

Le partage du secret professionnel :
gardons l'utilisateur au centre de nos pratiques
et évaluons l'effet sur la relation d'aide

Claire MEERSSEMAN,
Psychologue, psychothérapeute et formatrice

La confiance, fondement de notre subjectivité

- Confiance : se fier, s'appuyer, loyauté, sincérité, conscience, ...
- L'expérience de la confiance dès le plus jeune âge
- Les relations d'attachement précoces, modèles de nos relations futures
- Fonctions du mensonge ; l'enfant expérimente les contours de son être et de ses relations à l'entourage
- Impact psychique et relationnel
- Le professionnel est le garant de la confidentialité

La personne, au cœur de la relation

- Quelque soit notre rôle, professionnel ou non professionnel, nous sommes susceptibles de recevoir des confidences
- Prendre le risque de se dire, de révéler des souffrances bien enfouies
- Mettre en péril l'équilibre psychique difficilement acquis
- Oser lâcher ses défenses pour révéler sa fragilité d'être
- Le pari de la rencontre humaine : plus que le contenu de la confiance, c'est oser aller vers l'autre et être entendu dans sa subjectivité sans jugement

Révéler, c'est réveiller tout un émotionnel qui y est intimement lié !

- Oser dire, dans les larmes ou la colère, dans la parole ou le silence ...
- Tous deux inquiets de ce qui va être révélé ; émotionnel bousculant, doutes, incertitudes, impuissance ... ; il me fait vivre ce qu'il ressent (emathie). Qu'est-ce que je « dois faire »?
- Le choix du confident : autant en fonction des compétences professionnelles que sur le ressenti subjectif et relationnel
- Normal de se sentir inquiet ou dépassé face à cette responsabilité ; se faire épauler ? Demander un avis ? A qui et avec quelles garanties ?

Relation de confiance et espace de confidentialité

- Parole de l'instant, dans cette relation-là ! Fragile et évanescence ...
- Partage de l'intime, des questions qui taraudent
- La parole : matière première, matériau brut qui demande à être affuté
- Cheminement avec ses méandres, pas « la vérité en soi », la « vérité de la personne à ce moment-là »
- Pourquoi parler maintenant ? A cette personne-ci ?
- Accueillir cette parole, même sans trop savoir où ça nous mène ...
- Accompagner cette mise en mouvement de l'autre

Conditions nécessaires pour la confiance

- Garantir un espace clos et étanche pour que cette mise en mots soit possible
- Offrir une qualité de présence et un engagement relationnel
- Permettre à la personne d'élaborer ses questions en toute sécurité
- Voyage entre sens et non-sens
- Pour se reconstruire avec ses forces et ses fragilités

Une présence de qualité, fondement de la rencontre

- Comment inscrire la personne au centre de nos interventions ?
- Elle est l'acteur principal du processus d'aide !
- L'occasion de déposer ses paquets, dénouer les fils de son histoire familiale si freins : sortir du discours familial, et autre déterminant ...
- Découvrir ses ressources propres
- Gagner en autonomie et en liberté d'action de sa destinée
- Mais faire aussi l'expérience de la répétition, de la rechute, du découragement, des échecs ...

Le rôle du professionnel

- Une grande oreille
- Accueillir et accompagner les méandres du cheminement
- Qui sait ce qui convient à l'autre ?
- Pas de garantie de résultat ; supporter la frustration de ce qui échappe, stagne, ...
- Résonnances émotionnelles pour le professionnel qui écoute : le risque d'être touché, de réveiller nos propres blessures, ...

Ambivalence du confident

- C'est plus ou moins facile d'écouter si la personne vient vers nous, se confie, si nous sentons de l'empathie
- Et si la souffrance se dit dans l'agressivité, le retrait, le silence, l'impuissance, ... L'envie de se débarrasser du paquet, de le refiler à quelqu'un d'autre ...?
- Mouvement transférentiels et contre-transférentiels ?
- Prendre le risque de s'engager dans la relation, où l'autre se dévoile, où nous pouvons être « pris » dans nos émotions et nos doutes ...

La confidentialité sous le sceau du secret

- La confiance, le secret : un trésor à préserver, en prendre grand soin
- Privilège de recevoir une confiance
- Climat de confiance, espace intermédiaire où l'autre se dévoile
- Jardin secret, expériences douloureuses enfermées, sentiment de solitude : comment franchir cette barrière pour se dévoiler si je me sens différent des autres, peur d'être jugé ?
- Le secret entoure blessures et traumatismes ; risque d'enfouir une partie de la personnalité, risque de désenclaver ses parts.
- « L'ombilic de vie », tendre la main pour ré-amorcer la vitalité de l'être, un mouvement, être acteur de sa destinée

Quand la réalité met le respect de la confidentialité en péril

- Quel est notre rapport au respect de ce qui est confié?
- Quelle est la valeur accordée à la relation ?
- Quelle sont nos limites quant à sauvegarder ce secret ?
- Quelles sont nos limites d'intervention, en fonction de nos missions, de notre contexte de travail, de notre propre subjectivité ?

