

Plusieurs des situations ci-dessous sont tirées de :

https://cnpea.ca/images/phaneuf_presentation_fr.pdf

Ou du site CCDMD <http://piguredufrançais.ccdmd.gc.ca/exercices.php>

Faire preuve d'empathie – 25 situations

Fiche étudiant(e)

Niveau : intermédiaire

Objectifs :

Linguistiques : Développer le vocabulaire de l'empathie dans diverses situations

Communicatifs :

- développer le spontanéité pour exprimer la compassion et l'empathie

Autre ressource à consulter

- Sur le site de l'OQLF, vous pouvez aussi consulter *le vocabulaire des soins infirmiers* :
<https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/vocabulaire-soins-infirmiers.aspx>

- **Note à l'attention des professeurs et des étudiants**

Cet atelier a été conçu à des fins pédagogiques. Les informations provenant d'autres provinces ou d'autres pays ne sont pas nécessairement applicables ici au Québec.

Pour les traitements et doses de médicaments, vous devez vous référer aux contenus enseignés dans les cours crédités de votre établissement d'enseignement québécois ainsi qu'aux informations fournies par les ordres professionnels concernés.

DÉROULEMENT :

Dans ce document, vous trouverez 25 situations où le malade demande l'aide, la compréhension de l'infirmier.

Pour chaque situation, une réponse est proposée. Quelle serait votre réponse ? en quoi la réponse donnée vous semble-t-elle inappropriée ? Que feriez-vous, que diriez-vous si vous étiez l'infirmier ? Comment allez-vous faire preuve d'empathie ? Quelles paroles de réconfort pourriez-vous donner au patient qui souffre, est angoissé ?

Dans un premier temps, vous mettra en dyades. Discutez des situations données avec votre partenaire. Trouvez des réponses adéquates.

À l'issue de cette première étape, il y aura un travail de mise en commun avec les autres étudiants.

Attention à l'usage du « tu » et du « vous ».

Exemple : **Situation 14 (douleur)**

Une personne est arrivée aux urgences pour une douleur au bas du ventre. Elle semble avoir vraiment mal et panique un peu, car elle ne peut expliquer cette douleur presque insoutenable.

Réponse non empathique	Réponse empathique possible
Bon! Qu'est-ce que je peux faire pour toi/vous?	Bonjour, je m'appelle... Vous avez mal depuis combien de temps? Sur une échelle de 0 à 10... Allonge-toi/allongez-vous... attendez, je vais vous aider... Je comprends Est-ce que vous êtes capable de.... Le médecin va venir vous ausculter. (l'étudiant doit produire des réponses qui montrent qu'il est à l'écoute, qu'il est compréhensif, essaie de soulager l'inquiétude du patient)

Situation 1

Madame Lemieux a été opérée pour un cancer du côlon très avancé et son état est jugé incurable. Sa situation est bien connue du personnel. Elle appelle pour indiquer qu'elle est très souffrante.

Quand l'infirmier lui demande de définir l'intensité de sa douleur, Mme Lemieux répond les larmes aux yeux : 9 ou 10! J'ai très mal!

Réponse non empathique	Réponse empathique
Sur une échelle de 1 à 10, à combien situez-vous votre douleur? C'est bien, je vais chercher votre injection. Attendez un instant. (l'infirmière s'en va)	

Situation 2

Éloïse, une jeune polytraumatisée, est hospitalisée aux soins intensifs à la suite d'un accident de voiture. Elle a vingt ans et craint de voir son avenir compromis par une lésion basse de la moelle épinière dont on ne peut prévoir l'évolution exacte. Les traumatismes crânien et thoracique avec fractures de côtes la font souffrir. Vicky, son infirmière, vient vérifier les solutés qui lui sont administrés et elle trouve Éloïse en pleurs.

Réponse non empathique	Réponse empathique
Je vais demander au médecin de passer te voir. Ça ne sert à rien de s'inquiéter, tout va bien aller!	

Situation 3

Une malade vient d'apprendre qu'elle souffre du sida et elle est affolée par ce diagnostic. Elle dit à l'infirmière : « Je suis au désespoir, je n'ai pas envie de me battre. Pour moi, c'est comme de m'annoncer que ma vie est finie ».

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Le médecin vous a-t-il bien expliqué ce qui en était exactement de cette maladie et des traitements actuels?</p> <p>Vous vous en faites beaucoup trop, relevez la tête, vous verrez, le traitement vous aidera et vous pourrez vivre encore de belles années.</p> <p>Allez, allez. Ce n'est plus si grave que ça !</p>	

Situation 4

***Voici ce que dit le patient : « Je suis toujours souffrant et je suis complètement découragé »
(après une séance de chimiothérapie)***

Réponse non empathique	Réponse empathique
Vous êtes complètement découragé? » Je comprends, je comprends. Soyez un peu patient, votre situation va bientôt s'améliorer.	.

