

## APPROCHE RELATIONNELLE DE SOINS

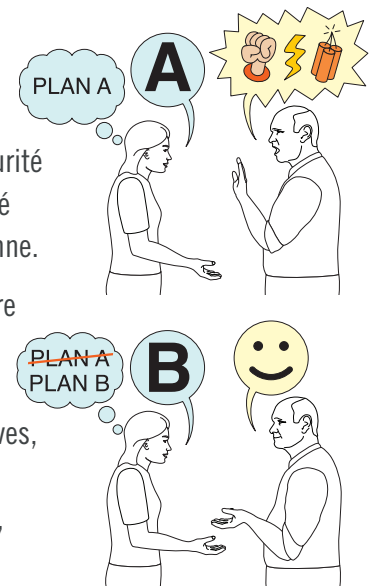
# La reconnaissance des rétroactions et l'adaptabilité

Grâce à son sens de l'observation, le soignant reconnaît les rétroactions de la personne et adapte son intervention verbale et non verbale en conséquence.

LES RÉTROACTIONS DE LA PERSONNE SONT UNE FAÇON DE CONNAÎTRE SON APPRÉCIATION DE L'INTERVENTION.

Par sa façon de communiquer, le soignant établit la base d'une relation agréable avec la personne<sup>1</sup>. Ensuite, la sécurité dans l'exécution des gestes de soins dépend de la capacité du soignant à limiter les mauvaises réactions de la personne.

Les rétroactions de la personne sont une façon de connaître son appréciation de l'intervention. Les rétroactions positives (sourire, regard éveillé, relaxation musculaire) sont gratifiantes pour le soignant. Les rétroactions négatives, telles les manifestations d'agressivité (crier, cracher, griffer, frapper), suscitent des émotions de peur, d'anxiété, de tristesse et de colère chez le soignant.



## La reconnaissance des rétroactions

Voici l'illustration simplifiée du processus de la communication.

Les flèches indiquent la transmission d'information entre deux individus. L'un d'eux émet l'information, l'autre la reçoit et réagit en émettant une rétroaction. Dans une relation, le soignant et la personne sont tour à tour émetteur et récepteur.

Les rétroactions entretiennent la relation entre le soignant et la personne. Si la personne parle peu ou pas, elle émet presque toujours des messages non verbaux. Le soignant doit demeurer attentif pour les reconnaître.

ÉMETTEUR

RÉCEPTEUR

RÉTROACTION

## L'adaptabilité

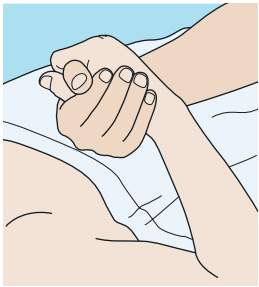
Pour maintenir une relation harmonieuse et sécuritaire, le soignant adapte constamment sa communication verbale et ses gestes de soins aux rétroactions que lui transmet la personne.

- **Puisque prendre soin implique une activité relationnelle** : aucune technique ou façon de faire n'est universelle ; la situation de soins dépend des caractéristiques, des préférences et des besoins particuliers de la personne et du soignant.
- **Le soignant rapporte à l'infirmière ses observations**, les difficultés rencontrées et les stratégies efficaces auprès d'une personne afin que ces informations soient transmises à l'ensemble de l'équipe.
- **L'équipe soignante mène ses propres réflexions** et fait part de ses essais et de ses erreurs pour parvenir à des façons de faire adaptées à chaque personne. Ce qui convient pour une personne est spécifique et détaillé dans le plan de travail du soignant.



## Astuces de protection

- **Les gestes agressifs de la personne sont**, la plupart du temps, des rétroactions négatives en réaction au déroulement du soin.
- **Avant d'aborder une personne**, le soignant s'informe de son comportement habituel (en consultant les collègues et en lisant le dossier) et des particularités du jour.
- **Le soignant observe la personne** pour déceler des indices suggérant un état de tension.
- **La personne voit-elle correctement, entend-elle bien, ressent-elle de la douleur ?** Qu'est-ce qui la rend anxieuse ? Comment lui donner de la maîtrise sur la situation pour qu'elle se sente impliquée et partie prenante de ses soins ?



- **Protection personnelle psychologique du soignant** : certains gestes ou mots prononcés par des personnes désorientées peuvent revêtir une connotation blessante. Le soignant ne doit pas les considérer comme des attaques personnelles, comme si elles provenaient d'une personne lucide (non démente).
- **Protection personnelle physique du soignant** : le soignant peut garder les mains ouvertes devant lui, ce qui lui permet de parer rapidement, au besoin, un coup qui lui serait porté au visage ou au thorax. Tenir la main de la personne par une « prise pouce » est une autre façon de prévenir un coup frappé. Le soignant ne doit pas toucher une personne en colère.

### RÉFÉRENCES

1. ASSTSAS. *Être en relation*,  
Fiche technique 19, 2017.

Pour en savoir plus : [asstsas.qc.ca/ars](http://asstsas.qc.ca/ars)

### MISE EN GARDE

L'utilisation du contenu de cette fiche ne peut remplacer une formation complète en Approche relationnelle de soins et ne garantit pas l'amélioration de la sécurité en toute circonstance. Des adaptations sont toujours nécessaires selon les variations des différents éléments de la situation de travail.



ASSTSAS



Ensemble en prévention