



Faire face aux défis et aux situations difficiles

Se préparer... comment?

Dans les cas d'accompagnements plus difficiles, il est essentiel de se prédisposer à la rencontre. Votre meilleur outil, c'est vous même. Informez-vous par des lectures et préparez-vous à rencontrer la personne et à faire face aux imprévus.. Choisissez des moments où vous vous sentez disponible pour entrer en contact et rester centré sur la personne.

Si la personne est agitée, agressive, en état de désordre mental ou affiche un autre comportement difficile, assurez votre sécurité et celle de la personne. Observez en maintenant une distance physique et psychologique et en gardant votre attention sur la personne. Restez vous-même et essayez de voir au-delà du comportement.

Cette fiche a été élaborée dans le but de vous fournir des outils concrets.

Bonne lecture et bon accompagnement.

Les Petits Frères

À savoir

Le comportement dérangeant peut être la manifestation d'un problème de communication ou de difficulté au niveau des habiletés sociales. Il peut aussi être l'expression d'un besoin non-assouvi ou mal-assouvi. Gardez à l'esprit que ces comportements plus difficiles ne sont pas dirigés contre vous personnellement, mais ils sont plutôt une façon de communiquer et de dire que ça ne va pas.

En tant que bénévole ou proche aidant, ne vous imposez pas de tout savoir! Donnez-vous du temps et consultez les professionnels entourant la personne aînée.



Bonnes pratiques

- Prendre le temps d'écouter l'autre et soi-même avec respect;
- Être tolérant sur la façon dont la personne partage, ne pas la confronter à ce sujet.

Attention : vous n'avez pas à tolérer des insultes, des allusions racistes ou sexuelles inappropriées.

- Se donner le droit de ressentir des émotions face au contexte;
- Exprimer ses limites, en gardant en tête que la personne ne le fait pas exprès;
- Créer un climat de sécurité en gardant une routine et une constance;
- Parler plus bas et plus lentement;
- Apprivoiser les silences, être tout simplement présent;
- Normaliser le ressenti : c'est normal de ressentir ça, montrer sa compréhension;
- Offrir des choix. Par exemple en lui demandant ce qui serait mieux pour elle ou ce qui lui ferait du bien;
- Positiver les apprentissages. Encourager les capacités. Aller chercher les forces;
- Voir l'héritage de la situation : par exemple, en analysant ce que la personne a appris dans cette situation;
- Accompagner la personne vers l'acceptation, pas à pas. Être patient;
- Consulter des professionnels pour échanger sur le sujet et adapter son accompagnement.



Attitudes à privilégier



- Gardez à l'esprit la spécificité, le caractère unique et la dignité de la personne dans la situation.
- Vous n'êtes pas seul : votre coordonnateur de bénévolat est en contact étroit avec le réseau de la santé, il peut accueillir les informations sur la condition de la personne âgée et vous offrir du recul et des outils face aux défis de la relation. Partagez vos observations!
- Si vous êtes proche aidant, référez vos observations vers le réseau de proche aidant et le personnel qualifié entourant la personne. Ne restez pas seul.
- Pensez à vous. Si l'atmosphère est tendue ou éprouvante, ne vous y attardez pas. Veillez à votre sécurité et à celle de l'autre et contactez l'aide appropriée. Dites à la personne que vous devez quitter. Assurez-la de votre retour prochain.



À éviter

- Devenir la cible;
- Développer des comportements de négligences;
- Confronter la personne ou la blâmer;
- Juger la personne ou la situation;
- S'improviser intervenant.

Pour aller plus loin

Au téléphone

En cas d'urgence : 911

Ligne québécoise de prévention du suicide :

1 866 APPELLE (277-3553)

Ressources : 211

Info-Social : 811

L'Appui : 1 855-852-7784

En ligne

Centre de crises régionales, www.centredecrise.ca

Proche en tout temps, *site d'information pour l'entourage d'âinés de 65 ans et plus vivant avec une problématique en santé mentale*, www.procheentouttemps.org.

AMA Diem, *Stratégies d'accompagnement*, [vidéo] www.youtube.com/user/amadiem/.

L'Appui, *Conseils pratiques*, www.lappui.org/Conseils-pratiques