Situation 5

Je ne sais plus quoi faire, je n'ai vraiment plus le goût de reprendre mes études. Mes parents veulent que je les poursuive, mais moi j'en ai assez des études

Réponse non empathique	Réponse empathique
Vous êtes démoralisée à cause de cette situation? Allez, allez, reprenez-vous !	

Situation 6

L'infirmier rentre dans la chambre du patient qui lui dit : Pourriez-vous me laisser dormir un peu. Je n'ai pas fermé l'œil de la nuit?

Réponse non empathique	Réponse empathique
Vous pensez peut-être qu'on n'a que vous! Ma foi, vous vous croyez à l'hôtel!	

Situation 7

Pourriez-vous m'aider plus tôt le matin pour me laver, j'aime me lever de bonne heure.

Réponse non empathique	Réponse empathique
Ce n'est pas possible! Vous devez faire comme les autres, attendre votre tour.	

Situation 8

Je ne veux pas prendre de laxatif, ça me donne mal au ventre et ça me gêne de demander souvent pour aller aux toilettes.

Réponse non empathique	Réponse empathique
Après, vous ne viendrez pas vous plaindre, si vous êtes constipé(e).	

Situation 9

Madame pourriez-vous me mettre une 2e jaquette dans le dos, l'ouverture en arrière me donne froid?

Réponse non empathique	Réponse empathique
Quelle drôle d'idée, vous n'avez qu'à tirer la couverture! Vous avez encore des mains!	

Situation 10

Je voudrais qu'on me donne un bain. J'étais habitué de me laver souvent. J'aime me sentir propre

Réponse non empathique	Réponse empathique
Ce ne sera pas pour cette semaine, votre préposée est en congé.	

Situation 11

Je suis souillé... voulez-vous me changer?

Réponse non empathique	Réponse empathique
Vous savez qu'il faut prendre le lève-personne pour ça et que c'est compliqué... En plus, la préposée est absente ce matin.	

Situation 12

Je suis toujours souffrante! Pouvez-vous me donner quelque chose pour calmer la douleur?

Réponse non empathique	Réponse empathique
Encore! Tu prends trop de médicaments !	

Situation 13

J'ai très mal dans le dos.

Réponse non empathique	Réponse empathique
Je n'ai rien de prescrit pour vous. Vous auriez dû en parler au médecin. Moi je ne peux rien faire.	

Les scénarios ci-dessous sont basés sur les vidéos du site CCDMD « La piqûre du français »

<http://piquedufrancais.ccdmd.qc.ca/exercices.php>

La situation (douleur) 14

Une personne est arrivée aux urgences pour une douleur au bas du ventre. Elle semble avoir vraiment mal et panique un peu, car elle ne peut expliquer cette douleur presque insoutenable.

Réponse non empathique	Réponse empathique
Bon! Qu'est-ce que je peux faire pour toi/vous?	

La situation (chimiothérapie) 15

Une personne est arrivée pour la première session de chimiothérapie. Elle est évidemment inquiète. Elle se pose des questions sur les effets secondaires en lien avec le traitement (perte de cheveux, fatigue, etc.).

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Vous savez, de nos jours de nombreux patients ont des traitements de chimiothérapie et ils s'en sortent bien.</p> <p>Restez relaxée.</p> <p>Le médecin a déjà discuté avec vous de la situation, alors on peut commencer sans tarder.</p> <p>Oui, c'est vrai que certains patients peuvent perdre leurs cheveux, mais c'est un petit sacrifice à faire pour pouvoir guérir.</p> <p>Avez-vous pensé à la possibilité de porter une perruque?</p>	

La situation (cas de diabète)

Une personne diabétique rencontre un infirmier pour parler de son diabète. Elle veut savoir ce qu'est l'hémoglobine glyquée, elle veut être certaine de mesurer sa glycémie correctement. Elle a simplement besoin d'être rassurée.

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Bonjour, je vais vérifier votre glycémie.</p> <p>Faites-moi voir comment vous procédez à votre prise de glycémie.</p> <p>Je suppose qu'on vous a dit que la glycémie se vérifie à jeun ou deux heures après le repas. Faites voir comment vous procédez avec la lancette... Non, vous ne le faites pas comme il faut...</p> <p>L'hémoglobine glyquée ! c'est un peu technique pour que vous compreniez... demandez plutôt à votre médecin de l'expliquer</p>	

La situation 17 (chirurgie – appendicite)

Un jeune homme est hospitalisé en vue d'une appendicectomie. Il se demande quand il pourra reprendre ses activités sportives. Il voudrait se changer et porter un pyjama plus esthétique.

