

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 professeur(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

Cet atelier peut se faire dans des conditions en ligne.

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.

Expliquer aux étudiants l'objectif de ces situations : développer la spontanéité dans pour rassurer un patient, faire preuve d'empathie.

Dans un premier temps, mettre les étudiants en dyades et leur donner une ou deux situations avec comme consigne de discuter de la meilleure réponse à donner aux patients. Proposer ensuite la réponse qui manque d'empathie et leur demander leur opinion et une réponse adéquate à la situation.

À l'issue de cette première étape, vous pouvez mettre en commun les réponses des étudiants.

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	Exemple de 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)	Madame Lemieux, je vois que vous êtes encore très souffrante et que c'est très difficile à tolérer. Je vais vous faire une injection qui va vous soulager et ensuite vous pourrez vous reposer, mais si vous avez encore besoin, n'hésitez pas, rappelez-vous que nous sommes là.

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 crâniens et thoraciques avec fractures de côtes la font souffrir. Vicky, son infirmière, vient vérifier les solutions qui lui sont administrés et elle trouve Éloïse en pleurs.

Réponse non empathique	Exemple de réponse empathique
Je vais demander au médecin de passer te voir. Ça ne sert à rien de s'inquiéter, tout va bien aller!	Je sais que tu souffres beaucoup et que tu t'inquiètes. Je comprends combien c'est difficile pour toi! Tu sais que nous allons faire tout ce que nous pouvons pour t'aider. Lorsque tu en ressens le besoin, n'hésite pas à nous appeler, nous sommes là.

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	Exemple de 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>	<p>Je comprends que le terme sida vous fasse peur. Mais vous savez, de nos jours, il y a de bons traitements. La trithérapie a des effets spectaculaires. Je vais vous expliquer...</p> <p>Je comprends qu' une telle nouvelle puisse vous choquer. Mais ce n'est plus comme il y a une vingtaine d'années, il y a de bons traitements. La trithérapie a des effets spectaculaires. Je vais vous expliquer .</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	Exemple de réponse empathique
<p>Vous êtes complètement découragé? » Je comprends, je comprends. Soyez un peu patient, votre situation va bientôt s'améliorer.</p>	<p>Vous êtes découragé parce que vous êtes toujours souffrant. Je vois dans votre expression que vous êtes souffrant et je comprends que c'est difficile. Je comprends votre détresse, vous avez déjà fait tellement de progrès, d'efforts. J'ai confiance en vous...</p>

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	Exemple de réponse empathique
Vous êtes démoralisée à cause de cette situation? Allez, allez, reprenez-vous !	« Ce que je comprends c'est que tu trouves leur autorité très pesante. Est-ce que je me trompe?

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	Exemple de réponse empathique
Vous pensez peut-être qu'on n'a que vous! Ma foi, vous vous croyez à l'hôtel!	Reposez-vous, je vais commencer par quelqu'un d'autre.

Situation 7

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

Réponse non empathique	Exemple de réponse empathique
Ce n'est pas possible! Vous devez faire comme les autres, attendre votre tour.	Je vais changer votre tour avec une autre personne qui aime rester au lit. Je suis certain(e) que l'on pourra s'arranger.

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	Exemple de réponse empathique
Après, vous ne viendrez pas vous plaindre, si vous êtes constipé(e).	Nous allons tenter de trouver un meilleur équilibre. En avez-vous parlé au médecin ? Peut-être pourrions-nous trouver un médicament différent. Je vais parler au Dr...

Situation 9

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

Réponse non empathique	Exemple de réponse empathique
Quelle drôle d'idée, vous n'avez qu'à tirer la couverture! Vous avez encore des mains.	Je vais chercher votre gilet, ce sera encore mieux !

Situation 10

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

Réponse non empathique	Exemple de réponse empathique
Ce ne sera pas pour cette semaine, votre préposée est en congé.	Lorsque l'une de nous aura une minute, nous vous conduirons à la salle de bains et pourrons vous aider.

Situation 11

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

Réponse non empathique	Exemple de réponse empathique
Vous savez qu'il faut prendre le lève-personne pour ça et que c'est compliqué...	Je vais demander de l'aide et nous pourrons vous changer sans trop vous déplacer. Je reviens très vite.

