



« MIEUX VIVRE MON ROLE D'AIDANT FAMILIAL »

Formation en distanciel

SESSION 3



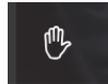
Objectifs de la session 3

- COMMUNIQUER avec bienveillance :
 - Concepts généraux de communication
 - Les bases de la CNV
- COMPRENDRE des situations de fragilités : les impacts du vieillissement ou d'un handicap
- S'ADAPTER à différents troubles : conseils et pistes à explorer

Mieux communiquer - Les fondamentaux de la communication



Qu'est ce qui selon vous peut empêcher ou freiner la qualité de la communication entre ces 2 personnes ?



Mieux communiquer - Les fondamentaux de la communication

Question : Qu'est ce qui peut empêcher 2 personnes de communiquer ?

Les facteurs externes - exemples :

- un espace bruyant*
- un espace avec du passage*
- un espace avec une faible lumière ou une lumière artificielle*
- un espace exigü*
- une période dans la journée ou dans la semaine peu propice (après le repas, en fin de semaine, après un long voyage,...)*

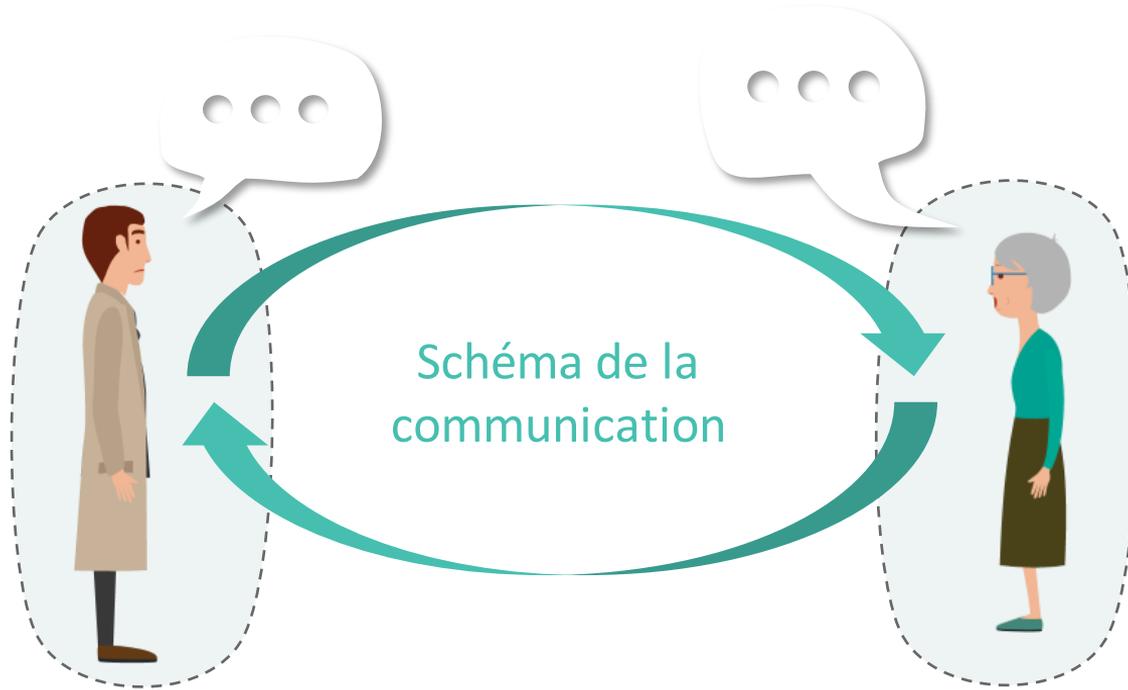
Question : Qu'est ce qui peut empêcher 2 personnes de communiquer ?

Les facteurs internes, propres à chacun - exemples :

- l'histoire de la relation (le « passif »)*
- le lien de parenté*
- les différences de génération*
- sa propre histoire, son expérience (personnelle, professionnelle)*
- son éducation*
- sa manière de voir les choses (soi, l'autre, les autres, les évènements,...)*
- son état émotionnel*

