

CONSEILS POUR ÉTABLIR DES RELATIONS CLINIQUES AVEC LES MEMBRES DE LA FAMILLE

Le comité consultatif provincial des familles des carrefours bien-être pour les jeunes de l'Ontario (CBEJO) est composé de membres de familles ontariennes ayant de l'expérience avec le fonctionnement du système de santé mentale en raison de leurs enfants ou de leurs jeunes. Ses membres ont été consultés au sujet de l'établissement de relations cliniques avec les membres de la famille. On leur a demandé d'offrir des conseils aux cliniciens qui travaillent dans les CBEJO locaux sur la façon dont ils peuvent établir des relations avec les membres des familles dans un contexte clinique.

Trois grands thèmes sont ressortis de la consultation, soit : **créer une atmosphère accueillante, favoriser une communication ouverte avec tous les membres de la famille et établir un lien de confiance.**



CRÉER UNE ATMOSPHÈRE ACCUEILLANTE

- L'établissement de bonnes relations commence dès la première rencontre entre le clinicien et les familles.
- Dites au membre de la famille que son rôle est important au sein de l'équipe de santé mentale.
- Invitez la famille à participer à l'élaboration du plan de traitement de son enfant ou du sien.
- Soyez conscient du fait qu'il y a de nombreux types de familles. Essayez de ne pas arriver avec des stéréotypes préconçus envers le membre de la famille pour laquelle vous offrez des services.
- Demandez au membre de la famille de quel type d'aide il pourrait avoir besoin.
- Créez un espace physique qui peut aider les familles à faire des constats en leur faisant réaliser « oui, je devrais être là! ». Cela peut se faire en leur donnant accès à des dépliants destinés aux familles ou traitant des services offerts aux familles, etc.



FAVORISER UNE COMMUNICATION OUVERTE

- Dites au membre de la famille qu'il est important pour vous d'avoir de ses nouvelles.
- Invitez le membre de la famille à parler de ses défis et de ses objectifs.
- Demandez au membre de la famille s'il a besoin d'aide pour comprendre la terminologie du domaine de la santé mentale.
- Soyez conscient de la façon dont vous communiquez en tant que clinicien.
- Souvent, le membre de la famille est frustré par le manque de ressources ou la façon d'en obtenir. Aidez-le à obtenir ces ressources dans la mesure du possible.
- Souvent, les membres de la famille ne savent pas de « quel » genre d'aide ils ont besoin. Offrez-leur des options précises et demandez-leur « comment pouvons-nous vous aider? »
- Tenez compte de l'opinion de chaque membre de la famille de façon respectueuse. Ne balayez jamais leurs opinions du revers de la main.



ÉTABLIR UN LIEN DE CONFIANCE

- Dites au membre de la famille qu'il n'est pas responsable des problèmes de santé mentale de son enfant (ne mettez pas la faute sur la victime).
- Faites un suivi des frustrations des membres de la famille et dites-leur qu'elles ont été prises en considération.
- Admettez toute erreur au sein du système de santé mentale et exprimez le désir de l'améliorer.
- Soyez prêt à passer du temps avec les familles. Si le temps est limité, donnez aux membres de la famille la chance de s'exprimer ou de « revenir plus tard ». Il est essentiel de faire un suivi à ce sujet, car les familles se sentent souvent rejetées et ne veulent plus garder contact avec nous. Le suivi montre qu'on ne les a pas oubliées. Essayez de nourrir l'espoir tout en étant réaliste.