

## APPROCHE RELATIONNELLE DE SOINS

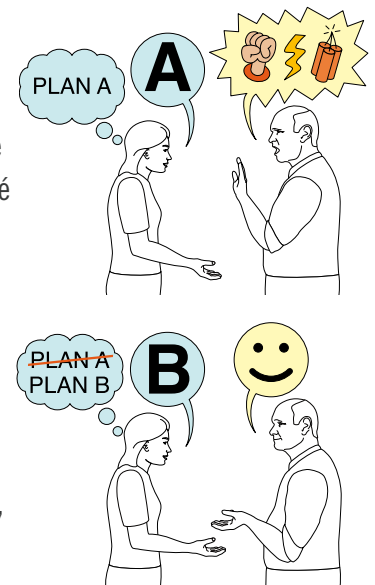
# La reconnaissance des *feedbacks* et l'adaptabilité

Grâce à son sens de l'observation, le soignant reconnaît les *feedbacks* (réactions) du client et adapte son intervention verbale et non verbale en conséquence.

LES FEEDBACKS DU CLIENT 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 le client<sup>1</sup>. Ensuite, la sécurité dans l'exécution des gestes de soins dépend de la capacité du soignant à limiter les mauvaises réactions du client.

Les *feedbacks* du client sont une façon de connaître son appréciation de l'intervention. Les *feedbacks* positifs (sourire, regard éveillé, relaxation musculaire) sont gratifiants pour le soignant. Les *feedbacks* négatifs, 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 *feedbacks*

Voici l'illustration simplifiée du processus de la communication.

Les flèches indiquent la transmission d'information entre deux personnes. L'une d'elles émet l'information, l'autre la reçoit et réagit en émettant une rétroaction (*feedback*). Dans une relation, le soignant et le client sont tour à tour émetteur et récepteur.

Les *feedbacks* entretiennent la relation entre le soignant et le client. Si le client parle peu ou pas, il émet presque toujours des messages non verbaux. Le soignant demeure attentif pour les reconnaître.

ÉMETTEUR

RÉCEPTEUR

FEEDBACK

## L'adaptabilité

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

- **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 du client et du soignant.
- **Le soignant rapporte à l'infirmière ses observations**, les difficultés rencontrées et les stratégies efficaces auprès d'un client 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 client. Ce qui convient pour un client est spécifique et détaillé dans le plan de travail du préposé.



## Astuces de protection

- **Les gestes agressifs du client sont**, la plupart du temps, des *feedbacks* négatifs en réaction au déroulement du soin.
- **Avant d'aborder un client**, 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 le client** pour déceler des indices suggérant un état de tension.
- **Le client voit-il correctement, entend-il bien, ressent-il de la douleur ?** Qu'est-ce qui le rend anxieux ? Comment lui donner de la maîtrise sur la situation pour qu'il se sente impliqué 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, à un coup qui lui serait porté au visage ou au thorax. Tenir la main du client par une « prise pouce », une autre façon de prévenir un coup frappé, est aussi une forme de garde voilée. Le soignant ne doit pas toucher un client 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