Mieux communiquer - Les fondamentaux de la communication

Cadre de référence

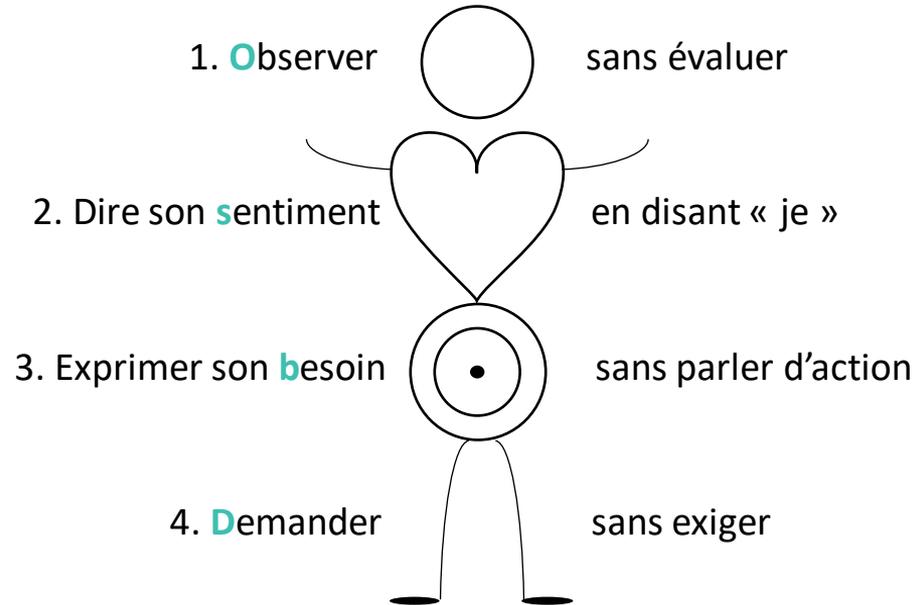


Déperdition du message



La Communication Non Violente

Le bonhomme « OSBD »



La Communication Non Violente - Exemples de situations

Ma mère n'a pas pris le repas préparé mais s'est nourrie que de chocolat...

O : « *Je vois que la boîte est terminée. Les chocolats devaient être bons !* »

S : « *Je me sens inquiète pour ta santé surtout que ta glycémie si difficile à réguler...* »

B : « *J'ai besoin d'être rassurée sur ton état de santé.* »

D : « *Serais-tu d'accord, la prochaine fois, de m'attendre avant de terminer la boîte ?* »

Mon conjoint refuse le passage de l'infirmière et a annulé le rendez-vous...

O : « *L'infirmière m'a appelé pour me dire que son rendez-vous était annulé.* »

S : « *Je me sens contrariée que tu ne puisse pas bénéficier des meilleurs soins.* »

B : « *J'ai besoin qu'un professionnel s'occupe de toi de la meilleure façon.* »

D : « *Serais-tu d'accord pour qu'on en discute et peut-être trouver une autre personne ?* »

Mieux communiquer – pistes à explorer

Comment je peux agir pour rendre la communication efficiente ?

- Être à l'écoute
- Avoir une attitude bienveillante
- Faire attention au non verbal
- Formuler simplement
- S'assurer d'une bonne compréhension (Feedbacks)
- Clarifier mes attentes, besoins
- Prioriser mes attentes
- Réduire mes exigences
- Répéter
- Changer de manière d'expliquer /reformuler
- Encourager sur les efforts et les actions réalisées
- Etc.



COMPRENDRE les fonctionnements
de la mémoire et du cerveau

Les différents types de mémoires

La mémoire = la capacité de retenir des informations et de les récupérer au moment voulu

STIMULUS   

Mémoire sensorielle

auditifs, visuels, olfactifs, gustatifs, tactiles
ultracourte
-> reconnaissance des informations
-> mise en mémoire d'un souvenir ou d'une connaissance

Mémoire à court terme
ou mémoire de travail

retenir et réutiliser une quantité limitée d'info
pendant quelques minutes, quelques heures
ou quelques jours

Mémoire à long terme

Information

ENCODAGE

STOCKAGE

RÉCUPÉRATION

Les 4 types de mémoire à long terme

Mémoire
sémantique

C'est notre encyclopédie personnelle.

Mémoire
procédurale

C'est notre fonctionnement moteur automatique.

Mémoire
épisodique

C'est notre album personnel de souvenirs.

Mémoire
émotionnelle

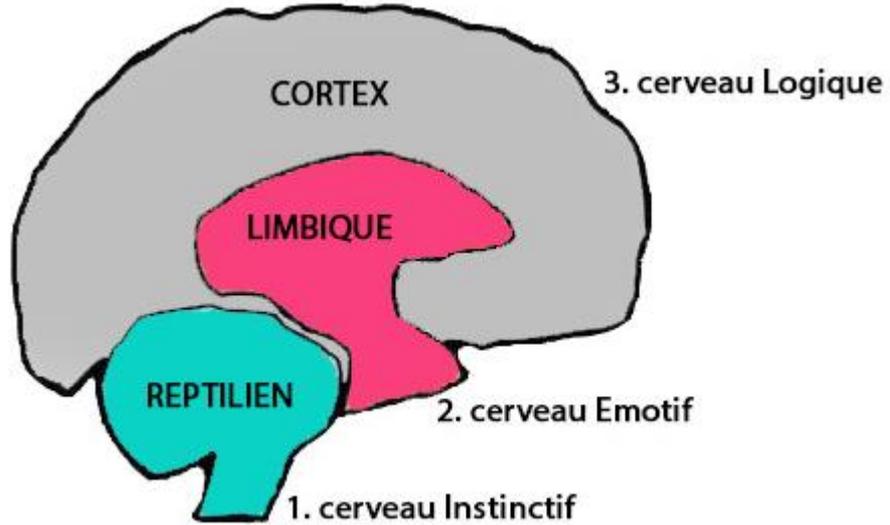
C'est elle qui régit ce qui est bon ou pas pour moi.

