

6. ~~Faites une mise en commun en partageant le résultat de votre travail avec le reste de la classe.~~

7. ~~Remplissez la fiche Regard sur l'exercice (figure 3.13).~~

Figure 3.13

Regard sur l'exercice	Autoévaluation		Évaluation supervisée	
	Oui	Non	Oui	Non
J'ai participé activement à l'exercice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai reconnu le ou les comportements qui permettent de croire que la personne a besoin d'aide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai reconnu les facteurs qui influent sur le comportement de la personne aidée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai déterminé d'autres comportements que pourrait adopter la personne aidée pour diminuer son état de frustration et d'anxiété.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMMENCER LA LECTURE ICI

Posséder les habiletés pour établir une relation aidante

Pour établir et entretenir une relation aidante de façon efficace, vous devez posséder certaines habiletés en communication et en relations interpersonnelles en plus de savoir utiliser des techniques qui permettent de mener à bien une conversation. La figure 3.14 présente ces différentes habiletés et la façon dont elles peuvent vous aider à établir une relation aidante.

Figure 3.14 Habiletés nécessaires à la relation aidante

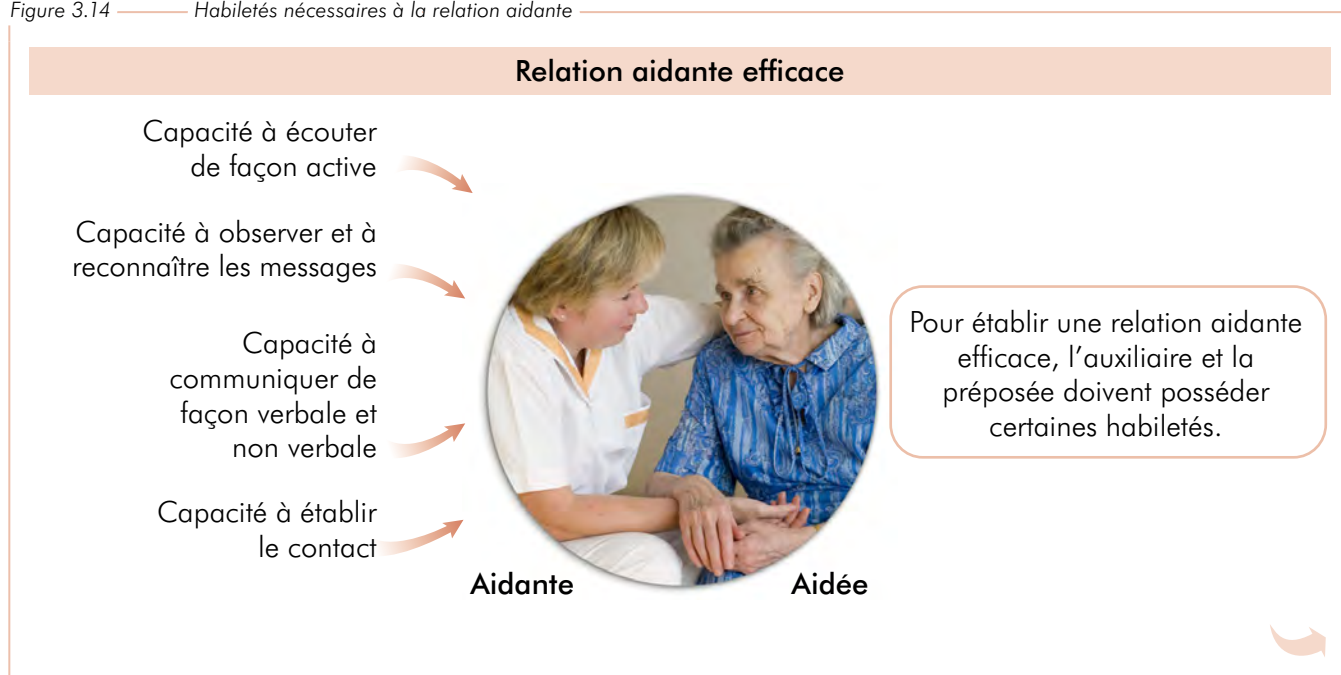


Figure 3.14 — Habiletés nécessaires à la relation aidante (suite)