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Un match de foot la semaine prochaine? Réfléchissez un peu, pensez-vous que votre plaie sera correctement cicatrisée.</p> <p>Ce sont les règles de l'hôpital, vous devez vous y conformer comme tout le monde. Imaginez si tout le monde apportait sa garde-robe!</p>	

La situation 18 (chute – fracture du col du fémur)

Un monsieur se réveille après une opération du col du fémur. L’infirmière lui explique ce qui lui est arrivé et lui explique comment va se passer sa convalescence et les contraintes liées à un rétablissement ‘rapide’.

Le monsieur veut savoir ce qui lui est arrivé, pourquoi il est à l’hôpital, quand il va pouvoir se lever, retourner chez lui, s’il peut se lever seul pour aller aux toilettes, si le fait de souffrir d’ostéoporose a été la cause de sa chute.

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Vous avez fait une chute chez vous et vous vous êtes cassé le col du fémur.</p> <p>C’est fréquent quand on est âgé comme vous.</p> <p>Vous savez que vous souffrez d’ostéoporose, n’est-ce pas? Il n’y a rien à faire, c’est comme ça</p> <p>On vous a opéré et on va vous envoyer en maison de convalescence.</p> <p>En tout cas, une chose est sûre, vous ne pouvez pas vous déplacer seul.</p>	

La situation 19 (AVC)

Une infirmière rencontre une femme dont le mari vient d'avoir un AVC. Heureusement, il a été rapidement transporté à l'hôpital donc le pire a été évité. Elle est bien sûr inquiète, car le monsieur n'est pas très âgé. Elle veut savoir comment cela s'est passé, s'il a besoin d'être opéré, s'il va mourir, si son cerveau a été touché, s'il va pouvoir reprendre sa vie normale. L'infirmière la rassure du mieux qu'elle peut, mais ne peut répondre à toutes ses questions, car ni elle ni les médecins n'ont toutes les réponses pour rassurer précisément l'épouse. Ils n'ont pas tous les résultats des radios et analyses

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Vous savez madame, nous allons tous mourir un jour.</p> <p>Il a chuté sur son lieu de travail et a fait un AVC. C'est une artère qui s'est bouchée. Pour le moment, on ne sait rien de plus.</p> <p>Pour le moment, on ne sait rien. Ne me posez pas trop de questions, je n'ai que peu de réponses. Le médecin ou moi-même vous répondrons quand nous aurons reçu les résultats des radios et analyses.</p> <p>Il va falloir qu'il commence un régime et prenne des médicaments pour le restant de sa vie.</p> <p>Est-ce que vous vous sentez capable de lui apporter votre soutien?</p> <p>Les semaines à venir vont être difficiles.</p> <p>Estimez-vous heureuse on n'a pas besoin de l'opérer</p> <p>Je n'ai pas le temps de vous expliquer ce que c'est qu'un AVC, c'est un peu complexe.</p>	

La situation 20 (jaunisse du nouveau-né)

Une jeune maman s'inquiète, car son bébé a la jaunisse du nourrisson. Elle veut savoir si c'est dangereux.

L'infirmière doit la rassurer et lui dire que c'est une réaction biologique fréquente et qui disparaît 1 ou 2

semaines après la naissance. Elle lui explique le traitement de photothérapie, comment on surveille le bébé, on empêche la déshydratation. Elle vaut aussi savoir si elle va pouvoir continuer à l'allaiter.

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>. Comme vous l'avez sans doute remarqué, votre bébé est un peu jaune.</p> <p>Je vais lui faire un examen pour voir s'il a la jaunisse du nourrisson. Ne vous en faites pas, c'est une maladie qui se guérit de nos jours.</p> <p>Bon je vais vous l'enlever et le soumettre à un traitement de photothérapie.</p> <p>Évidemment que vous pourrez continuer à l'allaiter !!</p>	

La situation 21 (pompes pour enfant asthmatique)

Mathias (4 ans) et sa maman rencontre une infirmière pour comprendre ce qu'est l'asthme et comme utiliser les deux pompes qui lui ont été prescrites.

