

Fiche-activité 5B

Les relations

TÂCHE 5

Établir une relation dans les soins

SITUATION ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi ou en perfectionnement

Intentions de communication :

- *Compréhension écrite*
 - ✓ Comprendre les principes de l'approche relationnelle lors des soins (niveau 3)
 - ✓ Comprendre des consignes (niveau 3)
- *Production écrite*
 - ✓ Corriger une situation problématique (niveau 3)
- *Production orale*
 - ✓ Faire des recommandations (niveau 4)
 - ✓ Interagir avec la clientèle (niveau 4)



SUPPORT AUDIOVISUEL



Typedesupport: Vidéo

Titre : [L'approche relationnelle lors des soins](#)

Source : Entreprise d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD)

ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : INDICES CONTEXTUELS

a) Observez ces images présentées au début de la vidéo.



Personnel préposé aux bénéficiaires

b) Allez sur Internet pour trouver la signification de *EESAD*.

c) Observez l'illustration ci-contre. Qui sont ces deux personnes?

1. Une préposée aux bénéficiaires et une bénéficiaire
2. Une aide-soignante et une personne âgée
3. Une aide de soins à domicile et une soignée
4. Une personne malade et sa fille



COMPRÉHENSION GLOBALE

Regardez la vidéo.

Faire un clic droit pour ouvrir dans un nouvel onglet



ACTIVITÉ 2 : DE QUOI S'AGIT-IL?

a) Cochez les thèmes abordés dans la vidéo.

Les assurances collectives	La prévention des accidents	Les conflits de générations
La relation entre personne soignante et personne soignée	La qualité des soins	La santé et la sécurité au travail

Personnel préposé aux bénéficiaires

b) Dans la vidéo, « client » est synonyme de :

1. la personne soignée
2. la personne soignante
3. la personne préposée
4. l'aide-infirmière

c) Les objectifs de l'approche relationnelle de soins sont d'améliorer :

1. la qualité des soins
2. la santé et la sécurité des soignants
3. la relation entre les employés
4. la relation entre l'employeur et les soignants

d) Cochez les étapes de l'approche relationnelle.



Téléphoner à la personne soignée	Aller chez la personne soignée	Faire la toilette de la personne soignée
Parler avec la personne soignée	Regarder la personne soignée	Toucher la personne soignée

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

a) Choisissez un synonyme aux mots en **caractères gras**.

1. Un client qui ne comprend pas bien ce qui est attendu de lui est **insécure** ou **incertain**.

anxieux	calme	fâché	tranquille

2. Saviez-vous qu'un grand nombre d'accidents **survient** par manque de communication avec le client ?

arrive	disparaît	s'ajoute	vit

3. Regardez-la personne dans les yeux, assurez-vous de **maintenir** un contact visuel avec elle.

immobiliser	fixer	garder	résister

4. En étant attentif, vous apprenez à comprendre la **réponse** de votre client.

décision	demande	perturbation	réaction

Personnel préposé aux bénéficiaires

b) Choisissez un synonyme aux mots en **caractères gras**.

1. Il n'existe pas de méthode **universelle**.

unique	inséparable	mondiale	planétaire

2. Adoptez une approche douce et bienveillante, soyez **conséquent** [...].

heureux	cohérent	important	sérieux

3. Laissez-lui faire lui-même ce qu'il est capable d'**exécuter** seul [...].

condamner	faire	éliminer	négliger



Personnel préposé aux bénéficiaires

c) Associez chaque expression à sa définition.

	Expressions	Définitions
1.	Se faciliter la vie	
2.	Être présent d'esprit	
3.	Un mouvement de retrait	
4.	La saisie en berceau	

ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE

Note

On peut utiliser un adjectif ou un adverbe pour ajouter des précisions.

Explications	Exemples
Un adjectif qualifie un nom.	Regardez le client de manière attentive .
Un adverbe précise le sens d'un verbe.	Regardez attentivement le client.

a) Modifiez chaque phrase avec un adjectif ou un adverbe.

	Adverbes	Adjectifs
Exemple	Elle travaille quotidiennement.	Elle travaille selon un horaire quotidien.
1.		Il parle de façon simple.
2.	Elle lui parle doucement.	
3.		Ils font sa toilette de manière progressive.

Note

Pour donner des consignes, on peut utiliser l’impératif affirmatif ou négatif. Observez les pronoms en **caractères gras** qui remplacent la partie soulignée. Observez la position de ces pronoms.