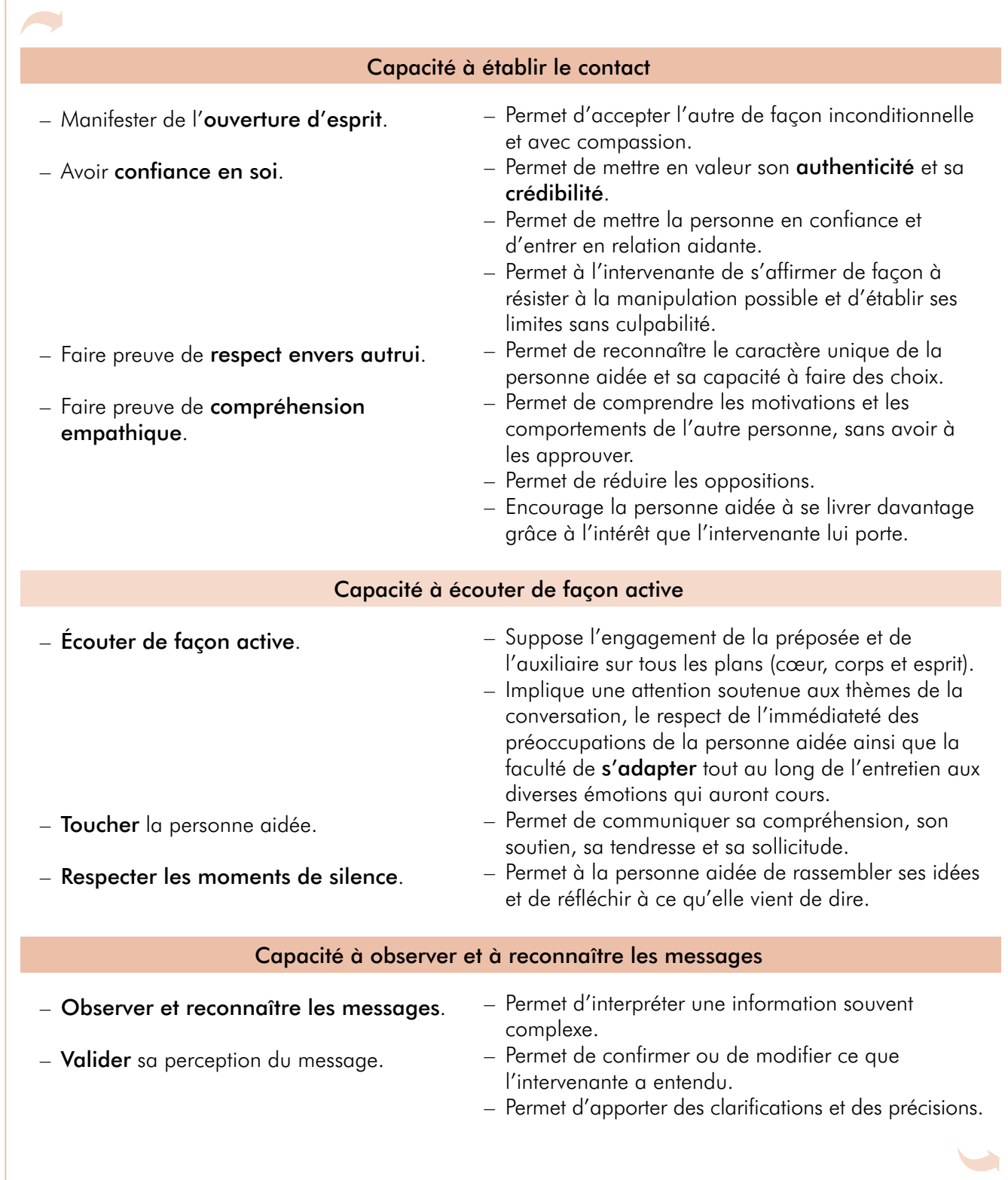


Figure 3.14 — Habiletés nécessaires à la relation aidante (suite)



Capacité à communiquer de façon verbale et non verbale

- S'exprimer avec **simplicité, clarté et brièveté**, dans un **vocabulaire accessible** et avec un **débit normal**.
- Être **à-propos**.
- Choisir un **moment** et un **lieu** convenables.
- Permet de partager de l'information.
- Permet une compréhension maximale.
- Concerne directement la personne qui a besoin d'aide.
- Permet de s'assurer que la relation aidante a lieu à un moment et dans un lieu qui conviennent.



La touche professionnelle

Du respect, s'il vous plaît !

