



Fiche synthèse L'adaptation de sa communication

- L'état d'esprit

La réaction de Mme Laffont peut paraître injuste et démesurée du point de vue de l'extérieur. Le plus important est de ne pas s'en offusquer. Sa colère ou ses peurs lui appartiennent. Il n'y a rien de pire que de minimiser ce que dit l'autre, ce serait comme nier sa parole. Une attitude professionnelle est de prendre de la distance émotionnelle, c'est-à-dire d'éviter d'être impacté(e) par la situation.

La bienveillance écarte la manifestation de l'ego (ex : vous me prenez pour qui ?), les reproches et les menaces.

- Le retour d'un équilibre relationnel

Trouver un accord de départ permet d'asseoir les bases d'un échange constructif. Cela signifie que l'aide à domicile a bien cerné l'origine du problème. Le retard et le non-dit ont permis de conforter Mme Laffont dans ses représentations : « on ne peut pas faire confiance à ces gens ». Si l'aide à domicile prend les devants et dit tout haut ce que pense Mme Laffont, elle sera moins tranchée sur ces positions. Elle se sentira dans son droit et comprise.

- La sécurisation de la personne

Lorsque la personne accompagnée exprime un sentiment de défiance vis à vis du sérieux de l'intervenant(e) ou de la structure, il est important de la rassurer notamment sur la durée de l'intervention quelle que soit l'heure d'arrivée.

En posant cette question, cela donne la possibilité à Mme Laffont de s'engager et d'être responsable de son choix. Elle a en sa possession tous les éléments qui lui permettent d'accepter ou de refuser cette aide à domicile. La conversation se clôture lorsqu'elle donne son accord.

- Une aide qui n'est pas la bienvenue

Lorsque la personne accompagnée refuse l'aide à domicile, c'est souvent parce que la demande vient des proches. L'aide n'est pas forcément bien vécue surtout si la personne se rend compte sans les accepter de ses pertes. Il est indispensable de construire une relation de confiance afin de pouvoir accompagner au mieux la personne dans le maintien de son autonomie.

