

# **Comprendre et prendre soin des patients souffrant psychologiquement au travail.**

## **Qu'attendent-ils de leur médecin généraliste ?**

Anna PUCHAŁA-MENISSEZ

Thèse soutenue le 7 Octobre 2014

Dirigée par Monsieur le Docteur Michel Cunin

## Objectif d'étude

Améliorer la prise en charge des patients souffrant psychiquement au travail en médecine générale.

- En explorant le point de vue des patients :
  - **Les vécus**
  - **Les attentes**
- Étude qualitative – entretiens semi-directifs

## Patients :

- Ressentant une souffrance psychique liée au travail
- Ayant un médecin traitant déclaré
- Habitant et travaillant dans le Nord-Pas-de-Calais
- Non connus du chercheur
- **Recrutement par intermédiaire des tiers:**
  - Pas de médecin généraliste parmi les recruteurs
  - Entourage du chercheur
  - Médecins du travail
  - Médecin psychiatre et une infirmière psychiatrique

# Matériels et Méthodes

## Caractéristiques des entretiens

- Décembre 2013 – Juillet 2014
- Saturation des données - 10<sup>ème</sup> entretien
- 12 entretiens
- Durée moyenne : 72 minutes
- Lieu d'entretien : domicile des patients ou CHRU
- Triangulation

# Peu de demande d'aide

## DIFFICULTES DE DEMANDER DE L'AIDE

Facteurs personnels

Freins pour quitter  
le travail non  
épanouissant

Facteurs  
professionnels

## AGGRAVATION PROGRESSIVE

Envahissement de  
la vie du patient par  
le travail

**INSTALLATION  
INSIDIEUSE**

Perte des stimuli  
positifs

# Peu de demande d'aide



Fort investissement professionnel

Inefficacité des stratégies personnelles  
mises en place

Sentiment d'échec

Dévalorisation

Honte

Culpabilité

Réticence pour parler de sa souffrance



**ISOLEMENT**



# Peu de demande d'aide



« *Que j'aïlle pas, n'était plus mon problème. C'était  
TENIR et de pas montrer des signes* »

« **TENIR** »

**EMPRISE  
PAS DE REcul**

**CACHER SA  
SOUFFRANCE**

HAUT SEUIL DE TOLERANCE et DE DEMANDE D'AIDE

**IDEES SUICIDAIRES  
- SUICIDES**

**EPUISEMENT**

**CONSULTATIONS  
URGENTES  
TARDIVES**

**IMPORTANCE DU DIAGNOSTIC PRECOCE**

# Motifs des consultations

**PEU DE DEMANDES D'AIDE EXPLICITES**

**RETENTISSEMENT PSYCHO-PHYSIQUE**

**Anxiété**

**Psoriasis  
et aphtes**

**Fatigue**

**Troubles du  
sommeil**

**Déséquilibre  
alimentaire**

**Malaises**

**Usage  
abusif  
d'alcool**

**Demandes non explicites ?**

**Douleurs**

# Diagnostic précoce

## Favoriser la verbalisation

DONNER L'OCCASION POUR EN PARLER

FAIRE UN PREMIER PAS

Questionnement  
ouvert

tenir et cacher sa  
souffrance

Être attentif  
aux petits messages

Poser des questions-  
« creuser »

Deviner les demandes non  
explicites

FORMATION EN COMMUNICATION



n

# Favoriser la verbalisation

**Disponible pour  
écouter ...  
activement**

**Croire le patient**

Réticence pour  
parler de sa  
souffrance

MG ne peut

MG manque

**Pas de jugement**

**Attitude  
compréhensive**

**Evaluer l'intensité  
de la souffrance**

« Un hom

« a tient bon »

**FORMATION EN COMMUNICATION**

# Orienter

MG : essentiel, accessible, connaît l'environnement socio-familial

MG manque : de temps, de formation,

Ne connaît pas de milieu socio-professionnel

*« Et du coup tout l'enjeu c'est de créer la relation de confiance et de savoir orienter les personnes à bon escient et de les accompagner »*

**RECONNAÎTRE SES LIMITES**

**ORIENTER**

**Psychologues**

**Psychiatres**

**Médecins du Travail**

# Bénéfices des outils d'aide



Université Lille 2  
Droit et Santé

Soutien de l'entourage

Isoler du milieu professionnel - Arrêt de travail

- Bilan de compétences
- Médicaments : oui mais ...
  - Bénéfice transitoire
  - Dépendance
  - En association
  - EXPLICATIONS
- Psychothérapie
- Groupe de parole
- Consultation auprès du médecin du travail

*« Et quand ça dégénère trop, c'est le corps qui se met à crier après, mais, mais finalement le corps c'est des symptômes mais ce n'est pas les causes »*

# ECOUTE - COMPREHESION - NEGOCIATION

**Patient en échec, dévalorisé, honteux, coupable ...**

- **Diagnostiquer précocement** : question ouverte
- **Ecouter** : entendre et respecter ces préférences
- **Croire** et le manifester ... **arrêt de travail**
- **Comprendre** et le manifester ...
- **Orienter** ...
- **Expliquer - dialoguer** : négocier les solutions choisies ensemble...
- **Accompagner** : se rendre disponible ...

**Permettre au patient d'être actif dans ses soins**

*« L'homme ne peut jamais se débarrasser des  
sujets dont il ne parle pas »*

*KAREL ČAPEK*

**MERCI POUR VOTRE ATTENTION**

## Quelques citations

- « *Un homme ça ne pleure pas et ça tient bon* »
- « *Il m'écoutait, mais je suis sûre qu'il pensait que ... j'en racontais des tas, que j'affabulais peut-être* »
- « *mais enfin, vous avez tout pour être heureuse. (...) la conversation est fermée et je ne peux pas aller plus loin* »
- « *des émotions il ne comprenait pas* »