

7. Pistes d'intervention lorsque la communication est difficile

Quoi faire quand la communication est difficile avec les proches?

- Reconnaître qu'un proche qui communique moins, qui est en colère par rapport au système de santé, ou qui a une attitude détachée n'est pas nécessairement quelqu'un qu'on doit écarter du processus d'intervention. Il s'agit peut-être uniquement d'une personne souffrante ou qui manque d'informations et de connaissances par rapport à la situation.
- Accueillir les frustrations sans y réagir automatiquement par la proposition de solutions. Leur laisser la parole, pour ensuite offrir du soutien et voir les zones d'actions possibles.
- Vulgariser ce qui peut expliquer la situation à l'origine de la colère.

Quoi faire si les proches ne souhaitent pas être impliqués ou qu'ils désirent se retirer?

- Reconnaître que les proches vivent eux aussi un processus d'adaptation et qu'ils traversent des périodes plus difficiles. Leur niveau d'engagement et leur volonté de s'impliquer pourraient varier selon l'évolution de la situation.
- Accepter cette volonté de se tenir provisoirement en retrait et la capacité des proches, sans les culpabiliser.
- Reconnaître leur investissement et leur besoin de prendre du recul sans faire une croix définitive sur leur implication ultérieure.
- Avec l'accord de la personne, fixer un repère temporel où on va contacter les proches pour prendre de leurs nouvelles, et ce, sans aucune obligation de leur part.

Quoi faire si les proches ont des comportements ne favorisant pas le rétablissement de la personne (par exemple : maladroits, infantilissants ou de contrôlants)? Ou encore s'ils n'ont pas une vision juste de la situation?

- Analyser et comprendre la dynamique entre les parties impliquées avant de porter un jugement.
- Reconnaître que les proches sont en processus d'adaptation et qu'il est possible que ces comportements soient le reflet d'un sentiment d'impuissance ou d'un manque de connaissances.
- Proposer une rencontre entre les parties et encourager un dialogue ouvert entre la personne et ses proches de manière à ce que chacun puisse entendre le point de vue de l'autre sur la situation.
- Inviter chacun à identifier et à partager des faits qui justifient leur perception de la situation.
- Si cela n'est pas possible : 1) accompagner la personne pour qu'elle nomme son inconfort à ses proches et qu'elle propose des alternatives dans la manière d'agir avec elle ou 2) aborder délicatement la situation avec les proches afin de saisir le besoin qui se cache derrière le comportement.
- Diriger les personnes vers de l'information neutre et fiable pour expliquer certains comportements relatifs au trouble mental et les moments où on doit s'inquiéter.

Encadré 13 : Les dynamiques conflictuelles

En présence d'une dynamique conflictuelle, lorsque le soutien offert par les proches est inadéquat, ou simplement lorsque l'une des parties souhaite mettre fin à la relation, il peut être approprié d'installer une distance, ne serait-ce que temporairement. Cela dit, il ne s'agit pas de raisons qui peuvent être invoquées à tout coup pour justifier le fait que les proches soient mis à l'écart du processus d'intervention. Ce type de situation peut également indiquer un grand besoin de soutien ou une souffrance chez les proches. Enfin, tout cela doit se dérouler dans le respect des droits de la personne, tout en reconnaissant qu'en de rares occasions, la personne n'est peut-être pas en état de porter un jugement approprié ou de prendre des décisions éclairées. Pour équilibrer, d'une part, les pratiques visant à impliquer et à soutenir les proches et, d'autre part, la nécessité de respecter le droit à la protection de la vie privée de la personne, il faut systématiquement procéder à un examen attentif de chaque cas (8). Si vous le jugez pertinent, en présence de conflits, vous pouvez également inclure dans le plan d'intervention une composante liée à la manière de composer avec la situation. Il existe aussi des services de médiation comme *Équijustice*.