

Table des matières

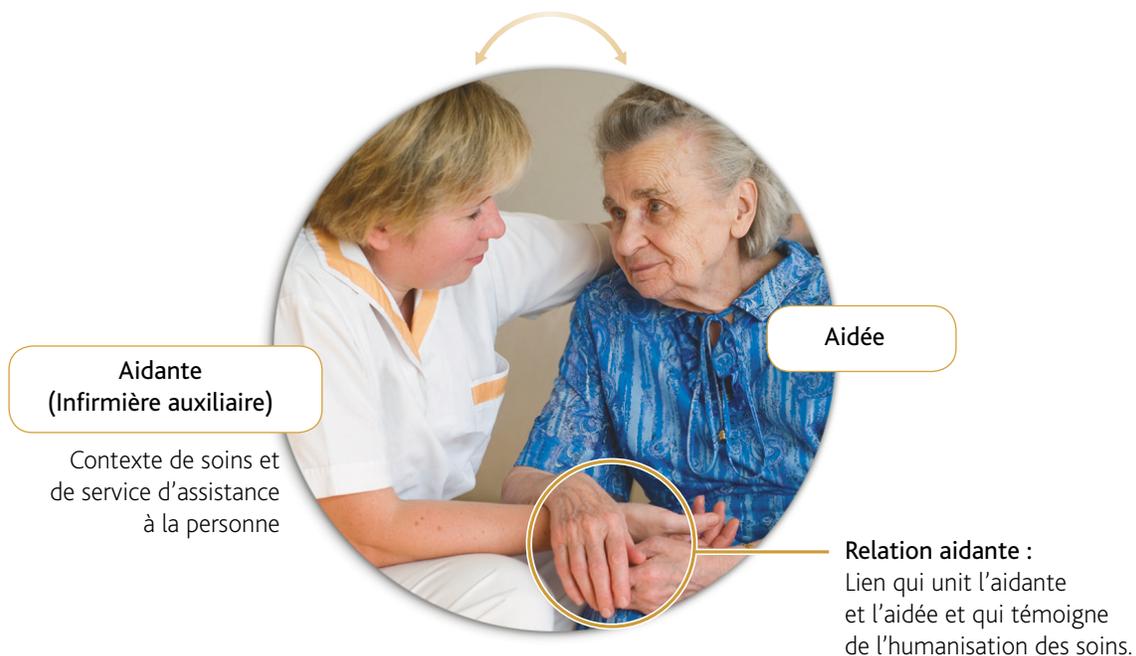
| | |
|---|---------------|
| Organisation du guide d'apprentissage | 3 |
| Programme d'études | 5 |
| Compétence traduite en situation | 6 |
| EXPLORATION | 7 |
| Activité d'exploration | 8 |
| CHAPITRE 1 Communiquer avec professionnalisme | 11 |
| EXERCICE 1.1 | 11 |
| Les éléments du processus de communication | 13 |
| Les attitudes et les aptitudes favorisant la communication | 14 |
| EXERCICE 1.2 Les attitudes favorisant la communication | 16 |
| La communication verbale | 18 |
| Critères d'efficacité d'une communication verbale | 18 |
| Techniques de communication verbale | 19 |
| EXERCICE 1.3 | 22 |
| Messages transmis avec l'emploi du « JE » | 23 |
| EXERCICE 1.4 La transmission d'un message avec l'emploi du « JE » | 24 |
| La communication non verbale | 26 |
| Éléments à observer | 26 |
| Limites de la communication non verbale | 30 |
| Les obstacles à la communication | 32 |
| EXERCICE 1.5 | 33 |
| EXERCICE 1.6 La communication en milieu professionnel | 35 |
| EXERCICE 1.7 Mes forces et mes faiblesses en communication | 40 |
| En bref... | 44 |
| CHAPITRE 2 S'engager dans une relation aidante | 45 |
| EXERCICE 2.1 | 45 |
| La relation aidante | 47 |
| Phases d'une relation aidante | 48 |
| Rôle de l'infirmière auxiliaire en relation aidante | 49 |
| Les caractéristiques de la personne en besoin d'aide | 51 |
| Facteurs qui influent sur le comportement d'une personne | 51 |
| EXERCICE 2.2 La reconnaissance des émotions | 53 |
| Facteurs qui influent sur les besoins d'aide | 54 |
| Indices d'une situation d'urgence | 55 |
| EXERCICE 2.3 Les facteurs pouvant influencer sur le comportement et le besoin d'aide d'une personne | 59 |
| L'engagement dans la relation aidante | 66 |
| Habilités nécessaires pour établir une relation aidante | 66 |
| Interventions préjudiciables | 69 |
| EXERCICE 2.4 Les préjugés pouvant influencer sur la relation aidante | 72 |
| En cas de relation aidante difficile | 74 |
| EXERCICE 2.5 Comment établir une relation aidante | 75 |
| Les effets du stress en relation aidante | 80 |
| EXERCICE 2.6 Mes réactions face au stress et les effets du stress en relation aidante | 81 |
| EXERCICE 2.7 Mon bilan jusqu'à maintenant | 82 |
| En bref... | 85 |

