

Adapter sa communication à une personne fragilisée

Adapter les messages aux proches que nous accompagnons ne signifie pas les rendre infantilisants. C'est les rendre compréhensibles, clairs et efficaces. L'objectif est de rechercher la qualité plus que la quantité.

Les difficultés cognitives, plus ou moins aiguës selon les personnes, s'accompagnent d'une communication qui se doit d'être adaptée.

➤ VERBAL

- Donner des informations courtes et l'une après l'autre : 1 seule à la fois
- Avoir recours à des questions fermées (réponses de type oui/non)
- Utiliser des tournures positives : ne pas dire non, pas de négation
- Penser à reformuler

Le vieillissement et/ou certaines fragilités vont demander plus de temps à votre proche.

- Parler plus lentement pour que votre proche assimile une info après l'autre
- Décomposer les mots, prendre son temps, articuler, faire attention à l'intonation

Lorsque le discours est long sans cohérence logique : on saisit un mot et on brode dessus.

Poser des questions : « de quoi as-tu besoin ? » ou encore « qu'est-ce que je peux faire pour t'aider ? »
Attention à ne pas penser à la place de la personne.

➤ NON VERBAL

Pour optimiser la communication il est important d'être dans un environnement calme (il faut par exemple éteindre la radio ou la télé).

Il faut aussi vous assurer que votre proche soit disponible.

- Regard positif (regarder, toucher)
- Se positionner bien en face de la personne
- Faire attention chez les malades Alzheimer, axe de vision réduit
- Très sensible au son de la voix, à l'intonation
- Mimer, faire des gestes
- Comme pour le verbal, prendre du temps pour décomposer les gestes
- Être juste là, sans parler, avec une présence de qualité
- Penser à l'émotionnel : votre proche saisira plus votre émotion que le message verbal que vous délivrerez (se rappeler de l'effet miroir)