Le cerveau à 3 étages

Sécurité / Insécurité

PRIMITIF

Survie de l'organisme Survie de l'espèce



Plaisir / Déplaisir

AFFECTIF

Siège des émotions

« J'aime » « Je n'aime pas »

Logique

Calcul **COGNITIF** Langage

Analyse Pensée synthétique

La plasticité du cerveau



Capacité à se transformer
tout au long de la vie

Neuroplasticité

S'adapte comme
du plastique

Modifie son fonctionnement en
fonction des expériences vécues

Réseau de neurones
= forêt

Emprunte même chemin
= sentier

Fonctionnement

Sentier plus
facile à trouver

Nouveau sentier = réorganisation

Si emprunte nouveau chemin
= autre sentier se créer



COMPRENDRE des situations de fragilités

Vieillesse

Normal

= processus complexe, lent et progressif, qui implique divers facteurs biologiques, psychologiques et sociaux

D'après vous à quel âge est-on senior ?

3 notions de l'âge :

- l'âge réel = âge physiologique, celui de l'état civil
- l'âge social = âge que les autres nous donnent
- l'âge ressenti = âge psychologique, celui que nous avons l'impression d'avoir

10 à 15 ans d'écart entre l'âge ressenti et l'âge réel

Pathologique

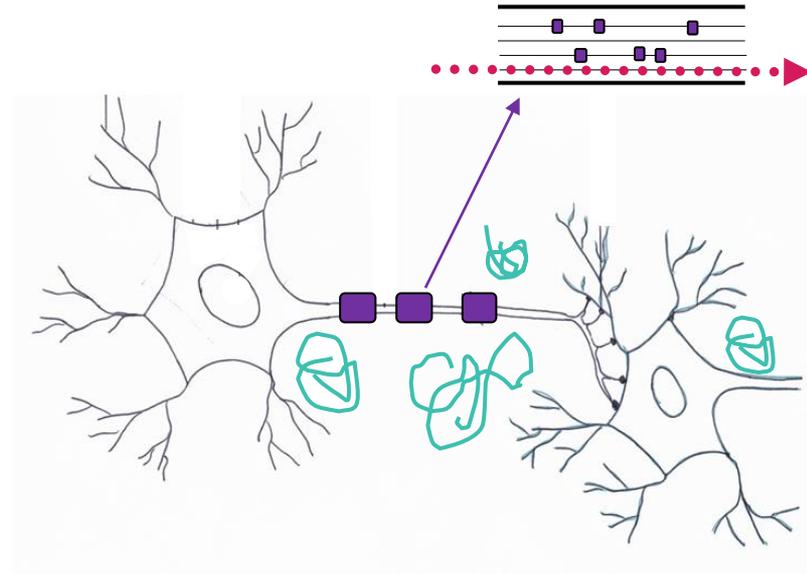
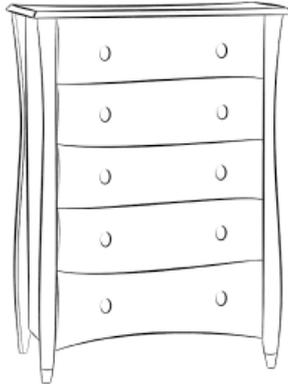
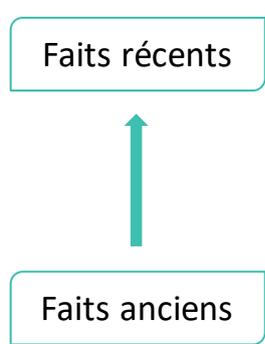
= altération de l'état de santé se manifeste par un ensemble de signes et de symptômes (troubles généraux ou localisés, physiques ou cognitifs) qui ont des conséquences fonctionnelles et psychosociales

Deviner si c'est normal ou pathologique

Fragilité

= état préalable à la dépendance contrairement à la dépendance la fragilité peut être réversible

Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées (Maladie Neuro-Evolutive)



Maladie de Parkinson (Maladie Neuro-Evolutive)



3 troubles moteurs spécifiques :

- 1- « Akinésie » : difficultés à enclencher le mouvement + lenteur du mouvement
- 2- Tremblements : au repos (pas automatiquement présent)
- 3- « Hypertonie » : rigidité musculaire

Conseils :

1. Ce qui est important : prendre les **médicaments à heure fixe**
Solution pour la marche : compter le rythme : 1,2,3 ou taper dans les mains
Exercice de visualisation : on imagine qu'il y a des marches/ des obstacles, on essaye d'enjamber
2. Tremblements augmentent avec fatigue et émotion : **sophrologie, méditation**
3. Pour rigidité : **bain chaud + massage + compresses** au micro-ondes sur les verticales



S'ADAPTER à différents troubles

Communication verbale et non verbale

3 facteurs interviennent dans notre communication avec les autres

*Un étude de A.Mehrabian a attribué des % à chaque facteur
D'après vous quels sont-ils?*

- Les mots utilisés **7 %**
- La voix utilisée (intonation / élocution / intensité / rythme /...) **38 %**
- La posture du visage et du corps **55 %**

« On ne peut pas ne pas communiquer ! »

Comment répondre aux différents troubles

Troubles de la parole

Observer et repérer le canal de communication

Utiliser une communication multimodale

Se fier à son intuition

Se faire confiance et faire confiance

Troubles de l'audition

Rester dans le champ de vision de son interlocuteur

Parler normalement

Maintenir le contact visuel

Associer les gestes à la parole

Réduire les bruits de fond

Trouble autistique

Ritualiser le quotidien

Attirer l'attention

Utiliser les centres d'intérêts restreints

Donner l'occasion de communiquer

Poser des questions précises et concrètes, sans ambiguïté

Eviter l'ironie, les métaphores et le langage figuré

Comment répondre aux différents troubles

Souvenirs anciens

Troubles de la mémoire

Mémoire sémantique : périphrases

Mémoire procédurale : accompagner

Mémoire émotionnelle : reste intacte jusqu'au bout

Répéter comme la 1^{ère} fois

Répétition

Faire diversion

Le sens de la répétition

Ritualiser le quotidien

Désorientation spatio-temporelle

Repères d'orientation (éphéméride, arbre généalogique)

Trouver des pistes

Dans quel temps ?

Parler au passé

Comment répondre aux différents troubles

= manifestation d'opposition : une défense

Agressivité

Ne pas se sentir personnellement agressé

L'origine ?

On entend et on valide son émotion

Communication non-verbale : se baisser
Faire diversion, changer de sujet rapidement
Faire une pause

Déambulation = besoin prolongé et répété de marcher → ne pas empêcher

Sécuriser le périmètre

Activités de substitution

Considérer sans rentrer dans le délire

Délire ou Hallucination

Sentiment d'insécurité ? Poser des questions (as-tu besoin de quelque chose ? ...)

Prévention : essayer d'anticiper

Ritualiser le moment

Pour limiter : corriger la vue, éclairer suffisamment, éviter certaines images (télé)

Adapter sa communication à une personne fragilisée

- Se tenir près de la personne, à sa hauteur et face à elle
- Regarder la personne dans les yeux
- Utiliser le toucher pour rassurer
- Savoir utiliser le silence
- Compléter l'échange par un geste symbolique ou un mime

Se souvenir de
l'effet miroir

Penser que le stress est un
déstabilisant majeur

Se rappeler que la personne
reste sensible à l'ambiance

Adapter sa communication à une personne fragilisée

Ne pas oublier que la personne a un statut familial

- Parler normalement mais distinctement et en prenant le temps
- Utiliser des mots simples, concrets, des phrases courtes
- Recourir aux énoncés affirmatifs et aux questions fermées
- Délivrer un message à la fois

Donner du temps à la personne pour faire les choses

Se rappeler que la fragilité impacte la communication

Consigne pour l'intersession

Prochain atelier : Être à l'écoute de MOI (apprendre à mieux me connaître)

intersession

- Lire la documentation
- Noter des idées sur mon carnet de notes
- Envoyer un mail avec d'éventuelles questions sur ma situation qui restent en suspens (en session 5 un temps sera pris pour répondre à ces questions)

Consignes pour conclure votre session

Qu'est-ce que je retiens de cette session ?

Qu'est-ce que j'ai appris par rapport à la situation que je vis ?

Prise de parole et partage au groupe :

Vous êtes invités à partager ce que vous souhaitez partager

*Vous pouvez écrire sur votre CARNET de NOTES individuel
les idées marquantes, vos essentiels*