FLASH prévention

EESAD
La mutuelle de prévention

Édition 83 • Mars 2023

L'APPROCHE RELATIONNELLE LORS DES SOINS[1]

Saviez-vous qu'un grand nombre d'accidents survient par manque de communication avec l'usager?

Par exemple, un usager qui ne comprend pas bien ce qui est attendu de lui est insécure ou a tout simplement peur de suivre votre mouvement. Cette situation peut entraîner de sa part un mouvement de retrait, de lutte ou même une chute, générant ainsi des risques accrus à l'endroit de votre santé et de votre sécurité.

Vos soins, votre aide…

Quotidiennement, vous offrez **vos soins et votre aide** à vos usagers, **à des personnes**. Que votre usager présente des difficultés physiques ou cognitives, favorisez une approche humaine et centrée sur la personne améliore la qualité de vos soins et de votre vie au travail. Elle facilite vos relations et diminue grandement les risques d'accident de travail. Facilitez-vous la vie !

Quelques principes à retenir :

Offrir des soins implique d'**entrer en relation avec votre usager.** Vous aurez à le **regarder,** lui **parler,** le **toucher**… **Soyez présent d'esprit**, disponible, concentré sur ce que vous faites, assurez-vous de bien communiquer et de comprendre ce qui vous est communiqué par l'usager. **Soyez-là!**

Regardez-le dans les yeux, assurez-vous de maintenir un contact visuel avec la personne. Par exemple, tenter d'avoir un regard à l'horizontal favorise une perception de relation d'égal à égal. Soyez attentif à votre usager, son regard vous indique-t-il une compréhension ou une crainte?

1. Références : Documentations de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS) et de la méthodologie de soins Gineste-Marescotti

FLASH Prévention
EESAD La mutuelle de prévention
Édition 83 • Mars 2023

Parlez-lui! Parlez lentement, assurez-vous de communiquer la suite de ce qui s'en vient de façon calme et que la personne comprenne bien ce qui est attendu d'elle. Utilisez une voix douce et réconfortante. Donnez des **consignes claires et positives**. Vérifiez sa compréhension et obtenez son accord. Évitez de la prendre par surprise. Cela peut **vous éviter d'être pris par surprise à votre tour!**

Touchez votre usager. Touchez-lui le bras ou la main, de façon progressive et permanente, en maintenant en même temps la conversation, aide à le mettre en confiance. Évitez la saisie « en pince » avec le pouce. Privilégiez la saisie en berceau.

En étant attentif, vous apprendrez à reconnaître « la rétroaction » de votre usager. Qu'est-ce qu'il vous dit en retour, quelles sont ses préférences? Vous êtes une personne et vous travaillez avec une personne, chaque personne est différente. **Vous pouvez vous adapter! Il n'existe pas de méthode universelle.**

Continuez la conversation pendant la durée des soins. **Intéressez-vous** à la personne. Elle aime la mer ? Parlez-lui de la mer pendant vos soins... Vous obtiendrez une meilleure collaboration et une meilleure relation!

Adoptez une approche douce et bienveillante, **soyez conséquent**, par votre regard, vos gestes et vos paroles. Par exemple, des paroles gentilles et des gestes brusques ne sont pas compatibles.

Facilitez-vous la vie… encouragez votre usager à participer!

Laissez-lui faire lui-même ce qu'il est capable d'exécuter seul. Il se sentira valorisé et cela favorise le maintien de ses capacités.

En quittant, soyez positifs! Terminez votre rencontre sur une note ou une phrase positive! Cela renforce votre relation et facilitera vos prochaines interventions !