

Communiquer avec les clients atteints d'une démence, tout en se protégeant

Attention

En raison des inquiétudes courantes liées à la COVID-19, les personnes atteintes d'une démence peuvent ressentir plus d'anxiété ou de confusion. Il se peut qu'ils soient isolés de leur famille, de leurs amis et de leurs proches en raison des restrictions de visite en personne. Cette situation peut avoir des répercussions qui affectent leur santé mentale et leur capacité à socialiser avec les autres.

De plus, l'utilisation d'équipements de protection individuelle (comme les masques) par les travailleurs de santé peut empêcher ou limiter la communication avec la personne atteinte d'une démence. Les symptômes comportementaux et psychologiques existants peuvent s'aggraver et peuvent même contribuer à l'apparition de nouveaux comportements réactifs et/ou au délire.

Ce qu'ils perçoivent

- Les personnes atteintes d'une démence ne sont probablement pas au courant des événements qui se passent et peuvent avoir de la difficulté à comprendre l'utilisation d'équipements de protection individuelle et les précautions supplémentaires mises en place. *Ces mesures de précaution peuvent être une source de stress.*
- Les personnes atteintes d'une démence se fient souvent au langage corporel et aux expressions faciales dans leurs interactions, en particulier lorsqu'ils éprouvent des difficultés de s'exprimer verbalement. Les équipements de protection individuelle peuvent constituer un obstacle supplémentaire à la compréhension de leur environnement et des travailleurs de la santé.

La communication supplémentaire et le soutien émotionnel

- Approchez-vous lentement de votre client pour lui donner le temps de réaliser qui vous êtes (cela peut prendre de 30 à 40 secondes environ). Les masques peuvent altérer davantage sa capacité à reconnaître les visages et il a peut-être besoin de temps supplémentaire pour comprendre ce qu'on lui demande.
- Soyez particulièrement attentif au ton et au volume de votre voix. Il serait avantageux d'articuler le plus clairement possible pour compenser la visibilité réduite de votre visage.
- Portez attentivement à votre contact visuel, plus spécifiquement à l'expression de vos yeux et sourcils au cours de vos interactions. **Utilisez les parties de votre visage qui sont exposées pour améliorer la communication.** Faites attention aux considérations culturelles en ce qui a trait au contact visuel.
- S'il est possible, le toucher peut apporter beaucoup de réconfort émotionnel et de chaleur humaine à la personne atteinte d'une démence seulement si cela peut être offert en entretenant toute sécurité. Cependant, soyez attentif aux considérations personnelles ou culturelles à l'égard du contact physique.
- La personne atteinte d'une démence peut avoir de la difficulté à reconnaître les membres du personnel qu'il connaissait bien auparavant. **Répétez souvent son nom** pour maintenir son attention lorsque vous lui donnez des instructions.
- Simplifiez vos explications s'il a des questions en ce qui concerne les mesures de précaution mises en place ou aux équipements de protection individuelle.
- Lorsque vous lui donnez du soutien émotionnel, tenez compte des éléments suivants:
 - **Validez** sa réalité et son état émotionnel (« *Je sais que ces masques peuvent sembler un peu bizarres* ».)
 - **Distrayez-la** en lui donnant une activité basée sur ses intérêts.
 - **Détournez** son attention vers un sujet moins pénible ou bouleversant.
- Soyez conscient de vos propres indices non verbaux (langage corporel, ton de voix et expressions faciales). Il est important de rester calme. Stratégies qui pourraient aider sont:
 - Assurez-vous de bien **respirer** (cela semble drôle, mais parfois nous oublions!)
 - Si la situation vous perturbe, **prenez une pause**. Informez un membre de l'équipe de votre courte absence et allez reprendre vos esprits dans un espace calme. Faites des étirements!
 - N'oubliez pas de **rire** ou de **danser!** Votre bonheur sera contagieux!

Prenez soin de vous-même!

Votre charge de travail et votre niveau de stress risquent d'augmenter aussi bien au travail qu'à la maison. Nous vous recommandons de prendre soin de votre propre santé physique et mentale au cours de cette période difficile.

Merci pour tout ce que vous faites!