



# CE TROUBLE QUI ME TROUBLE

## Colloque le 7 octobre 2019

de 8h30 à 16h30 – à Charleroi (CEME)

### Émotions et représentations dans la relation d'aide et de soins

Cette année, la Semaine de la santé mentale nous invite à nous pencher sur la question passionnante des émotions et des représentations qui prennent place dans la relation d'aide et de soins, qu'on le veuille ou non... On le sait, la relation d'aide implique des partenaires pluriels - l'intervenant, l'utilisateur et parfois ses proches, qui cheminent ensemble pour un temps plus ou moins long. Cette rencontre est à chaque fois nouvelle et suscite des émotions... parfois troublantes. De l'enthousiasme à la peur, de la curiosité à l'incompréhension, de la perplexité à l'engouement... Selon les cas, ces émotions seront accueillies et médiatisées par la parole, elles feront parfois l'objet d'une attention thérapeutique ou, au contraire, passeront pour « inaperçues ». Les représentations seront, elles aussi, au cœur de cette rencontre : celles de l'intervenant et celles de la personne accompagnée, mais aussi celles de tout un chacun dans la cité.

Quelle place fait-on à nos émotions dans la relation d'aide et de soins ? Comment les intervenants s'en saisissent-ils individuellement, et collectivement au sein de leurs équipes ? Quelle place pour les proches ? Comment comprendre ce qui se joue pour chacun dans cette rencontre ? Quel pouvoir ont nos propres représentations sur l'autre, et sur soi ? Qu'il s'agisse de nos émotions ou de nos représentations, quels impacts peuvent-elles avoir sur la relation d'aide et de soins, sur notre santé mentale et sur le vivre-ensemble dans la cité ?

Cette cinquième édition de la Semaine de la santé mentale se situe ainsi dans la continuité des dernières éditions. En 2017, l'objectif était de mettre en lumière les leviers[1] potentiels pour mieux rejoindre les « laissés pour compte » qui cumulent des fragilités et trouvent difficilement réponse à leurs besoins. Et en 2018, nous avons partagé des pratiques et ressources[2] qui encouragent les intervenants à donner une place centrale à la personne dans son parcours de soins. La relation d'aide et de soins ne va pas forcément de soi et nous vous proposons cette année de poursuivre le travail sur d'autres facettes de cette relation qui peut être un puissant vecteur de reconnaissance et de changement pour la personne accompagnée.

La journée de colloque s'appuiera sur les éclairages d'intervenants ayant exploré ces questions, et le partage de ressources développées et portées par différents acteurs de terrain. Intervenants, usagers et familles, nous vous attendons nombreux.ses pour contribuer à la réflexion et partager vos expériences !

[1] Pistes d'action et recommandations issues du colloque du 12/10/2017, « 10 leviers transversaux pour l'action, 47 pistes d'action spécifiques et 7 recommandations pointées par le CRéSaM », CRéSaM asbl, 2018.

[2] Actes du colloque du 8/10/2018, « À l'écoute de l'utilisateur. Comment impliquer les personnes les plus fragilisées dans ce qui fait soin ? », CRéSaM asbl, 2019.

# Programme de la journée

8h30 Accueil des participants

9h Accueil : Luc FOUARGE, Président et Christiane BONTEMPS, Directrice, CRéSaM asbl

9h10 Allocution d'ouverture par la Ministre wallonne en charge de la Santé (à confirmer)

9h20 « **Émotions et représentations** » - Témoignages filmés | Une réalisation du CRéSaM asbl

9h30 « **Les compétences émotionnelles dans la relation d'aide et de soins** »  
Pr. Martin DESSEILLES, Psychiatre, Intervenant et Chercheur à l'UNamur

10h15 « **Que nous confient les équipes de soins face au trouble qui trouble ? Quels accompagnements déployer pour sortir des impasses ?** »  
Jean VAN HEMELRIJCK, Psychologue spécialisé en systémique et thérapie familiale,  
« Assemblages Brabant wallon » & « Université Libre de Bruxelles »

