

Exercice

Mise en situation – Pistes d'intervention lorsque la communication est difficile

Consignes

Lire la vignette clinique et déterminer les bonnes pratiques qui s'appliquent dans cette situation.

Variante de l'exercice pour les responsables du soutien clinique

Imaginez que vous vous apprêtez à animer une discussion d'équipe à partir de la vignette clinique. Vous inviterez les participants à déterminer les bonnes pratiques qui s'appliquent dans la situation décrite dans la vignette. Vous vous attendez à ce que des participants aient des réticences vis-à-vis de certaines pratiques et relèvent des obstacles à leur application. Vous souhaitez donc avoir déjà trouvé des pistes de solution pour amener l'équipe à surmonter ces obstacles.

Vous préparez votre animation de la discussion en répondant aux trois questions préparatoires suivantes :

1. Quelles sont les bonnes pratiques à privilégier dans la situation décrite dans la vignette clinique?
2. Quels obstacles et réticences les participants pourraient-ils soulever lors de l'activité?
3. Quels sont les principes du Guide dont vous pouvez vous inspirer ou quelles sont les actions que vous pouvez mettre en place pour amener l'équipe à surmonter ces obstacles et réticences lors de l'activité?

Vignette

Dans l'équipe que vous accompagnez comme agent multiplicateur, une des intervenantes suit un jeune homme de 20 ans. Celui-ci a mentionné à plusieurs reprises vouloir impliquer sa mère dans son rétablissement, malgré leur relation conflictuelle. Le fils souhaite que sa mère participe à l'élaboration du plan d'intervention. D'un commun accord, l'intervenante et le jeune homme planifient une rencontre avec la mère à cet effet. Lors de cette rencontre, la mère adopte des comportements infantilisants et contrôlants envers le jeune homme. Elle ne cesse de critiquer ses choix et exige d'autres solutions. Le fils et la mère ne s'entendent pas sur le plan d'intervention, et une grosse dispute éclate. L'intervenante met donc fin à la rencontre et écarte la mère du processus. Plusieurs de ses collègues

appuient cette décision, puisque la communication est difficile entre les deux parties. Cependant, vous savez que ce motif ne peut être évoqué à lui seul pour justifier la mise à l'écart des proches. Vous souhaitez donc créer un atelier pour sensibiliser et outiller votre équipe.

Questions

Question 1 : Quelles sont les bonnes pratiques à privilégier dans cette situation?

Questions supplémentaires pour les responsables du soutien clinique

Question 2: Quels obstacles et réticences les participants pourraient-ils soulever lors de l'activité?

Question 3 : Quels sont les principes du Guide dont vous pouvez vous inspirer ou quelles sont les actions que vous pouvez mettre en place pour amener l'équipe à surmonter ces obstacles et réticences lors de l'activité?

Ce document est réalisé à la suite d'un mandat provincial octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale dans le cadre de sa désignation comme Institut universitaire (IU) de première ligne en santé et services sociaux et comme IU en santé mentale.