

# Les entretiens fréquents et de courte durée

*Pédagogue, psychothérapeute et consultant, Jacques Chalifour est professeur titulaire à l'École des Sciences Infirmières de l'Université Laval, au Canada. Il s'intéresse depuis plus de vingt ans à la relation d'aide et nous propose, pour concilier écoute du patient et manque de temps, une étude de cas autour d'un entretien utilisable dans tous les services (1).*

M. Jinchereau est hospitalisé depuis quelques jours pour problèmes cardiaques.

## ■ Au moment du petit-déjeuner (8 h 10)

Infirmière : « Bonjour M. Jinchereau. Comment s'est passée la nuit ? »

Client : « Assez bonne, malgré tout. J'ai cependant été éveillé de bonne heure. L'infirmière de nuit avait une prise de sang à me faire. Je n'ai pas pu dormir par la suite »

Infirmière : « Oui, je vois... J'espère qu'au cours de la journée vous pourrez avoir quelques moments de calme pour vous reposer. Je vous ai apporté votre petit-déjeuner. Si vous le voulez, je vais vous aider à vous installer confortablement. »

Tout en l'installant pour son déjeuner, l'infirmière remarque que le client manque d'appétit contrairement à son habitude et qu'il semble inquiet.

Infirmière : « Vous semblez manquer d'appétit ce matin. J'ai l'impression que quelque chose vous préoccupe. »

Client : « Euh... Ouais... Euh... Ma femme est venue hier soir... (silence) Elle m'a dit qu'il est possible qu'à la compagnie, on tombe en grève ces jours-ci... »

Infirmière : « Et ça vous inquiète. »

Client : « Oui. »

Infirmière : « Ça me semble important ce qui vous arrive. Malheureusement, je n'ai pas le temps pour l'instant de vous écouter davantage. J'ai les autres déjeuners à distribuer, mais je vais revenir vers 8 h 45 pour vos soins d'hygiène. J'aimerais qu'on en parle à ce moment-là si vous le désirez. »

Client : « Oui, oui. »

## ■ Au moment des soins d'hygiène (8 h 45)

Infirmière : « Enfin, j'ai une vingtaine de minutes à vous accorder. Je vais vous aider pour vos soins d'hygiène. »

Quand le bain est commencé, tout en

s'exécutant et en l'informant à mesure des gestes qu'elle pose et en lui demandant d'y réagir, l'infirmière enchaîne avec l'échange précédent.

Infirmière : « Je n'étais pas là au moment où on est venu chercher votre cabaret (plateau repas). Avez-vous mangé un peu ? »

Client : « Oui... J'ai pris un toast et un café... »

Infirmière : « Je vois... On s'est laissé tout à l'heure au moment où vous me disiez que vous aviez entendu parler qu'il était possible que les employés de l'usine où vous travaillez tombent en grève et que cela vous inquiétait. Vous voulez m'en parler un peu plus ? »

Client : « Ouais... Je ne sais pas quoi en dire de plus ?... » (silence)

Infirmière : « Ce que je peux constater par votre expression c'est que ça ne semble pas vous enchanter. »

Client : « Vous savez, j'ai pas un gros salaire. Depuis que je suis hospitalisé, on arrive à vivre parce que j'ai une assurance salaire. Mais si on tombe en grève, je ne sais pas si je pourrai continuer à retirer mon assurance. Si c'est pas possible, il va falloir que j'emprunte à la banque... (silence, air pensif) »

Tout au cours des soins d'hygiène, l'échange se poursuit. L'infirmière et le client concluent de leur conversation que le client s'inquiète à partir d'une rumeur et qu'il doit avant tout aller vérifier son bien-fondé. Au moment où ils se quittent, le client a décidé de téléphoner au bureau du personnel de son usine afin d'en savoir davantage sur son assurance salaire et de téléphoner au dirigeant du syndicat pour savoir où en sont les négociations.

## ■ Au moment de la distribution des médicaments (11 h 30)

Infirmière : « M. Jinchereau, je viens pour vos médicaments. Compte tenu de vos derniers tests et de votre pression sanguine, le médecin a décidé de ne pas

diminuer la force de vos médicaments comme je vous en avais parlé. Dès que vos tests sanguins reviendront à la normale, on réajustera votre médication. »

Client : « Oui, je vois. Avec tout ce que je me suis imaginé, je ne suis pas surpris que mes tests soient si élevés... (sourire) »

Infirmière : « Vous semblez de meilleure humeur que ce matin. Je me demande si vous avez fait vos appels téléphoniques. »

Client : « Oui... J'ai l'impression que je ne changerai jamais. J'ai toujours tendance à voir tout en noir... J'ai téléphoné au service du personnel. Grève pas grève, on m'a assuré que je continuerais à recevoir mon salaire. J'ai aussi téléphoné au syndicat. De ce côté, les discussions progressent lentement. Dans une semaine, ils demanderont peut-être aux employés de leur donner un mandat de grève qu'ils pourront utiliser si cela est utile. Pour l'instant, ce n'est pas la grève... »

Infirmière : « Vous semblez soulagé. »

Client : « Oh, oui, beaucoup ! Je me demande comment je fais pour toujours m'inquiéter. Des fois, je me dis que ce n'est pas surprenant que je me retrouve avec des problèmes cardiaques comme maintenant. »

Infirmière : « Vous avez tendance à vous inquiéter beaucoup au point même d'affecter votre condition cardiaque. »

Client : « Oh, oui ! Je sais pas comment je pourrais faire autrement. »

Infirmière : « Si vous le désirez, après votre sieste je repasserai. Je prévois avoir un moment de libre. Nous pourrions commencer à regarder d'un peu plus près ce qui en est... »

Client : « D'accord. »

Infirmière : « À cet après-midi, deux heures. »

(1) Chalifour J., La relation d'aide en soins infirmiers, une perspective holistique humaniste, Éditions Lamarre, Québec, 1989, pp. 218-220.