

3. Attitudes à privilégier lors des interactions avec les proches

Les proches peuvent facilement se sentir dépassés par la situation liée au trouble mental de la personne. Sans nécessairement souhaiter se retirer ou ne pas s'impliquer, ils peuvent tout simplement ne plus savoir comment agir parce que plusieurs actions ont déjà été tentées sans succès. Ils peuvent aussi être sous le choc de l'annonce du diagnostic ou encore épuisés. Dans ces circonstances, les compétences relationnelles et l'attitude qu'adopte l'intervenant avec eux sont déterminantes pour les aider à jouer leur rôle et à rebâtir la confiance en leurs capacités (106).

Empathie

- Prendre le temps d'accueillir les émotions et la souffrance, sans être immédiatement en recherche de solutions.
- Aider les proches à nuancer la situation et à s'affranchir de leur sentiment de culpabilité ou d'autres sentiments tels que la colère, l'inquiétude, la tristesse, l'angoisse, etc.
- Éviter les termes moralisateurs qui minent la confiance en leurs capacités.
- Prendre en compte le processus d'adaptation du proche.

« L'accueil chaleureux crée une ouverture chez l'entourage pour oser poser des questions. » (Proche)

« Ils [les intervenants] doivent comprendre que, pour eux autres, c'est leur quotidien, mais pour nous, ce n'est pas le quotidien. C'est exceptionnel comme situation. » (Proche)

Reconnaissance

- Reconnaître l'importance et la complémentarité du savoir des proches.
- Reconnaître les actions posées visant à aider la personne, même si ces actions s'avèrent parfois infructueuses.
- Miser sur les forces des proches.
- Remercier les proches de leur contribution au bien-être de la personne.

« Quand je parle avec la travailleuse sociale, j'écoute quelqu'un qui est bienveillant envers mon fils, et c'est ça qu'on veut. On veut voir la bienveillance envers la personne. J'ai parlé, j'ai pleuré avec elle et ça m'a fait du bien. » (Proche)

Ouverture

- Encourager les proches à contacter les intervenants s'ils ont des inquiétudes ou des questions en lien avec la situation.
- Être à l'écoute du besoin immédiat nommé par le proche et non celui qui est présumé.
- Être sensible aux facteurs culturels ou personnels qui teintent les perceptions et les besoins uniques des individus.

Communication

- Faire preuve de transparence afin de créer un lien de confiance.
- Communiquer avec les proches dans un langage accessible et vulgarisé.

« On a besoin d'une personne tampon qui peut relayer l'info et dire les vraies choses. Parce que moi, je comprends des choses de ma maladie mentale, ma mère elle comprenait autre chose. Et l'intervenant lui avait les connaissances. » (Proche)

Encadré 10 : Le savoir-être lors d'un épisode de crise

Les attitudes énumérées ci-dessus sont d'autant plus importantes lors d'une situation de crise. Ces événements font généralement référence à une situation d'instabilité, d'épuisement, de stress et de culpabilité pour les proches. En ces circonstances, il devient d'autant plus important d'être attentifs aux besoins de soutien des proches, de donner aux proches l'occasion de verbaliser ce qu'ils vivent au moment présent, de valoriser le soutien apporté avant et pendant la crise. Dans certaines situations, il faudra faire de l'enseignement auprès d'eux afin qu'ils aient une bonne lecture de la situation et les aider à s'affranchir d'un possible sentiment de culpabilité voire les référer à des ressources appropriées.