10h55 **Teaser « La télé et moi...et vous ? »**  
Une réalisation des « Tiesses de Pioche », Troupe originale du Club Thérapeutique du Service de Santé Mentale « La Pioche », Marchienne-au-Pont

11h Pause-café

11h30 « **Quelle place pour les émotions dans la relation d'aide et de soins ?** »

Table-ronde avec les experts de terrain :

- Docteur Thierry BASTIN, Pédopsychiatre et psychanalyste, Directeur médical au centre de santé mentale « Tandem » à Nivelles
- Écouteuse anonyme à Télé-accueil Liège
- Éliane MARTIN, Membre de l'asbl Similes Wallonie - Association de familles et d'amis de personnes atteintes de troubles psychiques
- Benjamin THIRY, Psychologue à la Prison de Forest et membre du « Groupe de Travail Circuit de Soins Internés (GTCSI) »
- Stéphane WAHA, Membre du Funambule asbl - Groupe d'entraide par et pour les personnes vivant avec un trouble bipolaire et leurs proches
- Docteur Benjamin WOLFF, Pédopsychiatre pour le Réseau Santé Kirikou et l'équipe mobile « L'@tribu Mobile » à Namur

13h Lunch

14h « **Le poids des représentations en santé mentale : comment sortir de la fatalité ?** »  
Aude CARIA, Psychologue et Directrice du Psycom (Paris, France)

14h45 « **Comment mettre au travail ses représentations, à l'échelle de la relation d'aide et dans la cité ?** »

Table-ronde avec les experts de terrain :

- Laetitia CUNIN, membre du collectif « Sans Garde Fou » et de l'asbl Psytoyens
- Frédéric MANTEAU, Carmela PANAROTTO, Aurore PIRET et Catherine ROSSION, Club Thérapeutique « La parenthèse du lundi », Service de Santé Mentale de Couvin
- Stéphanie TANGHE, Coordinatrice de l'Espace Enfants, Centre Psychiatrique Saint-Bernard à Manage
- Isabelle TOUSSAINT, Plateforme 05 du Mouvement pour une psychiatrie démocratique dans le milieu de vie, Liège

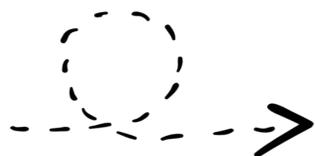
15h45 « **Comment développer une éthique des soins quotidiens qui intègre la question des ressentis et des représentations lors de la rencontre avec l'autre ?** »

Pr. Walter HESBEEN, Infirmier et Docteur en Santé publique, membre du GEFERS - Groupe francophone d'Etudes et de Formation en Ethique de la Relation de Service et de Soins (Paris, France)

16h30 Clôture de la journée

## Adresse du jour

CEME - Charleroi Espace Meeting Européen  
47, rue des Français  
6020 Charleroi  
(Dampremy)



## Horaire

De 9h à 16h30

Accueil dès 8h30

## Participation aux frais

Professionnels : 40 € (lunch compris)  
Tarif préférentiel pour les usagers (5 euros)  
et les familles (15 euros)

À verser sur le compte du CRéSaM :  
BE91 5230 8047 1376

Le paiement valide l'inscription

Demande d'accréditation pour les  
médecins

## Comment vous y rendre ?

- Pour visualiser le CEME sur Google MAPS, [cliquez ICI](#)
- En voiture :
  - o Infos pratiques sur [le site web du CEME](#)
  - o Conseil GPS : introduisez l'adresse suivante : rue de Gohyssart, 1 à 6020 Charleroi (Dampremy)
- En train :
  - o Arrêt à la gare SNCB de Charleroi-Sud
  - o Puis, prendre la ligne de métro M3 (antenne de Gosselies) et descendre à l'arrêt « La planche ». Traverser la chaussée et suivre la « rue des Français » sur quelques centaines de mètres pour rejoindre les installations du CEME.



