



Communication avec les résidents



CARI
DE L'ONTARIO

Centres d'apprentissage,
de recherche et d'innovation
en soins de longue durée

BAYCREST • BRUYÈRE • RIA

Communication avec les résidents

L'apprentissage et la mise en pratique de techniques de communication efficaces sont des moyens qui peuvent aider à fournir de meilleurs soins aux résidents et rendre le travail des fournisseurs de soins plus efficace et plus valorisant. Lorsqu'on communique avec les résidents, il ne faut pas oublier que la personne âgée a parfois des déficiences auditives ou visuelles et peut être atteinte de démence, ce qui nuit grandement à sa capacité de communiquer. Ne supposez pas que la personne est capable ou incapable de faire certaines choses et prenez le temps de comprendre la situation et les circonstances propres à chaque résident. Songez à adopter les stratégies ou les techniques suivantes lors de vos interactions avec les résidents.

Langage corporel

Le langage corporel aide à projeter le sens de ce que vous dites. Des études ont révélé que le langage corporel ou les signaux non verbaux, parmi lesquels le comportement physique, les expressions et les manières, constituent l'élément le plus important de la communication.^{1,3} Lorsque vous communiquez avec un résident, choisissez bien votre position et surveillez votre langage corporel. Placez-vous toujours devant la personne à qui vous parlez et regardez-la dans les yeux. La position assise directement en face du résident peut être un atout dans votre tentative de communiquer, car elle a l'avantage de réduire les distractions environnantes et peut faire comprendre au résident que vous avez toute son attention. Avant de commencer à parler à la personne, vous pouvez attirer son attention en lui touchant doucement l'épaule ou la main. Mettez de la vie dans votre communication en utilisant des expressions faciales et des gestes faciles à décoder, lorsque la situation s'y prête.¹ Évitez de toucher ou de camoufler votre visage pendant que vous parlez, car cela peut étouffer les sons et gêner la lecture labiale.²

Le langage et le ton

Les résidents peuvent avoir une perte de l'audition, de la vision ou de la mémoire, ce qui peut changer la façon dont l'information est assimilée et traitée. L'utilisation d'un langage simple et naturel pourrait faciliter la communication. Vous devez parler lentement et clairement à la personne âgée en utilisant un ton de voix normal; il est inutile de crier ou parler en haussant la voix, car vous ne serez pas mieux compris.¹ Faites de courtes pauses lorsque vous parlez au résident afin de lui laisser le temps de traiter l'information qu'il reçoit. Gardez à l'esprit qu'une voix aiguë est souvent plus difficile à comprendre chez les personnes malentendantes. Les mots doux comme « cher » et « chéri » sont à éviter, car ils peuvent être perçus comme condescendants.²

Écoute active

Quand vous donnez des soins au résident, n'oubliez pas qu'il n'y a pas que le résident qui peut avoir de la difficulté à exprimer ses idées; cela peut aussi arriver au soignant. Avec l'écoute active, vous aidez le résident à savoir que vous l'entendez et le comprenez. L'écoute active lors de la communication avec le résident, c'est aussi le maintien du contact visuel et les hochements de tête qui, sans l'interrompre, lui signifient votre approbation ou votre bonne réception de ce qu'il est en train de vous dire.^{2,3}

Établissement d'un lien et de la confiance

Prenez le temps de connaître les résidents dont vous vous occupez. Présentez-vous aux nouveaux résidents et apprenez leur nom d'usage. Cela pourrait aider à créer des interactions positives entre les résidents et les soignants. Essayez de ne pas vous dépêcher lorsque vous travaillez avec des personnes âgées, car si elles se sentent bousculées, elles peuvent croire qu'elles ne sont pas entendues ou comprises.²

Références

1. Canadian Hearing Services. (2013). *Communication Tips*. [En ligne] <https://www.chs.ca/communication-tips-0>
2. National Institute on Aging. (2017). *Tips for Improving Communication with Older Patients*. [En ligne] <https://www.nia.nih.gov/health/tips-improving-communication-older-patients>
3. Segal, J., Smith, M., Robinson, L. et Boose, G. (2019). *Non-verbal communication*. [En ligne] <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/nonverbal-communication.htm?pdf=13755>