Infinitif	Impératif affirmatif	Impératif négatif	Impératif négatif (à l’oral au Québec)
Il faut regarder <u>le client</u> . Il faut le regarder.	Regardez- le .	Ne le regardez pas.	Regardez- le pas.
On doit encourager <u>la cliente</u> . On doit l’ encourager.	Encouragez- la .	Ne l’ encouragez pas.	Encouragez- la pas.
Il faut aider <u>les patients</u> . Il faut les aider.	Aidez- les .	Ne les aidez pas.	Aidez- les pas.
Il importe de parler <u>au patient</u> . Il importe de lui parler.	Parlez- lui .	Ne lui parlez pas.	Parlez- lui pas.
Il veut téléphoner <u>à la famille</u> . Il veut lui téléphoner.	Téléphonez- lui .	Ne lui téléphonez pas.	Téléphonez- lui pas.
Il distribue le café <u>aux patients</u> . Il leur distribue le café.	Distribue- leur le café.	Ne leur distribue pas le café.	Distribue- leur pas le café.

Personnel préposé aux bénéficiaires

b) Transformez ces phrases à l'impératif affirmatif.

1. Vous le regardez attentivement dans les yeux.
2. Vous lui touchez le bras ou la main.
3. Vous lui parlez calmement.
4. Vous lui donnez des consignes claires et vous lui parlez positivement.
5. Tu leur téléphones en cas d'urgence.



COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

ACTIVITÉ 5 : QUESTIONS DE COMPRÉHENSION

a) Cochez la phrase qui résume le mieux le texte.

- 1. Il faut agir de la même façon avec toutes les personnes soignées.
- 2. Il est essentiel de prendre soin de sa propre santé avant de soigner les autres.
- 3. Les clientes et les clients en perte d'autonomie sont incapables de prendre soin d'eux.
- 4. La communication passe par le regard, par la parole et par le toucher.

b) Indiquez si les énoncés sont vrais ou faux.

	Énoncés	Vrai	Faux
1.	Il faut agir de la même façon avec toutes les personnes soignées.		
2.	Une bonne communication avec la personne soignée peut éviter des accidents de travail.		
3.	La communication passe par le regard, la parole et le toucher.		
4.	Il faut être attentif aux réactions de sa cliente ou de son client.		
5.	L'approche relationnelle des soins fonctionne seulement pour les personnes en perte d'autonomie.		
6.	Le regard de la personne soignée indique si elle a compris.		
7.	Quand on démontre de l'intérêt à la personne soignée, elle collabore mieux.		

Personnel préposé aux bénéficiaires

c) Pourquoi faut-il favoriser une approche relationnelle en soins ?

1. Pour travailler plus rapidement.
2. Pour améliorer la qualité des soins offerts aux clientes et aux clients.
3. Pour faciliter la relation avec la personne soignée.
4. Pour encourager l'autonomie de la cliente ou du client.
5. Pour réduire les risques d'accidents de travail.
6. Pour terminer la rencontre sur une phrase positive.



d) Expliquez ce qu'on entend par la rétroaction de la cliente ou du client.

PRODUCTION ÉCRITE

ACTIVITÉ 6 : CORRIGER UNE SITUATION PROBLÉMATIQUE




Pour chaque problème, écrivez une recommandation. Observez l'exemple.


	Problèmes	Recommandations
Exemple	La personne soignante ne fait pas participer le client.	Faites participer le client. / Faites-le participer.
1.	Elle parle rapidement.	
2.	La personne soignante ne regarde pas le client.	
3.	Elle ne vérifie pas la compréhension du client.	
4.	Il n'est pas disponible.	
5.	La personne soignante ne donne pas de consignes claires.	
6.	La personne soignante n'est pas positive.	

PRODUCTION ORALE

ACTIVITÉ 7: DES RECOMMANDATIONS

 Pratiquez oralement les recommandations écrites à l'activité précédente.

ACTIVITÉ 8 : INTERAGIR AVEC LA CLIENTÈLE

 À partir de l'approche relationnelle, enregistrez quelques phrases que vous allez utiliser avec la clientèle. Observez l'exemple.

Exemple : Ne vous inquiétez pas. Je suis là pour vous aider.

Prenez des notes avant de vous enregistrer.



ACTIVITÉ 9 : DES RECOMMANDATIONS



Formulez des recommandations pour former une nouvelle collègue. Observez l'exemple. Enregistrez vos recommandations.

	Situations	Recommandations
Exemple	Façon d'entrer en contact avec la personne soignée	Regardez la personne, parlez-lui et touchez-la.
1.	Façon de regarder la personne soignée	
2.	Façon de toucher la personne soignée	
3.	Façon de parler à la personne soignée	
4.	Façon de communiquer avec la personne soignée	
5.	Comprendre la personne soignée	
6.	Se faire comprendre de la personne soignée	
7.	Nature des consignes	

CORRIGÉ

Cliquer  sur [Fiche-corrigé 5B](#) pour comparer vos réponses.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la [Fiche-canevas 5B](#). Dans l'espace de recherche du site [Youtube.com](#), tapez « principes bénéficiaires EESAD prévention mutuelle ». Choisissez un texte et faites les activités proposées dans la fiche.

DE L'ÉCRIT À L'ORAL

Téléchargez la [Fiche-activités 5A](#) et faites les activités.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la [Fiche-activités](#) de votre choix.

- [Fiche-activités A](#)
- [Fiche-activités B](#)

