

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 qu'ils ont déjà tenté plusieurs actions sans succès. Ils peuvent aussi être sous le choc à la suite de l'annonce du diagnostic ou encore être épuisés. Dans ces circonstances, les compétences relationnelles et l'attitude de l'intervenant avec eux sont déterminantes pour les aider à jouer leur rôle et à rebâtir leur confiance en leurs capacités (107).

Empathie

- Prendre le temps d'accueillir les émotions et la souffrance, sans chercher immédiatement des solutions.
- Aider les proches à nuancer la situation et à s'affranchir de leurs sentiments de culpabilité, de colère, d'inquiétude, de tristesse, d'angoisse, etc.
- Éviter les termes moralisateurs qui minent la confiance des proches 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

- Tenir compte de l'importance et de la complémentarité du savoir des proches.
- Admettre le fait que les actions posées par les proches visent à aider la personne, même si elles se révèlent 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 communiquer avec 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 des besoins présumés.
- Être sensible aux facteurs culturels ou personnels qui teintent les perceptions et les besoins uniques des individus.

« 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. » (Personne en rétablissement)

Communication

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

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

Les attitudes indiquées ci-dessus sont d'autant plus importantes dans le cas d'une crise, qui se traduit généralement par de l'instabilité, de l'épuisement, du stress et de la culpabilité pour les proches. En ces circonstances, il devient d'autant plus important d'être attentif aux besoins de soutien des proches, de leur donner l'occasion de verbaliser ce qu'ils vivent dans le moment présent, de valoriser le soutien qu'ils apportent avant et pendant la crise. Dans certaines situations, il faudra faire de l'enseignement auprès d'eux, voire les diriger vers des ressources appropriées, afin qu'ils aient une bonne lecture de la situation et qu'ils puissent s'affranchir d'un éventuel sentiment de culpabilité.