

Fiche synthèse – part 4

La bientraitance en pratique – Le retard de l'aide à domicile

1 LE CONTEXTE

Mme Laffont n'accepte pas l'idée que sa fille lui impose une aide à domicile. Elle est déjà convaincue que cela ne va pas bien se passer.

Le retard de Marie est un fait qui a été passé sous silence. Le non-dit n'a fait qu'alimenter la contrariété de Mme Laffont.

2 L'ANALYSE DE LA SITUATION

L'émotion de fond est la peur et Mme Laffont l'exprime sous la forme d'une colère. La peur est liée à l'inconnue de la situation. Mme Laffont ne connaît pas l'aide à domicile. L'attente ne fait qu'aggraver son état d'anxiété. La part émotionnelle prend le pas sur la raison.

L'aide à domicile a minimisé l'impact psychologique de son retard sur Mme Laffont. Peut-être que si elle avait pris contact avec elle pour prévenir de son retard, cela aurait dédramatisé la situation.

Le comportement de Mme Laffont laisse apparaître de la méfiance vis à vis des aides à domicile en général. Dans ce cas, établir une relation de confiance risque de se révéler compliqué et difficile à maintenir. L'aide à domicile devra être vigilante lors de ses interventions pour ne pas inquiéter Mme Laffont.

3 LE POSITIONNEMENT DE L'AIDE A DOMICILE

Il est important pour l'aide à domicile de « ne pas en faire une affaire personnelle » et de mettre en avant des techniques de distanciation émotionnelle.

Chaque personne a sa technique pour gérer une situation de stress au quotidien :

- Respirer profondément
- Appliquer les principes des accords Toltèques¹ « ne pas en faire une affaire personnelle ! »
- Penser à un événement heureux
- Pratiquer un sport
- Ecouter de la musique
- ...

¹ Les quatre accords Toltèques – Miguel Ruiz