

7. Pistes d'intervention lorsque la communication est difficile

Quoi faire quand la communication est difficile avec les proches ?

- Être conscient 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 en proposant des solutions. Laisser la parole au proche, pour ensuite lui offrir du soutien et voir les zones d'action possibles.
- Vulgariser les causes de la situation à l'origine de la colère.

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

- Être conscient 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 la capacité des proches et leur volonté de se tenir provisoirement en retrait, sans les culpabiliser.
- Admettre 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 moment pour communiquer avec ces 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 : s'ils sont maladroits, infantilisants ou 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.
- Être conscient que les proches sont en processus d'adaptation et qu'il est possible que leurs comportements soient le reflet d'un sentiment d'impuissance ou d'un manque de connaissances.
- Proposer une rencontre entre la personne et ses proches et encourager un dialogue ouvert entre les parties de manière à ce que chacune puisse entendre le point de vue de l'autre sur la situation.
- Inviter les parties à faire état de leur perception de la situation et à indiquer les faits qui la justifient.
- Si cela n'est pas possible : 1) accompagner la personne pour qu'elle nomme son inconfort à ses proches et qu'elle propose des solutions de rechange pour leur manière d'agir avec elle ou 2) aborder avec délicatesse la situation avec les proches afin de saisir le besoin qui se cache derrière le comportement.
- Diriger les personnes vers des sources d'information neutre et fiable pour expliquer certains comportements dus au trouble mental et les circonstances 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, ce ne sont pas là des raisons qui peuvent être invoquées à tout coup pour justifier la mise à l'écart des proches du processus d'intervention. Elles peuvent également indiquer un grand besoin de soutien ou une souffrance chez les proches. Enfin, toute intervention doit se dérouler dans le respect des droits de la personne, tout en admettant 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 trouver l'équilibre entre 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 cas de conflits, vous pouvez également inclure dans le plan d'intervention un volet lié à la manière de composer avec la situation. Il existe aussi des services de médiation, comme Équijustice.