

L'histoire de Marie

1. Contexte

Au cours du premier mois suivant le diagnostic de leucémie d'Arthur, 5 ans, le fils de Marie et de Marc, ce dernier a pris un congé parental pour accompagner son fils et son épouse à l'hôpital aux rendez-vous médicaux. C'est donc ensemble que Marie et Marc ont obtenu les informations médicales, ce qui a impliqué un sentiment d'unité entre eux en ce qui concerne le traitement de la leucémie d'Arthur.

A présent, Marc a repris son travail à temps plein, et Marie est seule pour accompagner leur fils à la clinique. Dernièrement, la sensibilité d'Arthur aux effets secondaires des chimiothérapies a conduit les médecins à changer les traitements. Quand Marie rentre à la maison et informe son mari de ces changements, il a souvent beaucoup de questions auxquelles elle ne peut pas répondre. Marc exprime alors de la colère et un énervement envers elle, tant pour son manque de réponses que pour le fait de ne pas plus remettre en cause le médecin afin de comprendre si ces changements sont vraiment nécessaires. Quant à Marie, elle est également fâchée et bouleversée dans la mesure où elle s'interroge au sujet du comportement de son mari : « Il s'attend à ce que je sois en mesure de répondre à ses questions comme si j'étais médecin.....s'il a besoin de tant d'informations, il devrait se rendre lui-même à la clinique,.....mais je sais qu'ils ne peut pas puisqu'il a utilisé toutes ses vacances.....». Bref, ce scénario s'est répété à plusieurs reprises et a conduit à des disputes et de la tension entre eux. A présent, Marie essaie de trouver une solution à ce problème !

2. Résolution de problème

Étape 1. Identification du problème

Le problème de Marie étant complexe, il doit être clarifié et séparé en sous-problèmes. À ce stade, l'intervenant aide Marie à identifier un problème précis sur lequel elle souhaite travailler. Il lui propose donc d'énumérer plusieurs problèmes qui sont liés ou font partie d'un ensemble (à l'aide de la grille « liste des problèmes rencontrés » du manuel). Cette étape permet à Marie d'identifier plusieurs problèmes :

- (1) Depuis que son mari est retourné travailler, elle se sent seule et en manque de soutien.

- (2) Elle est parfois dépassée par l'information médicale : Etant trop exposée, elle ne parvient pas à traiter correctement l'information et éprouve de la difficulté à comprendre les informations médicales.
- (3) Elle est timide et n'ose pas poser trop de questions aux médecins, qui l'impressionnent.
- (4) La famille rencontre des problèmes financiers qui nécessitent que le mari reprenne son travail.
- (5) Marie rencontre des difficultés de communication avec son mari, ce qui engendre des tensions entre eux.
- (6) Les parents de Marc posent beaucoup de questions auxquelles il ne peut pas répondre, ce qui a tendance à aggraver la colère de Marc envers Marie.

Etape 2. Définition et opérationnalisation du problème

Dans son travail, Marie choisit de travailler sur le problème 5, soit les difficultés dans la communication avec son mari. L'intervenant l'introduit à une série de questions pour mieux définir son problème - utilisant la grille « analyse du problème » du manuel.

L'analyse du problème

Quelle est la situation problématique spécifique? Les questions du mari concernant les problèmes médicaux après qu'elle et Arthur rentrent d'une visite à la clinique. Marie ne peut pas répondre aux questions de Marc, ce qui le met en colère. En réponse à cette colère, Marie devient défensive. Les membres du couple s'évitent.

Où le problème se produit-il? À la maison, généralement.

Quand le problème se produit-il? Habituellement en début de soirée. Lorsque Marc rentre du travail, Marie rentre juste de la clinique : les deux sont alors tendus et stressés. Après quelques interactions négatives, les tensions et l'évitement continuent souvent pendant la soirée, de sorte que les deux se couchent en colère et ne se parlant pas.

Qui d'autre est impliqué comme faisant partie du problème? Arthur est impliqué car il s'agit de discussions le concernant. Son médecin l'est également, puisque Marie éprouve des

difficultés à lui parler avec lui. Elle fait par ailleurs confiance à son jugement médical, et sait qu'il fournit les meilleurs soins pour son fils. Les beaux-parents de Marie sont aussi indirectement impliqués puisqu'ils appellent constamment pour poser des questions, ce qui augmente l'anxiété du couple et exacerbe la tension entre eux.

Pourquoi ce problème se produit-il?

Marie fournit un certain nombre de raisons, en commençant par les plus simples et les plus concrètes et en allant vers les plus complexes :

- (1) Marc n'est pas à la clinique avec elle.
- (2) Marie éprouve des difficultés à comprendre les implications médicales et se sent gênée de poser des questions.
- (3) Marc se sent coupable de son manque d'implication dans les soins médicaux d'Arthur et est très inquiet des traitements prodigués. Il est très dépendant de son épouse en ce qui concerne l'information et le réconfort. Il se fâche dès qu'elle ne peut pas lui fournir les informations médicales.
- (4) Marie et Marc ont différents besoins en ce qui concerne l'information qui leur est donnée. Marc souhaite poser beaucoup de questions et semble se sentir mieux lorsqu'il obtient autant de détails que possible. A l'inverse, Marie n'aime pas avoir beaucoup d'information et préfère compter sur les médecins et les laisser se soucier des détails médicaux.

