

Approche bienveillante

Dans un contexte de prévention et contrôle des infections

Portrait

Approche bienveillante lors de collaboration difficile : Lorsqu'une personne, qu'elle présente ou non des troubles neurocognitifs, refuse de collaborer, il est essentiel d'adopter une approche bienveillante, respectueuse et adaptée à sa situation

Interventions à préconiser

- ⇒ **Validation émotionnelle**
Reconnaître et accepter les émotions de la personne sans chercher à les corriger.
Exemple: Je vois que tu es inquiet que X n'arrive pas, je comprends que tu te sens ainsi.
- ⇒ **Approche douce et progressive**
Introduire les demandes de manière graduelle et éviter les confrontations directes.
Exemple: Il serait préférable d'aller t'asseoir sur ta chaise puis ensuite tu pourras retirer ton manteau et tes bottes quand tu en aura le goût.
- ⇒ **Utilisation de la distraction**
Orienter l'attention vers une activité agréable ou un sujet qui suscite de l'intérêt.
Exemple: Veux tu venir regarder ton album photo avec moi?
- ⇒ **Communication adaptée**
Employer un ton calme, des phrases courtes et des gestes pour faciliter la compréhension.
- ⇒ **Respect du rythme de la personne**
Laisser du temps pour assimiler l'information et répondre sans précipitation.
- ⇒ **Modification de l'environnement**
Réduire les stimuli stressants et créer un cadre rassurant.
Exemple: Nous pourrions aller dans votre chambre écouter de la musique.
- ⇒ **Recours à des objets familiers**
Utiliser des éléments de l'histoire de vie pour établir un lien et encourager la coopération.
Exemple: Rappelez vous que votre fille vous a demandé de prendre vos médicaments.



Ne pas oublier

- ♦ Il est recommandé d'adopter une approche bienveillante lorsqu'un usager manifeste de l'errance ou fait preuve de refus de collaboration.
- ♦ Il est important de comprendre le motif du comportement avant d'intervenir auprès d'un usager.
- ♦ En tout temps : Valider votre compréhension des propos de la personne.
- ♦ Cette capsule est complémentaire à celle sur l'errance et l'écoute active.