Situation 12

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

Réponse non empathique	Exemple de réponse empathique
Encore! Tu prends trop de médicaments !	Je vous comprends Madame Leblanc, ça ne peut rester comme ça. Je vais en parler au médecin, nous allons trouver une solution.

Situation 13

J'ai très mal dans le dos

Réponse non empathique	Exemple de réponse empathique
Je n'ai rien de prescrit pour vous. Vous auriez dû en parler au médecin. Moi je ne peux rien faire.	Je vais contacter le médecin. Il pourra vous prescrire quelque chose. Je vais vous faire un petit massage pour vous soulager avant la nuit!

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	Exemple de réponse empathique
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)

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	Exemple de 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>	<p>Bonjour, je m'appelle... Salutations</p> <p>Aujourd'hui c'est votre première session de chimio, voilà ce qui va se passer...</p> <p>Nous allons vous donner votre dosage (votre recette), car chaque personne étant différente, nous préparons un dosage selon les besoins du patient.</p> <p>Je vais bien vous expliquer comment cela va se passer... d'abord ...ensuite</p> <p>Je vais vous faire une piqûre, mais je vais être le plus doux possible.</p> <p>Comment le traitement est-il perçu par votre famille, vous savez que l'hôpital (ou le centre) offre des services pour les familles des patients (il y a des psychologues, etc.)</p> <p>Les effets secondaires sont la nausée, la bouche sèche, la perte de goût, des maux de tête, mais c'est très variable, certaines</p>

	personnes ne présentent pas tous ces symptômes. Par contre, vous serez fatigué.
--	---

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	Exemple de 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>	<p>Bonjour, je m'appelle.... Salutations (comment allez-vous ce matin)</p> <p>Pas de problème, je vais vous l'expliquer... Je suis là pour ça</p> <p>N'hésitez pas si vous avez d'autres questions.</p> <p>Pouvez-vous me montrer comment vous faites pour vérifier votre taux de glycémie.</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	Exemple de 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>	<p>Bonjour, je m'appelle... salutations</p> <p>Comment vous sentez-vous? Vous a-t-on expliqué comment l'opération va se dérouler?</p> <p>Je comprends que cette jaquette n'est pas à la dernière mode, mais vous pourrez retrouver vos vêtements quotidiens dès demain ou après-demain.</p> <p>Pour ce qui est de votre match de foot, je comprends votre déception, mais malheureusement ce n'est pas possible, car...</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	Exemple de 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>	<p>Bonjour Monsieur... je m’appelle... Comment allez-vous</p> <p>Attention aux « tu » et « vous »</p> <p>Est-ce que vous vous souvenez avoir fait une mauvaise chute?</p> <p>En chutant, vous vous êtes fracturé la hanche. C’est assez fréquent chez les personnes de votre âge, mais vous allez récupérer tranquillement.</p> <p>Ne vous en faites pas, les chirurgiens ont fait un bon travail, vous allez retrouver votre mobilité complète, mais il faudra être un peu patient.</p> <p>Je comprends que cela vous choque un peu, mais ne vous inquiétez pas, vous êtes en de bonnes mains.</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	Exemple de 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? Les semaines à venir vont être difficiles.</p> <p>Estimez-vous heureuse on n'a pas besoin de l'opérer</p>	<p>Bonjour Madame, je m'appelle... je m'occupe de....</p> <p>Je comprends votre inquiétude et moi ou les médecins serons mieux en mesure de répondre à vos questions sous peu. Je vous appellerai dès que j'aurai les premiers résultats, mais ne vous inquiétez pas, il est arrivé très vite aux urgences, donc le pire a été évité.... Il a eu beaucoup de chance, car son collègue a appelé les services ambulanciers tout de suite.</p> <p>Je vais vous expliquer ce qui s'est passé. En fait, un AVC signifie que pendant un moment le cerveau n'a pas reçu d'oxygène...</p>

<p>Je n'ai pas le temps de vous expliquer ce que c'est qu'un AVC, c'est un peu complexe.</p>	<p>Un AVC cause une grande fatigue, il va avoir besoin de beaucoup de repos et aussi du soutien des siens/de sa famille/de votre soutien</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 veut aussi savoir si elle va pouvoir continuer à l'allaiter.