Le respect d'autrui s'exprime par l'usage du nom précédé de « monsieur » ou de « madame » et du vouvoiement ainsi que par une attitude courtoise. La courtoisie se traduit par des gestes ou des actions toutes simples comme frapper à la porte avant d'entrer, saluer la personne à son arrivée et au moment du départ, se présenter et exposer le but de sa visite, dire « s'il vous plaît » et « merci » lorsqu'il y a lieu, etc. Ces différentes attentions permettent d'éviter l'apparition d'un sentiment d'insécurité ou de frustration chez le bénéficiaire ou le client et lui démontrent qu'il est important en tant que personne.

Interventions nuisibles à la relation aidante

Êtes-vous de celles qui croient que, pour aider une personne, il vaut mieux intervenir peu importe la manière, plutôt que de ne rien faire du tout ? Attention ! On dénombre plusieurs types d'interventions nuisibles à l'établissement et au maintien d'une relation aidante. En effet, certaines interventions entraînent un blocage et des réactions de défense qui briment l'expression des sentiments et des idées, ce qui ne doit pas être dans un contexte de soins. La figure 3.15 présente quelques exemples.

Figure 3.15 — Interventions nuisibles à la relation aidante

Interventions nuisibles	Conséquences possibles
<p>Ne pas respecter l'intimité et la confidentialité.</p>  <p>Il faut que je t'en raconte une bonne! J'ai une cliente qui...</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Briser le lien de confiance.
<p>Se laisser influencer par ses valeurs, ses croyances et ses préjugés.</p>  <p>Pensez-vous vraiment que le bon Dieu peut guérir votre jambe?</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Briser le lien de confiance. – Entraver la communication. – Faire avorter la relation aidante.
<p>Poser des questions personnelles pour satisfaire sa curiosité.</p>  <p>Vous avez donc bien une belle maison! Elle doit valoir beaucoup d'argent?</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Importuner la personne. – Créer un malaise, un sentiment d'envahissement de l'intimité.
<p>Donner une opinion personnelle.</p>  <p>Moi, si j'étais à votre place, je...</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Nuire à l'autonomie du bénéficiaire ou du client.

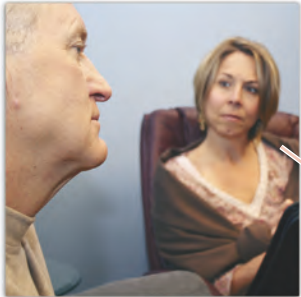
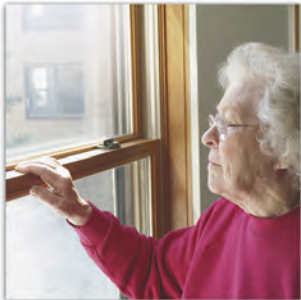
Figure 3.15 — Interventions nuisibles à la relation aidante (suite)

Interventions nuisibles	Conséquences possibles
<p>Changer de sujet.</p> <div data-bbox="162 336 483 520"> <p>Je crains d'avoir des problèmes financiers si je ne reprends pas du mieux bientôt...</p> </div> <div data-bbox="162 541 412 655"> <p>Je dois aller préparer le bain.</p> </div> 	<ul style="list-style-type: none"> – Démontrer un manque d'intérêt envers la personne.
<p>Donner des réponses stéréotypées.</p> <div data-bbox="162 747 412 1024"> <p>Ce n'est pas grave que vous ayez oublié, vous savez, les personnes âgées sont toutes confuses !</p> </div>  <div data-bbox="743 823 828 907"> <p>! ? !</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> – Entraîner un sentiment de frustration et de peine. – Choquer la personne. – Ne pas aider la personne.
<p>Offrir un faux réconfort.</p>  <div data-bbox="516 1117 734 1264"> <p>Tout va bien aller, ne soyez pas inquiet.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> – Manquer d'authenticité. – Décourager la personne à communiquer ce qu'elle ressent vraiment, car elle ne se sent pas écoutée ni prise au sérieux.
<p>Manifester de la sympathie.</p>  <div data-bbox="516 1495 795 1801"> <p>Je suis tellement désolée pour vous, c'est terrible d'apprendre qu'on souffre de ... je sais ce que c'est, car j'ai déjà vécu cette situation et...</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> – Empêcher de percevoir clairement les problèmes auxquels est confrontée la personne, puisqu'on se réfère à sa propre expérience.