La relation aidante

Connaissez-vous la définition de la relation aidante? Selon *Le Petit Robert*, le terme *aide* désigne l'« action d'intervenir en faveur d'une personne en joignant ses efforts aux siens ». D'autre part, une *relation* est définie comme étant un « lien de dépendance ou d'influence réciproque (entre des personnes) ». Pour les infirmières auxiliaires, le fait de dispenser des soins et des traitements à une personne dans un esprit de coopération, en se montrant ouverte d'esprit et avec une capacité d'écoute et d'adaptation, situe le contexte dans lequel s'inscrit cette définition.

Dans la relation aidante, la personne qui aide l'autre à satisfaire ses besoins est appelée « **aidante** », alors que celle qui ~~a besoin d'aide~~ **nécessite de l'** afin de parvenir à la satisfaction de ses besoins est appelée « **aidée** ».

Collaboration : influence réciproque



- La relation aidante, aussi appelée relation d'aide, peut prendre une forme informelle ou formelle. La relation aidante de type informel constitue le fondement de la pratique en soins infirmiers, car elle:
- peut être le fruit du hasard quand, soudainement, une personne vous partage une confiance;
 - survient de façon spontanée selon les besoins de la personne nécessitant de l'aide;
 - se pratique tous les jours durant les soins;
 - permet à la personne aidée d'exprimer ses besoins, sa peur et sa souffrance;
 - apporte un réconfort et un soulagement immédiat, quoique momentané.

Ce type de relation d'aide est surtout utilisé par des intervenants professionnels ayant une expertise approfondie en communication tels que: les infirmières, les psychologues, les travailleurs sociaux, etc. Il vise habituellement un objectif précis et

La relation aidante dite formelle

, pour sa part,

Ce contenu peut être basculé à la page précédente au besoin.

Phases d'une relation aidante

Même si la relation aidante est le fondement de la pratique des soins infirmiers et qu'elle peut être le fruit du hasard quand, soudainement, une personne vous fait une confiance, elle consiste aussi en un entretien planifié, délibéré et professionnel, lequel suppose d'abord et avant tout un travail de préparation.

Monter en rubrique EXTRA

Les phases d'une relation d'aide formelle

1

Travail préparatoire

L'infirmière auxiliaire : **L'intervenant**

- planifie la rencontre;
- détermine l'objectif;
- vérifie la disponibilité de la personne;
- détermine le lieu, le moment, l'endroit et la durée de l'entretien;
- révisé les données relatives à la personne;
- prévoit des questions ou des problèmes qui pourraient survenir.

2

Phase d'orientation

L'infirmière auxiliaire : **L'intervenant**

- donne le ton à la relation aidante;
- adopte une attitude chaleureuse, sensible et empathique;
- observe la personne;
- clarifie son rôle;
- précise la durée de l'entretien.

3

Phase de travail

L'infirmière auxiliaire : **L'intervenant**

- utilise ses connaissances et ses compétences pour encourager la personne à :
 - exprimer ce qu'elle ressent;
 - explorer des pistes de solutions;
 - se fixer des objectifs réalistes.

4

Phase de conclusion

L'infirmière auxiliaire : **L'intervenant**

- rappelle à la personne que l'entretien prendra fin sous peu;
- fait un bref résumé de l'entretien;
- évalue la satisfaction de la personne par rapport à la rencontre;
- peut rappeler la date d'une prochaine rencontre, s'il y a lieu;
- met fin à l'entretien avec tact.

5

Après l'entretien

L'infirmière auxiliaire : **L'intervenant**

- évalue l'atteinte des objectifs;
- évalue la qualité de l'entretien;
- transmet aux personnes concernées ce qui doit être transmis.

En tant qu'infirmière auxiliaire, vous êtes concernée quotidiennement par la relation aidante dite informelle.



S'adapter à la personne – exercer son jugement dans la transmission des informations

d'un échange

de partager ses émotions et de faire part de ses besoins.

toujours

Au début de l'entretien, il est possible que la relation soit incertaine, mais cet état doit demeurer provisoire; vous devrez utiliser vos ressources pour faire en sorte que la personne se sente à l'aise. Au long de la rencontre, même si tout doit être mis en œuvre pour atteindre l'objectif, vous devez donner la priorité aux besoins de l'aïdé. **discussion**

Pendant l'entretien, il se peut que l'usager ait fait des confidences sans qu'il soit nécessaire de les dévoiler. Vous devez donc être en mesure de juger ce qui doit être transmis aux personnes concernées et ce qui doit demeurer confidentiel. **échange**