Douleur, fatigue, stress

Adylis

ACCUEILLIR L'ÉMOTION POUR DÉSAMORCER LA TENSION

MISE EN SITUATION

Un patient semble agité, nerveux ou agressif sans motif clair. Il s'exaspère rapidement, élève la voix, interrompt ou se montre irritable pour des demandes simples : « C'est trop long ! », « Je n'en peux plus, vous ne comprenez pas ? », « Faites votre travail, c'est pas compliqué ! ». En réalité, il souffre (douleur aiguë, fatigue chronique), est sous tension (stress professionnel, inquiétude médicale) ou dans un état d'anxiété qui biaise son comportement.

COMMENT GÉRER LA SITUATION ?

- **Ne pas réagir sur le même ton :** éviter l'affrontement ou la réciprocité dans l'agacement.
- **Identifier les signes physiques ou émotionnels :** soupirs, ton sec, regard fuyant, gestes brusques.
- **Faire preuve d'empathie sans intrusion :** proposer son aide de façon douce et rassurante.
- **Ralentir volontairement le rythme de l'échange,** montrer une posture posée.
- **Rediriger** si besoin vers un espace calme ou un interlocuteur plus disponible.

FINALITÉ DE L'ACTION

- **Préserver un climat humain et bienveillant,** même face à un comportement tendu ou difficile.
- **Faire preuve de compréhension et d'adaptation,** en tenant compte de l'état réel du patient.
- **Maintenir la qualité du lien officinal,** en faisant de l'écoute et de la patience des leviers thérapeutiques autant que professionnels.

QUI PEUT GÉRER LA SITUATION ?

- **Tout membre de l'équipe au comptoir :** chacun peut détecter les signes de vulnérabilité émotionnelle et adopter une posture apaisante.
- **Pharmacien titulaire ou adjoint :** utile si le patient exprime une détresse ou une agressivité nécessitant une attention particulière.
- **Préparateur en pharmacie :** peut reformuler, apaiser, rassurer, et faire preuve d'empathie sans entrer dans l'intimité du patient.

3 EXPRESSIONS CLÉS

A UTILISER

- « Je vois que ce n'est pas un bon moment pour vous, je suis là pour vous aider. »
- « Prenons le temps de voir ensemble ce qu'on peut faire. »
- « Ce que vous vivez n'est pas simple, voyons comment on peut vous soulager rapidement. »

A ÉVITER

- « Calmez-vous. »
- « Ce n'est pas en criant que ça ira plus vite. »
- « Ce n'est pas ma faute si vous êtes énervé»