Les situations limites

- Une souffrance telle qu'il y a des risques de passages à l'acte (sur soi ou sur les autres)
- Risque de ne pas tenir la relation dans la durée (côté usager comme côté professionnel)
- Jusqu'où le professionnel supporte le côté erratique des situations ; allers-retours, pas de nouvelles, demande en urgence, le passage à l'acte tient lieu de demande, c'est un autre qui demande pour, le sentiment d'« être pris et jeté » ...
- Situations de maltraitance d'enfants : entre protection et aide, intérêts contradictoires entre ceux de l'enfant et ceux des parents ?

Situations lisières

- A la limites de nos champs d'interventions et de nos contextes institutionnels
- Limites de nos compétences et de notre capacité à supporter la situation, de se limiter à l'écoute
- Exigences d'une réponse dans la réalité (maltraitance d'enfants, passages à l'acte violent, décompensation psychique, ...)

Vers qui se tourner si je me sens en panne ?

Demander un avis?

- A qui demander un avis pour relancer la relation d'aide si je me sens coincé ou impuissant ?
- Demander un avis à un collègue ou lors de moments prévus entre collègues d'une même équipe si le dispositif de l'équipe est prévu comme tel et dans le respect du secret professionnel
- Superviseur extérieur

A quel moment et pour quelles raisons, je décide de partager avec un autre professionnel ?

- Quelles sont les difficultés que je rencontre pour remplir mon rôle ?
- Quelles sont les difficultés que rencontre la personne et qui nécessite l'intervention d'un autre professionnel pour « assurer la continuité des soins » ?
- Quelles sont les craintes du maître du secret vis-à-vis de ce partage ?
- Quelles sont les risques que cela modifie la qualité relationnelle construite ?
- Quel sera mon rôle à l'égard de la personne après ce partage ?

Secret partagé entre professionnels de l'aide

- 5 balises pour appréhender le partager le secret entre professionnels (cfr JF Servais)
 - Être soumis au secret professionnel
 - Informer le maître du secret de ce qui va faire l'objet du partage et des personnes avec qui le secret va être partagé
 - Obtenir l'accord du maître du secret sur ce partage
 - Ne partager qu'avec des personnes elles-mêmes tenues à la même mission
 - Limiter le partage à ce qui est strictement nécessaire pour la réalisation de la mission commune

Le partage du secret ; quels enjeux ?

- Risque de trahir la relation de confiance, le contenant de la relation est aussi important que ce qui s'y échange
- Risque de dévoiler des éléments intimes touchant à la vulnérabilité de la personne
- Risque que cela soit vécu comme violent, « viol » du secret, de l'intime
- Risque de réactiver d'autres vécus de « trahison »: c'est l'autre qui « sent » à quoi ça touche, pas nous.
- Comment maintenir le fil de la relation dans la tempête émotionnelle que cela peut réveiller ?

Le pari de la rencontre

- La confiance et la confidentialité sont au cœur de la relation d'aide
- C'est l'utilisateur, le patient qui est le maître du secret, nous les garants du secret
- Vérité subjective, elle émerge dans l'imprévisible de la relation
- La lecture d'autres professionnels peut être « autre » selon leur rôle ou le type de relation avec l'utilisateur (plusieurs parts projetées sur le réseau)
- Qu'est-ce qui échappe à notre rôle et demande un partage avec d'autres ?
- La relation permet l'ouverture à soi et à l'autre : respecter des balises pour ouvrir le partage à d'autres

Le paradoxe du partage de secret

- Refus du maître du secret pour le partage
- Le professionnel évalue l'intérêt du non partage et se trouve sollicité
- Il est possible d'échanger :
 - sur le sens du secret professionnel et de la confidentialité comme levier dans le processus d'aide et ses limites
 - Sur le rôle et les missions des services différents
 - Sur les risques de modifier la qualité relationnelle et l'intérêt de poursuivre sa mission
 - Sur l'intérêt de protéger d'autres professionnels de certaines confidences trop lourdes et inutiles pour la continuité des soins
 - ...

Construire une éthique de travail

- Offrir une relation de confiance de qualité et un engagement relationnel
- Offrir des espaces de confidentialité
- Être exigeant quant au respect de la confidentialité, dans l'évaluation de nos limites et réfléchir aux impacts du partage
- Être exigeant quant aux balises pour partager avec d'autres, en gardant le maître du secret et son intérêt au cœur de nos échanges
- Tenir le fil de la relation après le partage aussi !