Le CRéSaM met à votre disposition une page Facebook : vous pouvez y proposer un co-voiturage ou en bénéficier selon vos besoins. Intéressé(e) ? [Cliquez ici](#)



## Inscription

Avant le 25 septembre

Via le formulaire d'inscription en ligne  
en [cliquant ICI](#)



Institut de la Formation  
en cours de Carrière  
rue Dewez 14 - 0218, 5000 NAMUR  
www.ifc.cfwb.be / ifc@cfwb.be

Concerne uniquement les enseignants et intervenants des Centres PMS :

Cette formation fait partie du programme des formations en interréseaux organisées par l'Institut de Formation en cours de Carrière (IFC). Pour vous inscrire au colloque, rendez-vous sur le site de l'IFC [www.ifc.cfwb.be](http://www.ifc.cfwb.be). Vous aurez besoin d'une Clé d'Inscription aux Formations (C.I.F.) disponible auprès de votre direction. La référence du code consacré à cette formation porte le numéro 701001902.



## Informations

CRéSaM, asbl  
081/25 31 40  
[cresam@cresam.be](mailto:cresam@cresam.be)

## 👁 Quelle place pour les émotions dans la relation d'aide et de soins ?

Les interventions débuteront par un questionnement autour des émotions. Les intervenants qui travaillent dans les domaines de la santé et du social ont des formations variées : éducateur, assistant social, infirmier, psychologue, sophrologue, kinésiologue, aide-soignant, médecin, ... Si les différents cursus scolaires ont permis à chacun d'acquérir un certain nombre de compétences alliant savoirs, savoirs-faire et savoirs-être, chaque intervenant développe bien entendu un tas de compétences et d'aptitudes relationnelles « sur le terrain », via la pratique quotidienne.

Malgré ce bagage, qui n'a jamais ressenti d'écart entre ce qu'on lui a appris à l'école et ce qu'il vit sur le terrain ? De nombreux témoignages[3] attestent de ce questionnement présent chez les intervenants. Il n'est pas rare d'entendre : « suis-je trop proche de mon patient dans cette situation ? » ou encore « un tel n'a pas su intervenir adéquatement car il était trop distant... ». La tension entre la distance versus la proximité dans la relation d'aide, et la gestion des émotions difficiles sont en fait des thèmes récurrents lorsqu'on s'intéresse aux impasses auxquelles sont confrontés les « travailleurs de la relation d'aide ».

*« Nous ne pouvons négliger que dès que des soins sont prodigués, que des actes sont posés, que des activités sont menées, la relation est là, présente, omniprésente du seul fait du contact d'un professionnel avec les patients, les résidents et leurs proches. Si la relation est là, cela veut bien dire qu'elle ne se fait pas, mais qu'elle se vit, se ressent et qu'elle ne nous laisse pas le choix de sa présence, ni de son absence, ce qui, cependant, ne nous dit rien de sa qualité. C'est qu'une relation de soins peut être bonne ou médiocre, se révéler juste, aidante, rassurante ou, a contrario, inadéquate, troublante, envahissante. Mais elle est là sans qu'on en ait le choix ! »[4].*



Si accompagner les personnes qui présentent un problème de santé mentale est un acte quotidien pour les professionnels, il ne laisse pas indemne. Il y a tout d'abord la rencontre avec l'autre. Chaque rencontre est nouvelle et les interactions sont autant de possibilités d'être troublé par l'autre, par ce qu'il nous apporte, ce qu'il nous confie ou au contraire ne nous dit pas, par ce qu'il nous adresse, ce qu'il nous renvoie de nos propres croyances et représentations, de notre rapport à la normalité... La rencontre entre deux personnes, c'est un peu à l'image d'un « choc »[5], vécu avec plus ou moins d'intensité selon les situations...

[3] Comme en témoigne de façon anonyme « MF », travailleuse sociale, sur le guidesocial.be, 12/03/2019.

