

La gestion émotionnelle en entrevue

(Bruno Fortin, psychologue)

Le patient vous insulte, crie des obscénités, ou pleure à chaudes larmes en entrevue. Comment garder un certain contrôle émotionnel face à ces stimulations intenses?

Un bref échange lors du SIU sur le multiculturalisme nous a permis d'identifier ces points :

- Prendre une grande respiration pour se calmer, se recentrer et reconstruire notre bulle protectrice personnelle.
- Recréer la frontière entre ce que nous sommes et ce que le patient vit, demande, exige ou ce dont il a besoin
- Faire la différence entre les faits, l'histoire que nous nous racontons à leur sujet, les émotions suscitées et les actions qui en découlent.
- Se rappeler que la colère ou la tristesse manifestent une souffrance. Le client qui est devant nous souffre.
- Identifier l'essentiel dans ce que le patient tente de nous communiquer. Qu'est-ce qui fait mal?
- Éviter de «prendre ça personnel». La rage, la colère ou la frustration ne nous est pas nécessairement destinée. Cela parle du patient, de son état et de son histoire.
- Se rappeler qu'il y a plusieurs points de vue et que nous pouvons comprendre le point de vue du patient sans être d'accord. «Nous avons un point de vue différent là-dessus. Je comprends que vous.... Voici maintenant comment moi je vois la situation...»
- Présupposer jusqu'à preuve du contraire que la personne devant nous est intelligente et de bonne foi, qu'elle fait du mieux qu'elle peut pour communiquer ce qu'elle vit et qu'elle réagira différemment une fois qu'elle se sera exprimée et une fois qu'elle aura plus d'information.
- Renoncer à obtenir l'approbation d'un critiqueur chronique, qui se nourrit des conflits et qui adopte constamment une position hautaine. Utiliser alors le cadre de l'intervention pour lui rappeler avec persistance notre perception de notre rôle, envers lui comme envers tous les autres patients.

- Surveillez notre cinéma intérieur. Un film triste avec gros plan et musique dramatique exacerbera nos émotions. Un documentaire axé sur ce qui se passe et sur le chemin qui nous mène vers notre objectif nous gardera sur la bonne voie.
- Se préserver un lieu de parole pour exprimer ce que l'on vit évitera les débordements émotionnels inattendus.
- Il n'est pas nécessairement catastrophique d'avoir les yeux humides ou de verser une larme au moment où la personne nous exprime son profond chagrin. Cela peut même être apprécié par le patient qui constate notre humanité. Il s'agit surtout de conserver ou de retrouver rapidement un état de ressource suffisant (attention et concentration inclus) pour pouvoir se mettre au service du patient qui est devant nous et l'aider.