Réponse non empathique	Exemple de 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>	<p>Bonjour Madame, je m'appelle... je m'occupe de....</p> <p>Comme vous l'avez peut-être remarqué votre bébé est un peu jaune, mais je ne suis pas inquiète, c'est fréquent chez les nouveau-nés. Cependant, pour vous rassurer, il est préférable de faire un petit examen.</p> <p>... son taux de bilirubine (expliquez) est un peu élevé, il est donc préférable de lui faire un traitement de photothérapie (expliquez pourquoi – les complications de la jaunisse)</p> <p>Vous expliquez en quoi c'est un traitement sûr, on lui protège les yeux...</p>

La situation 21 (pompes pour enfant asthmatique)

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

Réponse non empathique	Exemple de 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>	<p>Saluer le petit garçon et sa maman... je m'appelle...</p> <p>Demander à l'étudiant d'expliquer ce qu'est l'asthme, s'il peut disparaître... Donner une explication brève et claire et pas trop technique</p> <p>Vous savez l'asthme est fréquent, mais réversible avec l'âge scolaire.</p> <p>Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à m'appeler. Je vous donne aussi ce petit livret, il est très bien fait.</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	Exemple de 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>	<p>Bonjour Monsieur, comment allez-vous... je m'appelle...</p> <p>Je comprends que contrôler le sucre, le sel et le potassium soit un peu difficile parfois, mais je peux vous faire rencontrer notre diététicienne, elle va vous aider à varier vos repas et rendre votre diète moins fade.</p> <p>C'est vrai que trois heures c'est long, mais vous pouvez lire, dormir, manger pendant ces trois heures et même apporter votre ordinateur si vous voulez</p> <p>rassurez-vous tout va bien aller. Cette hémodialyse va permettre de mieux épurer votre sang et vous allez vous sentir beaucoup mieux.</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	Exemple de 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>	<p>Salutations... je m'appelle...</p> <p>Mon pauvre! Vous avez l'air un peu mal en point. Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous est arrivé.</p> <p>Votre jambe semble douloureuse, voulez-vous quelque chose pour soulager la douleur? Sur une échelle de 0-10, dix étant le plus douloureux, comment évaluez-vous votre douleur?</p> <p>Avant de vous donner un antidouleur, pouvez-vous me dire si vous avez des allergies?</p> <p>Il va falloir faire une radio, mais avant je dois nettoyer votre plaie.</p> <p>Quelle bonne idée vous avez eue de mettre des glaçons, cela a réduit l'inflammation.</p> <p>Je vais devoir vous ausculter. Avez-vous ressenti des nausées, des vertiges</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	Exemple de 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>	<p>Salutations... je m'appelle...</p> <p>Je comprends votre détresse, votre inquiétude. Cependant, il semble que vous ayez la forme moins aiguë de la maladie (évolution lente)</p> <p>Il existe de nombreux symptômes comme... mais vous n'allez pas tous les développer. Chaque personne est différente</p> <p>C'est une maladie dégénérative, c'est-à-dire qui évolue....C'est une maladie complexe et imprévisible, qui s'attaque au système nerveux central... (l'étudiant doit être capable de bien expliquer), au système immunitaire central.</p> <p>Cependant, de nos jours il y a des moyens de ralentir la maladie grâce aux médicaments. Ces médicaments qui sont à prendre régulièrement vont permettre d'améliorer votre qualité de vie.</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	Exemple de 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	Bonjour, je m’appelle... Je comprends, nous sommes tous pris dans notre train de vie et il est parfois difficile de renoncer à la cigarette... Si vous voulez, je peux vous aider un rendez-vous avec une nutritionniste, mais c’est aussi une question de volonté. Une alimentation saine, ça ne veut pas dire une alimentation fade...mais elle est un élément clef de la santé pour vous et pour vos enfants aussi. Je pense que vous serez d’accord avec moi, c’est aussi une question de volonté. Je suis là pour vous aider, mais j’ai besoin de votre collaboration.

Avec la contribution financière de :

**Office québécois
de la langue
française**

Québec 