

**Eviter d’être directif(ve)**, de donner des conseils, d’être de parti pris, de forcer un silence. Vous n’êtes ni médecin, ni psychiatre. Ici vous sortez de votre rôle. Montrez-vous aidant, dans les limites de votre fonction.

**Rassurer au besoin** : par un sourire, des paroles d’encouragement, surtout si les personnes sont très anxieuses. Leur rappeler qu’elles sont entre de bonnes mains… Mais n’intervenez jamais la première. Soyez attentive à ce que les patients désirent de vous. Certains seront rassurés par votre sérieux, votre discrétion, d’autres par votre gentillesse, votre proximité.

**Aider les patients dans leur besoin matériel** : appeler un taxi, aider une personne âgée à s’asseoir, l’accompagner, ouvrir une porte, la prévenir si le médecin a du retard etc. Avec les enfants, ce sont surtout les mères qu’il faut rassurer. Mais l’enfant est aussi une personne. Vous pouvez vous adresser à lui gentiment. Les adolescents devront être considérés comme des adultes. C’est à eux-mêmes que vous parlerez quitte à reprendre avec leurs parents les réponses aux questions posées afin de ne blesser personne.

Restez toujours professionnel(le), ne vous laisser aller à aucune familiarité ou confidence personnelle ni avec les consultants, ni avec l’équipe médicale.

Il vous faut trouver avec le patient la bonne distance. Il ne faut pas qu’il y ait de transfert d’affects, ni de jugements ou d’à priori de votre part.

Le patient mène son combat, respectez-le.

**CREDITS**

* **ŒUVRE COLLECTIVE DE L’AFPA**

sous le pilotage de la Direction de l’Ingénierie et de l’Innovation Pédagogique (DIIP)  
Centre d’ingénierie sectoriel tertiaire-services

* **EQUIPE DE CONCEPTION**

**Sylvie CULAT (Ingénieur de formation)**

**Lise DELAPLANCHE (Formateur)**

**Marie Laure STELLA (formateur)**

* **DATE DE MISE A JOUR**

**11/12/2015**

**© AFPA 2014 – fi6-personne-malade.docx**

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l’auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l’adaptation ou la transformation, l’arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque ».

**Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes**

13 place du Général de Gaulle - 93108 Montreuil Cedex

[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr/)