Comment réagissez-vous et vous sentez-vous lorsque le problème se produit?

Marie se sent d'abord frustrée lorsqu'elle ne peut pas fournir les informations que Marc souhaite. Ensuite, elle se sent blessée lorsqu'il exprime sa colère contre elle pour ce manque d'informations. Puis, elle est fâchée contre lui à cause des demandes déraisonnables qu'il lui fait, ce qui l'incite à l'ignorer. Enfin, s'ils vont se coucher sans parler, elle se sent très seule et triste.

*À quel point êtes-vous **optimiste** sur vos chances de résoudre ce problème? (Veuillez entourer un numéro)* Pas très optimiste : elle a besoin de soutien et de réconfort sur le fait que ce problème présente des solutions potentielles.

Pas du tout **1** 2 3 4 5 Très optimiste optimiste

Etape 3. Génération des options possibles

L'intervenant utilise la grille « Évaluation des solutions » du manuel. Il aide maintenant Marie à identifier un certain nombre de solutions tout en évitant de donner son avis sur leur caractère réaliste. Elle identifie plusieurs solutions possibles :

- (1) Si Arthur était guéri de sa maladie, le problème disparaîtrait.
- (2) Si la famille devenait riche, Marc pourrait quitter son travail pour aller à la clinique.
- (3) Si les rendez-vous à la clinique avaient lieu en soirée ou le week-end, Marc pourrait s'y rendre.
- (4) Si Marie pouvait poser plus de questions et obtenir plus d'informations, elle pourrait peut-être fournir suffisamment d'informations pour que Marc soit satisfait.
- (5) Si Marc pouvait d'une façon ou d'une autre obtenir l'information directement du médecin, comme par exemple via une conférence téléphonique ou via l'utilisation d'un enregistreur.
- (6) Avant les visites cliniques, Marc pourrait écrire une liste de questions afin que Marie puisse ensuite les poser au médecin.
- (7) Marc et Marie pourraient bénéficier d'une thérapie de couple, ce qui permettrait à Marc de mieux comprendre combien il est difficile pour son épouse d'obtenir toutes les informations dont il a besoin, et pourrait par conséquent améliorer leur relation.

Etape 4. Évaluation des options et prise de décision

L'intervenant félicite Marie et lui donne beaucoup de rétroaction positive pour avoir composé une liste exhaustive de solutions potentielles. Certainement, il y aura une ou plusieurs solutions de la liste qui s'avèreront utiles. L'intervenant et Marie peuvent à présent évaluer les solutions pour examiner les coûts/avantages et les obstacles possibles. Certaines solutions qui ne sont pas réalistes peuvent également être écartées. Il est cependant important de discuter des solutions qui ne sont pas réalistes, et identifier les obstacles de trouver des options alternatives qui sont plus réalistes. Par exemple, pour l'option 2, le formateur pourrait demander à Marie si elle a des membres de sa famille qui sont riches et qui seraient susceptibles de leur léguer leur fortune dans un futur proche, ou de faire remarquer qu'il ne

faut pas compter gagner à la loterie. Il est donc possible de trouver un certain nombre de « solutions modifiées » !

Pour revenir à la situation, après évaluation des solutions avec Marie, les obstacles aux options 5 et 6 mènent à une combinaison des 2 options en une seule approche. Autrement dit, un obstacle à la solution de Marie d'apporter un enregistreur avec elle à la clinique est qu'elle ne posera toujours pas beaucoup de questions, et donc l'information pourrait ne pas être suffisante. Si elle va à la clinique avec une liste de questions, elle pourrait ne pas comprendre convenablement ou ne pas se rappeler de l'information. Ils décident donc de combiner les deux solutions en une seule ; d'abord elle demandera à son mari de lui donner une liste de questions le matin avant une visite à la clinique, et elle prendra ensuite l'enregistreur avec elle.

Marie décide que la combinaison des options 5 et 6 est son premier choix. Elle en discutera avec son mari, et en supposant qu'il est d'accord, la mettra en pratique lors de sa prochaine visite à la clinique. Elle décide également que son deuxième choix est la solution « modifiée » 2 : Si la solution liste de questions/magnétophone n'est pas suffisante, Marie est prête à discuter avec son mari de l'option de demander une aide financière temporaire à ses parents afin qu'elle et lui puissent aller ensemble à la clinique une fois par semaine.

Étape 5. Mise en place d'une solution

Marie se sent encouragée et optimiste de rentrer à la maison afin de discuter avec Marc de cette solution. D'ailleurs, ils l'essayeront la semaine suivante.

Étape 6. Examen de l'efficacité de la solution mise en place

Cette solution fonctionne encore mieux que prévu. Lorsque le médecin de Marie la voit avec une liste de questions et un enregistreur, il explore cette nouvelle approche avec elle. Elle lui explique la difficulté qu'ils ont endurée. Le médecin est très empathique avec Marie et prend plus de temps pour expliquer les choses. En plus de permettre l'enregistreur, il dit à Marie qu'une fois qu'elle rentre chez elle et que son mari a la possibilité d'écouter l'enregistrement, de ne pas hésiter à l'appeler si Marc a d'autres questions. De ce fait, cette solution permet aussi d'améliorer la relation de Marie et son médecin. Lorsque Marc sent qu'il reçoit l'information dont il a besoin, il est beaucoup plus détendu et coopératif.