Figure 3.15 — Interventions nuisibles à la relation aidante (suite)

Interventions nuisibles	Conséquences possibles
<p>Utiliser le « pourquoi ».</p>  <p>Pourquoi êtes-vous angoissé aussi souvent ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Provoquer du ressentiment, de l'insécurité, de la méfiance chez le client ou le bénéficiaire. – Le faire se sentir mis en accusation.
<p>Approuver ou désapprouver.</p>  <p>Vous avez décidé de mettre votre maison en vente pour aller en résidence ! ? ! Moi, je n'aurais jamais fait ça à votre place !</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Imposer ses propres valeurs ou ses propres attitudes au client ou au bénéficiaire. – Ne pas respecter les choix de la personne.
<p>Réagir de façon défensive.</p>  <p>Je ne comprends pas pourquoi vous me dites cela !</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Signifier à la personne qu'elle n'a pas droit à ses opinions.
<p>Manifester des réactions passives ou agressives.</p>  <p>Pensez donc avant d'agir ! Je vous avais dit de faire attention !</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Provoquer chez la personne de la culpabilité ou le sentiment d'être incomprise en raison du manque d'intérêts de l'intervenante pour les déclarations qu'elle vient de faire.

Figure 3.15 — Interventions nuisibles à la relation aidante (suite)

Interventions nuisibles	Conséquences possibles
<p>Argumenter.</p> 	<p>– Nuire à la communication et donc à la relation avec la personne.</p>
<p>Ne pas donner de suivi.</p> 	<p>– Briser le lien de confiance établi avec le client ou le bénéficiaire.</p>



La touche professionnelle

« Que feriez-vous si vous étiez à ma place ? »

Il peut arriver qu'une personne ait besoin d'aide ou de suggestions pour faire un choix ou qu'elle vous demande votre opinion personnelle sur un sujet donné. La meilleure chose à faire en pareil cas consiste à présenter à la personne plusieurs possibilités, selon ses besoins et non les vôtres, et à bien lui faire comprendre que la décision finale lui appartient, de façon à ne pas nuire à son autonomie. Au besoin, vous pouvez le diriger vers un professionnel de l'équipe.

Ne pas prendre de décision pour la personne, c'est une question d'éthique !

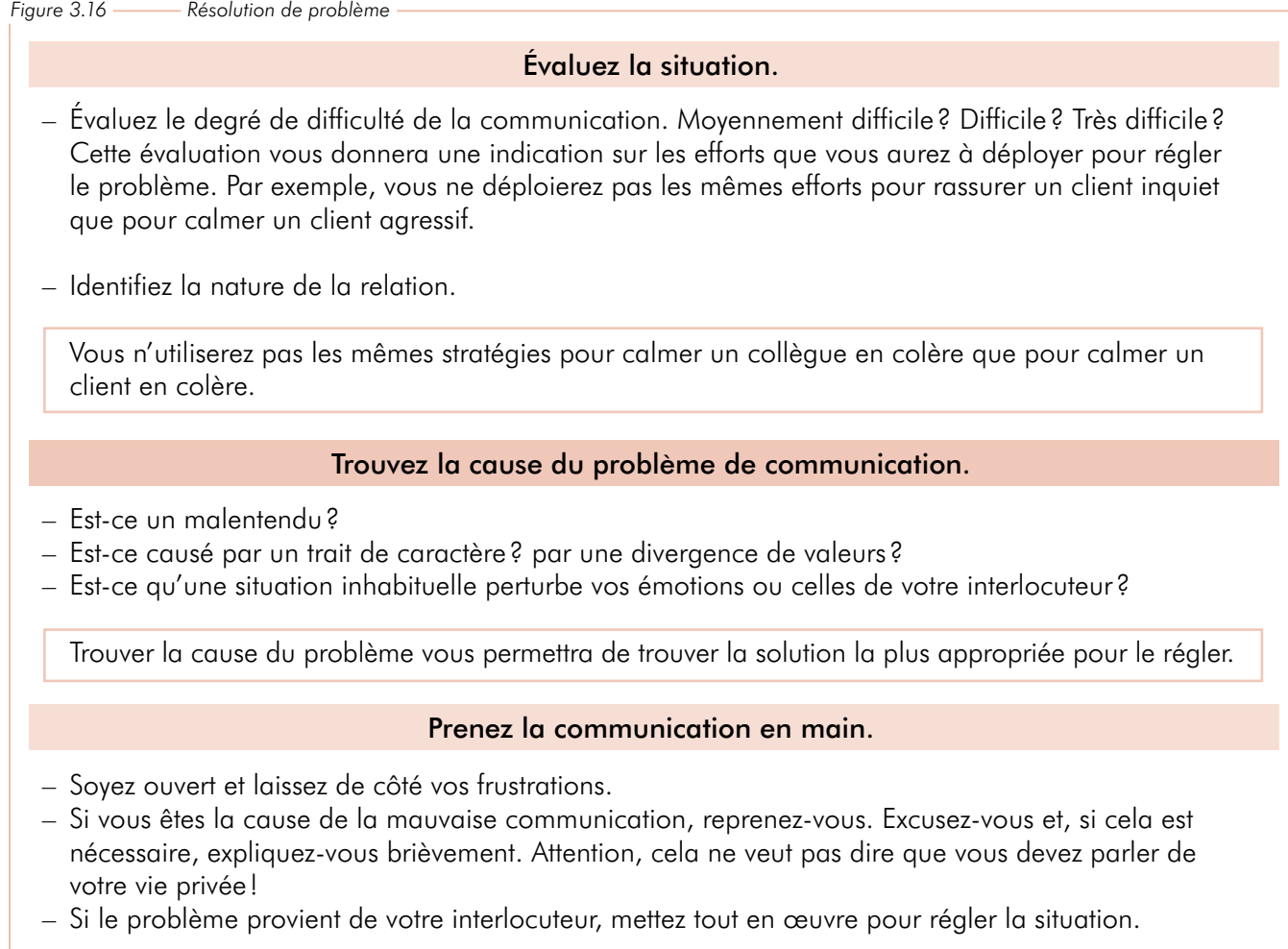
Adapter ses moyens de communication pour rétablir une relation aidante difficile