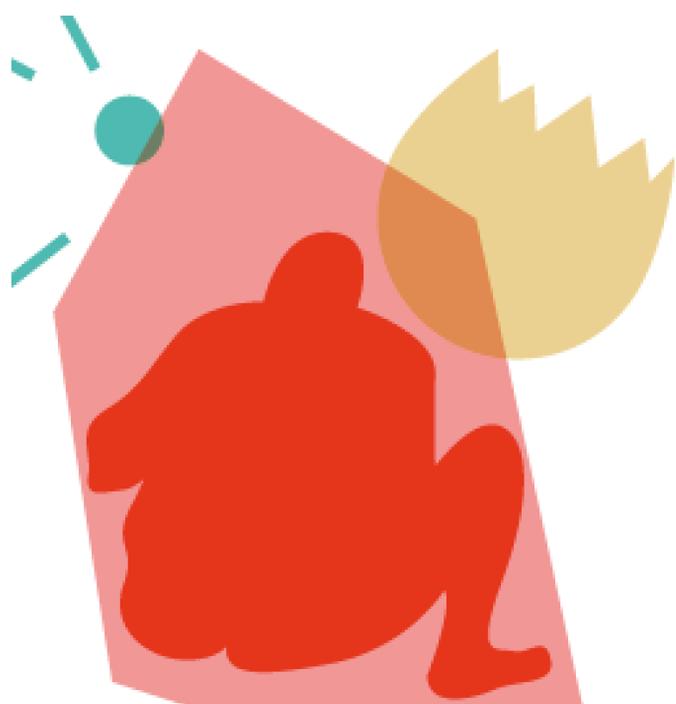
[4] HESBEEN, W., Dossier : la dimension relationnelle du soin, Revue Santé mentale, n°230 |septembre 2018, p.26.

[5] Dans le champ des relations interculturelles, on songera ici volontiers aux travaux de Margalit Cohen-Emerique et sa méthode d'analyse des chocs culturels.

Rencontrer l'autre, c'est donc d'abord éprouver un paquet de ressentis et d'émotions ! Agréables ou plus difficiles à vivre. Parfois complexes. Pas toujours maîtrisables. C'est en tous cas avec ce matériau de départ que l'intervenant devra cheminer pour accompagner la personne dans son parcours (de soins).

Et lorsque le « trouble trouble », les postures professionnelles peuvent être multiples, allant du repli sur soi à l'émerveillement et la curiosité, de la peur à l'ouverture,... L'humour semble aussi parfois salvateur pour rééquilibrer des situations émotionnelles plus difficiles. Fort heureusement, nous ne sommes pas toujours seuls et l'on peut s'en réjouir ! Sur cet aspect, le travail en équipe constitue pour une part des intervenants un cadre de travail coutumier.

Les impasses et ressources mobilisées face au « trouble qui trouble » peuvent alors prendre une autre coloration, en mobilisant collectivement des référentiels pour donner sens à ce qui se vit et parvenir à accompagner les personnes, même lorsque le trouble se fait si troublant pour chacun...



La place laissée aux émotions dans la relation de soins interroge aussi bien sûr celle que l'on arrive à faire aux émotions de celles et ceux qu'on accompagne. Ainsi, l'utilisateur, le bénéficiaire, le patient, bénéficiera ou non, selon les cadres de travail, d'une attention à ses émotions.

Cette attention pourra être verbalisée dans le cadre d'échanges thérapeutiques. Mais les modalités d'attention et les façons dont on pourra y donner un sens ne pourront pas toujours être verbalisées.

C'est le cas des personnes dont la parole reste symboliquement ou physiquement difficile, voire empêchée... Les intervenants devront alors se mettre différemment au service de la relation pour tenter de rejoindre au mieux la personne dans ses ressentis...

Cela ne fait nul doute, les émotions produites par la rencontre – thérapeutique certes, humaine tout d'abord - méritent que l'on s'y attarde, afin de comprendre les processus à l'œuvre, et de continuer à développer ses compétences émotionnelles pour faire en sorte qu'elles constituent de véritables ressources, pour l'autre et pour soi.

## Face au « trouble qui trouble », quels regards peut-on poser aujourd'hui sur les façons de faire soins et d'accompagner l'autre en souffrance psychique, lorsqu'on s'intéresse à la question des émotions ?

- Emotions de la personne accompagnée ou émotions du travailleur, quelle place leur fait-on dans la relation d'aide et de soins ?
- Que dit-on de ses émotions, et comment ? Existe-t-il des approches et dispositifs particuliers qui travaillent à partir des émotions de chacun - accompagnant et accompagné - ou des postures relationnelles favorisant leur expression ?
- Que permet l'expression des émotions dans le parcours des personnes, accompagnées et accompagnantes ?
- Comment en faire des alliés pour soi et pour l'autre ?

