

Gérer l'aidant en fonction de sa personnalité – l'aidant agressif et critique

Dans une situation de stress et d'épuisement souvent latent et face à une pathologie qu'il a du mal à accepter, l'aidant peut se montrer agressif avec l'équipe médicale et douter des informations qui lui sont données.

➤ L'attitude à privilégier face à un aidant agressif

- Dans la mesure du possible, reconnaître et nommer l'émotion de l'aidant
- Ne pas refuser le principe du dialogue mais sans chercher à discuter rationnellement si l'interlocuteur n'y est pas prêt
- Redonner les informations en présence d'un tiers, qu'il s'agisse d'un autre membre de l'entourage ou d'un membre de l'équipe médicale
- De manière générale, éviter le tête-à-tête avec l'aidant agressif
- Orienter l'aidant vers d'autres sources d'information ou vers d'autres professionnels de santé si la relation devient trop conflictuelle

➤ Les écueils à éviter face à un aidant angoissé

- Répondre de manière agressive ce qui peut entraîner une escalade
- Prendre le patient à partie s'il ne montre aucune volonté d'intervenir ou lui demander de faire un choix entre son aidant et son médecin

➤ Face à la critique

- Expliquer de façon brève pourquoi telle décision a été prise
- Inciter l'aidant à expliquer pourquoi cela ne lui convient pas et quelle réponse aurait-il souhaitée
- Donner son point de vue sur les faits en reconnaissant celui de l'autre
- Proposer éventuellement une autre solution

Dr. Sylvie Gilot et Julie Vedovati, journaliste – HealthExperts

Référence

- *André C., Lelord F., Légeron P., Chers patients... petit traité de communication à l'usage des médecins, Editions Le Quotidien du Médecin, Levallois-Perret, 1997, 141 pages*