

VISUALISATION EMPATHIQUE

Marie Dumoulin, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à améliorer ses interactions professionnelles auprès de ses bénéficiaires afin d'obtenir un contact plus riche, positif et durable.

Objectifs spécifiques

- * Reconnaître les sentiments non exprimés des bénéficiaires afin de mieux les comprendre
- * Améliorer sa communication empathique
- * Apprendre à sortir de son système de valeurs et à adopter le point de vue d'autrui (décentration cognitive)

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Sophie travaille comme infirmière auxiliaire à l'Hôpital Jean-Talon depuis 6 mois. Une patiente âgée d'environ 75 ans, Janine, lui reproche tout ce qu'elle fait. Sophie décrit Janine comme une femme frustrée et orgueilleuse qui ne veut rien écouter. Trois fois par jour, Sophie doit faire prendre à Janine sa médication. Chaque fois, Janine refuse jusqu'à ce que Sophie hausse le ton et lui fasse la menace de faire venir le médecin si elle n'avale pas ses pilules. Sophie voudrait que sa relation avec cette patiente s'améliore. Elle consulte un conseiller d'orientation afin d'obtenir des conseils en vue de faire preuve d'une communication plus empathique.

Selon Brunel et Cosnier (2012), prendre le rôle de l'autre, reconnaître les sentiments non exprimés du client et questionner sont tout autant

d'aspects nécessaires pour une approche empathique réussie. En ce sens, le premier volet de l'activité a pour but d'amener Sophie à se questionner sur sa patiente.

La première étape de l'activité consiste à questionner Sophie sur ce qu'elle connaît de sa patiente: « *Que savez-vous de la famille de cette femme?* », « *Quelles étaient les activités de cette femme avant qu'elle se retrouve à l'hôpital?* », « *Que pourriez-vous dire sur les valeurs de cette femme?* », par exemple. Ces questions pourront faire rendre compte à Sophie de ce qu'elle connaît ou non de sa patiente. Ensuite, le conseiller invite Sophie à faire un exercice de visualisation. Si la cliente est à l'aise, elle peut fermer les yeux durant l'exercice. Le conseiller lui explique qu'il lui donnera des indications pour guider sa visualisation, mais qu'elle n'a pas à répondre à haute voix aux questions qui lui seront posées, comme celles-ci ne visent qu'à l'aider à visualiser plus précisément. Maintenant, le conseiller guide Sophie dans sa visualisation, en laissant des pauses de plusieurs secondes entre chaque indication, pour lui laisser le temps de bien imaginer les scènes.

Exemples d'indications pour la visualisation:

« Imaginez-vous votre patiente à 15 ans. Où est-elle? Que fait-elle? Qui sont les personnes qui l'entourent? Va-t-elle à l'école? Si oui, combien d'élèves y a-t-il dans sa classe? Comment ceux-ci sont-ils habillés?

Maintenant, imaginez Janine à son mariage. Quel âge a-t-elle?

Visualisez maintenant Janine à 30 ans, durant une fête de Noël. Que se passe-t-il? Qui est présent? Quels sont les cadeaux offerts? Qu'y a-t-il pour souper?

Voyez maintenant Janine à 60 ans. Comment vous représentez-vous ses journées typiques? »

Cet exercice permettra à Sophie de prendre conscience que sa cliente a un vécu, qu'elle a une histoire composée de valeurs, de sentiments et d'événements qui s'expriment différemment selon son époque, avant son entrée à l'hôpital.

L'activité de visualisation continue par la suite avec des indications qui amèneront la cliente à visualiser Janine dans sa situation actuelle.

« Imaginez-vous Janine dans son lit à l'Hôpital Jean-Talon en ce moment. À quoi peut-elle penser? Quelles peuvent être ses craintes, ses frustrations? Comment se sent-elle? »

Ces indications pourront faire prendre conscience à Sophie des sentiments non exprimés de sa cliente.

Il est important ici que le conseiller fasse un retour sur l'activité avec Sophie en lui demandant comment elle se sent et ce qu'elle retient de l'activité. Ce retour permettra au conseiller d'explorer quels ont été les réalisations et les sentiments de Sophie pendant l'atelier et de s'assurer qu'elle part de la rencontre plus éclairée. Le conseiller peut ensuite clore l'activité en nommant à Sophie les interventions que Brunel et Cosnier (2012) considèrent nécessaire dans la visée d'une approche empathique, soit: affirmer sa présence, vérifier la compréhension de la patiente, prendre le rôle de l'autre, reconnaître les sentiments non exprimés du client, rassurer, interpréter, confronter, questionner, retourner, gérer les silences, utiliser l'auto-dévoilement et accepter de reformuler. Ces interventions pourront être des outils utilisés par Sophie lors de ses prochaines rencontres avec Janine.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour réaliser cette activité, il est important de s'assurer que la cliente soit à l'aise avec l'exercice. De plus, un danger de l'intervention est que la cliente se représente son bénéficiaire de manière négative. C'est au conseiller d'orientation de donner des indications qui faciliteront une visualisation objective, sans préjugé. Il est également nécessaire, pour la compréhension du client, que le conseiller adapte son niveau de langage à celui-ci durant les indications.

PHASE DU PROCESSUS

Cette activité est propice à la phase de compréhension, car elle vise une prise de conscience par la cliente de son fonctionnement psychologique, de la manière dont elle traite l'information.

MOTS-CLÉS

- Communication
- Décentration cognitive
- Empathie
- Interaction professionnelle
- Visualisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Brunel M-L., Cosnier J. (2012). *L'empathie. Un sixième sens*. Lyon: PUL, ISBN : 978-2-7297-0859-7.