
Anamnestique

Ensemble dans la vallée des larmes

Comme nous en avons déjà tous fait l'expérience, certains sujets de l'entretien anamnestique peuvent parfois provoquer des émotions tellement fortes que les patients se mettent à pleurer. Nombreux sont ceux qui, par honte, tentent de réprimer leurs larmes, alors que d'autres laissent libre cours à leurs émotions.

Dans de telles situations, il n'existe aucune recette universelle d'un comportement médical approprié. Il est important d'immédiatement assurer à la personne sanglotant qu'elle peut pleurer librement dans le cabinet. C'est pourquoi un paquet de mouchoirs en papier est toujours mis à disposition. Il peut être réconfortant de poser votre main sur l'avant-bras de votre patient; ce geste bien intentionné peut néanmoins conduire à une réaction de défense si une relation de confiance n'est pas encore établie.

Proposer de laisser un moment la personne décontenancée seule dans une pièce voisine et de ne revenir que lorsqu'elle souhaitera poursuivre la conversation, ou proposer de convenir d'un nouveau rendez-vous sont des approches qui se sont avérées très efficaces. L'assistante offre une boisson à la personne et s'assure qu'elle puisse se refaire une beauté devant un miroir. Ensuite seulement, vous retournez prudemment ensemble dans la vallée des larmes, parce qu'il serait une erreur de simplement contourner la zone délicate.

Bernhard Gurtner

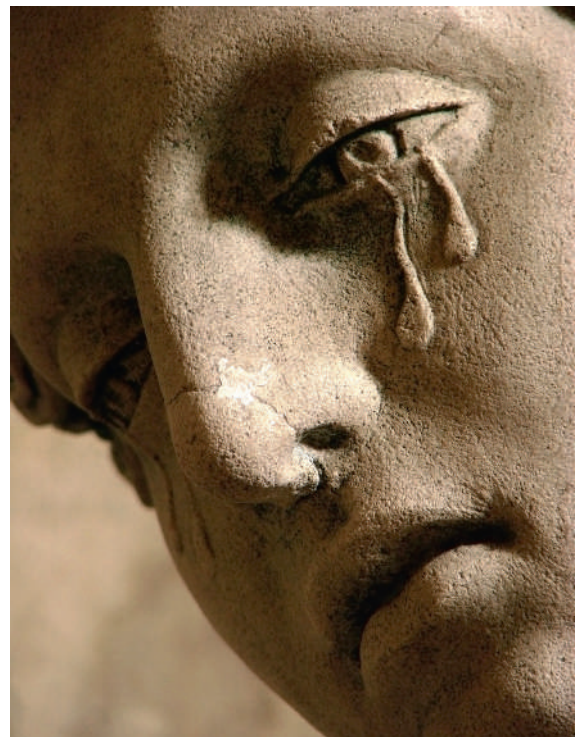


Photo: Vassil | Wikimedia Commons