Cette première question sera alimentée par Martin DESSEILLES et Jean VAN HELMELRIJCK.

Des experts de terrain seront ensuite invités à présenter leur approche et la place qu'ils réservent aux émotions dans la relation d'aide et de soins telle qu'ils la conçoivent et l'expérimentent au quotidien (table-ronde).

Les échanges avec le public seront encouragés afin de donner la possibilité à chacun de réagir et d'apporter son expérience.

Docteur en médecine, psychiatre et psychothérapeute, **Martin DESSEILLES** partage son temps entre une pratique clinique et la recherche en neurosciences psychiatriques. Il est l'auteur de plusieurs ouvrages dont « Vivre mieux avec ses émotions » (2013), « Le manuel du borderline » (2013) et « Le manuel du bipolaire » (2017).

Plus d'infos : [www.mentalhealthsciences.com](http://www.mentalhealthsciences.com)



**Jean VAN HELMELRIJCK** est psychologue et psychothérapeute du couple et de la famille. Il est également formateur en thérapie familiale systémique à « Assemblages-Brabant Wallon », au CEFA à Genève et à ICNOS à Montpellier. Il supervise de nombreuses équipes en santé mentale. Il est l'auteur de « La Malséparation » paru aux éditions Payot (2016).

## Comment mettre au travail ses représentations, à l'échelle de la relation d'aide et de la cité ?

Pour les personnes qui vivent un problème de santé mentale, la honte et la peur du jugement accompagnent souvent l'annonce d'un diagnostic en santé mentale. La stigmatisation et les représentations négatives associées aux problèmes de santé mentale - agressivité, imprévisibilité, dangerosité, fragilité, maladie incurable - ont des effets dévastateurs non seulement sur les personnes qui vivent le trouble de santé mentale mais aussi sur leurs proches et les soignants qui les accompagnent[6]. Repli sur soi, isolement, rejet, incompréhension, peur, baisse de l'estime de soi... Les effets délétères de la stigmatisation sont nombreux et touchent les diverses sphères du quotidien : les relations familiales et sociales, le travail, le logement,...

Au fil des années, les personnes intègrent parfois une image négative d'elles-mêmes (auto-stigmatisation), comme en témoignent les personnes en rétablissement :

*« La stigmatisation représente une seconde maladie. Bien sûr, celle-ci vient de l'autre. Son regard inquiète, déstabilise. Chacun se retranche derrière ses dernières certitudes et se décourage. Pourtant, souvent, l'autre n'est autre qu'une projection de soi alors que nous avons intégré les représentations sociétales négatives de la maladie mentale. Un nouveau trouble vient s'ajouter : celui de l'auto-stigmatisation » [La fleur de Patricia](#), carnet du rétablissement, p.7.*

Il y a également la stigmatisation à l'égard des personnes qui ont commis des actes « hors norme », qui parfois ont porté atteinte physiquement ou psychiquement à la vie d'autrui. Ces actes peuvent provoquer, chez l'autre et chez l'intervenant, de la peur, de l'incompréhension, du rejet, de l'impuissance... Soignant, proche aidant ou personne directement concernée, nous renvoyons parfois à la personne une image négative ou trop restreinte de qui elle est ou de ce qu'elle vit, bien souvent à notre insu, chacun mobilisant un maximum de savoirs-faire et de compétences relationnelles pour soutenir l'autre. Comment ne pas stigmatiser sans pour autant banaliser ?

Parce que nous souhaitons avancer avec vous sur les impacts du stigmatisme, et parce que nous sommes convaincus qu'ensemble nous pouvons mieux accompagner les personnes éprouvant des problèmes de santé mentale en stigmatisant moins, nous vous proposons ici de nous arrêter un instant sur la puissance des représentations sociales et sur l'impact que celles-ci peuvent avoir sur notre santé mentale, la relation et le vivre-ensemble dans la cité.