Parfois, même si on met en pratique les meilleures stratégies de communication possible, et ce, de façon tout à fait adéquate, certaines situations particulièrement difficiles ne vous permettront pas d'établir une communication satisfaisante permettant d'entrer en relation aidante.

Certains facteurs peuvent, selon leur degré d'intensité, rendre difficile une relation aidante entre une auxiliaire ou une préposée et la personne aidée. Parfois, un simple ajustement dans votre façon d'intervenir peut suffire à ramener la communication dans la bonne voie, d'autres fois, il faut savoir se retirer.

Plusieurs raisons peuvent être à l'origine d'une communication difficile comme un malentendu, un type de personnalité, une situation personnelle particulière, une divergence de valeurs, etc. Alors, comment déterminer l'attitude à adopter quand vous sentez que ça tourne mal ? La figure 3.16 présente un plan d'action en trois étapes qui vous aideront à rétablir une communication difficile.

Figure 3.16 — Résolution de problème



Enfin,

- partez du principe que le conflit va se reproduire tant que vous n’aurez pas trouvé de solution ;
- mettez l’accent sur le problème et non sur la personne ;
- admettez vos erreurs si vous êtes la cause du conflit, excusez-vous et voyez à corriger l’erreur ;
- évitez de réagir impulsivement par orgueil et de répondre à la colère par la colère ;
- restez à l’affût des indices d’agressivité ;
- respectez vos limites ;
- prenez les moyens nécessaires pour assurer votre protection, si nécessaire (recul, collègue, etc.) ;
- sachez vous retirer et demander de l’aide au besoin.

Établir une relation aidante

À cette étape, il est nécessaire de faire le lien entre tous les éléments essentiels que vous avez vus jusqu’à présent et qui vous permettront d’établir une relation aidante de qualité. Portez toute votre attention à la récapitulation que présente la figure 3.17 avant d’effectuer les exercices pratiques.

Figure 3.17 — Éléments essentiels pour réaliser une relation aidante



Soyez toujours assurée :

- d’adopter une attitude qui favorise le contact ;
- d’utiliser les techniques de communication verbales adéquates ;
- de reconnaître les signes non verbaux ;
- de tenir compte des facteurs qui influent sur les besoins de la personne aidée ;
- pratiquer l’écoute active ;
- d’éviter les interventions nuisibles à la relation aidante.

Rappelez-vous qu’il est nécessaire de faire abstraction de vos valeurs... pour faire place à la compassion et à la compréhension empathique.

Dans l’exercice des soins d’assistance, les jugements de valeur sont un danger bien réel dont la victime est la personne aidée. En effet, les jugements de valeur nuisent à la l’établissement d’un lien de confiance avec l’autre, entravent la communication et donc, ont de grandes chances de faire avorter la relation aidante. Le défi quotidien en soins d’assistance consiste à éprouver de la compassion pour une personne qui ne partage pas les mêmes valeurs et les mêmes croyances que vous.