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Le médecin vous a déjà expliqué donc je ne vais pas répéter.</p> <p>Vous savez l'asthme n'est pas une maladie grave et puis il a de grandes chances de ne plus être asthmatique quand il approchera de l'âge adulte.</p> <p>Bon, écoutez-moi bien tous les deux, je dois voir un autre patient dans cinq minutes.</p> <p>Bon d'abord vous prenez cette pompe-ci la bleue et puis vous faites comme ceci. Attention Mathias ne bouge pas!!</p> <p>Ensuite, vous prenez la pompe rouge.</p> <p>Si vous avez des questions, lisez ce petit livret. Il explique bien l'usage des deux pompes.</p>	

Situation 22

Mr Dubreuil rencontre une infirmière pour une hémodialyse. Il est un peu inquiet à propos de l'hémodialyse. Il lui explique aussi qu'il se fatigue vite, qu'il a mal au dos. En général, il suit bien les recommandations du médecin quant à son régime et qu'il arrive assez bien à contrôler le sucre et le sel, mais que c'est plus difficile pour le potassium. Il veut savoir ce qu'il va faire pendant les trois heures d'hémodialyse hebdomadaire. L'infirmière lui explique en quoi l'hémodialyse va l'aider.

L'infirmière doit lui poser quelques questions sur les traitements qu'il suit, sa diète, s'il a des allergies aux antibiotiques, s'ils souffrent d'autres maux

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>J'espère que vous suivez bien les recommandations de votre médecin.</p> <p>Il va falloir un peu plus d'effort pour mieux contrôler votre potassium, car l'hémodialyse ne peut pas tout faire.</p> <p>Le médecin vous a déjà expliqué le principe de l'hémodialyse donc je n'ai pas besoin de le réexpliquer, n'est-ce pas!</p>	

Situation 23 (Triage à l'urgence)

Un jeune homme de 18 ans arrive aux urgences. Il a fait une chute de vélo. Il ne peut pas plier son genou ni se tenir sur ses deux jambes. Il n'a pas de nausée, de vertige, de vision embrouillée. Il a des ecchymoses et du sang sur les . Il explique qu'il a glissé sur des feuilles mortes en rentrant à vélo chez lui. L'infirmier lui demande de graduer sa douleur (note 7/10), s'il a des allergies, lui propose de lui donner un comprimé pour soulager sa douleur, lui propose des béquilles et de nettoyer la plaie avant de faire la radio du genou. Le jeune homme dit qu'il a mis des glaçons sur son genou blessé.

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>Vous êtes sorti à vélo alors que les rues sont glissantes! Ça vous apprendra!</p> <p>Bon, qu'est-ce qui vous est arrivé?</p> <p>Est-ce que votre douleur est si forte que ça?</p> <p>Pliez la jambe!</p> <p>Mettez-vous debout!</p> <p>Je vais nettoyer votre plaie. J'espère que vous supportez la douleur, que vous n'êtes pas douillet, car ça va faire mal.</p> <p>Est-ce que vous avez vraiment besoin d'un antidouleur? Vous ne pouvez pas attendre la visite du médecin.</p>	

Situation 24

Un homme proche de la retraite consulte l'infirmière pour un début de sclérose en plaques. L'homme est accompagné de sa conjointe, il est abattu par la nouvelle, il a du mal à retenir son agressivité. Il a l'impression que c'est injuste, car il n'a pas vraiment fait d'excès dans sa vie. Pourquoi lui? Que va-t-il lui arriver? Que doit-il faire? Y a-t-il un traitement?...

Réponse non empathique	Réponse empathique
<p>C'est vrai que c'est une maladie difficile à vivre, mais il va falloir apprendre à vivre avec.</p> <p>Je ne peux pas répondre à toutes vos questions, car il y a plusieurs types de scléroses.</p> <p>Ce que je peux vous dire c'est que c'est une maladie dégénérative c'est-à-dire que ça ne va pas s'améliorer avec le temps, mais vous savez il y a des médicaments qui aident à freiner les effets de la maladie. Seulement, il faudra être rigoureux et bien suivre les recommandations en lien avec le traitement.</p>	

Vie Situation 25 (vie saine)

Un homme de 45 ans environ rencontre l’infirmière pour un état de fatigue chronique. Il a souvent des maux de tête et dernièrement, il se couche avant ses enfants le soir. Il est un peu inquiet sur son état de santé. L’homme travaille comme bibliothécaire dans une école secondaire.

L’infirmière lui pose des questions sur son mode de vie, ses activités quotidiennes, ses habitudes alimentaires, s’il fume, s’il a des enfants, ce qu’ils font comme activités en famille... Il lui avoue qu’il fume un paquet de cigarettes par jour, qu’ils ont tendance à prendre des boissons gazeuses aux repas le soir (car ses enfants aiment ce genre de boissons), qu’il fait peu d’exercice

Réponse non empathique	Réponse empathique
Il va falloir que vous renonciez à la cigarette, aux boissons gazeuses et autres sucreries. Et en plus, vous me dites que vous ne faites pas d’exercice... si vous continuez comme ça, vous n’arriverez même pas à la retraite... Allez allez un peu d’effort et de volonté	

Avec la contribution financière de :