---

[6] [Stigmatisation : quel impact sur la santé ?](#), La santé de l'homme, numéro 419, mai-juin 2012, Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, France.

**Face au « trouble qui trouble », les représentations que l'on projette sur l'autre à notre insu sont puissantes - être un « bon » patient, un « bon » parent, un « bon » voisin,... - et impactent inévitablement la relation d'aide et de soins. De là, l'issue pour la personne peut être positive mais également très problématique.**

- Quel accompagnement peut-on déployer, qui tienne compte du pouvoir de ces représentations ?

- Quelle attention accorde-t-on à ses propres représentations dans la relation d'aide et de soins ?

- Qu'en dit-on, de nos représentations ? Et que peut-on en faire à l'échelle de la relation d'aide d'une part, de la cité d'autre part ?

Cette question sera alimentée par les contributions d'Aude CARIA (Psycom, France).

Des experts de terrain seront ensuite invités à présenter la façon dont ils mettent au travail leurs représentations, à la fois dans le cadre de la relation d'aide et de soins, et à l'échelle des quartiers.

Les échanges avec le public seront encouragés afin de donner la possibilité à chacun de réagir et d'apporter son expérience.



Psychologue de formation, **Aude CARIA** (France) a travaillé pendant plusieurs années sur des projets de recherche en épidémiologie psychiatrique pour l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), puis en tant que responsable qualité dans un établissement de santé mentale en France. Elle a ensuite créé la Maison des usagers du Centre hospitalier Sainte-Anne. Depuis 2003 elle dirige le Psycom, organisme public français d'information, de formation et de lutte contre la stigmatisation en santé mentale.

Plus d'infos : [www.psycom.org](http://www.psycom.org)

## **Et l'éthique dans tout cela ?**

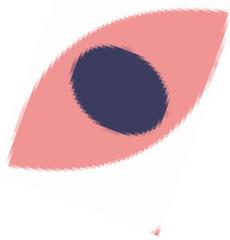
La journée d'étude se clôtura par l'intervention du Professeur Walter HESBEEN, qui apportera un éclairage à la fois théorique et pratique sur la façon dont chacun peut, à son niveau et d'où il se trouve, développer une éthique des soins quotidiens qui intègre la question des ressentis et des représentations lors de la rencontre avec l'autre.

Infirmier de formation, titulaire d'une Maîtrise en Sciences médico-sociales et hospitalières et docteur en santé publique de l'Université Catholique de Louvain (UCL - Belgique), **Walter HESBEEN** (France) est responsable pédagogique du GEFERS (Groupe francophone d'Études et de Formation en Éthique de la Relation de service et de Soins) et chargé de cours invité à la Faculté de Santé publique de l'Université Catholique de Louvain à Bruxelles. Il est également rédacteur en chef de la revue Perspective soignante.

Il est l'auteur de nombreux ouvrages dont « La qualité du soin infirmier » (2017), « Cadre de santé de proximité » (2011) et « Prendre soin à l'hôpital » (1997).

Plus d'infos : [www.gefers.fr](http://www.gefers.fr)





## Et en plus, deux espaces propices à la découverte



Troupe de l'atelier théâtre de l'Esquisse, Club thérapeutique du Service de Santé Mentale La Pioche à Marchienne-au-Pont

Ennuyante, la pub ? Voyez donc les réalisations étonnantes et détonantes des « Tiesses de Pioche ! Les « Tiesses de Pioche », c'est une troupe de théâtre originale mise sur pied au sein du Club Thérapeutique du Service de Santé Mentale « La Pioche » à Marchienne-au-Pont.

Notre journée sera égayée par l'aimable participation de la Librairie « Point Virgule » de Namur, qui tiendra un stand de livres à destination des participants qui souhaitent approfondir certains sujets. Régis Delcourt (Point Virgule) et Delphine Doucet (CRéSaM) vous y accueilleront tout au long de la pause-café et du lunch.

librairie  
point virgule



# Plus d'informations

[www.semaine-sante-mentale.be](http://www.semaine-sante-mentale.be)



Centre de Référence en Santé Mentale, CRéSaM asbl  
Agréé et subventionné par la Région wallonne

