

PROGRAMME D'ÉDUCATION À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Tête, cœur et mains : aide-mémoire

Les expériences uniques des aidants sont façonnées par leur tête, leur cœur et leurs mains.



TÊTE

Penser



CŒUR

Ressentir

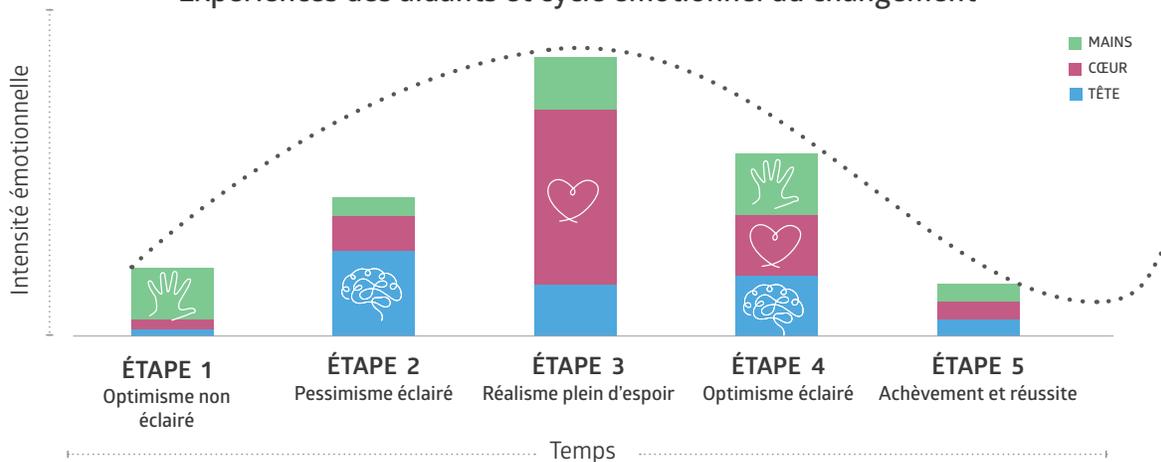


MAINS

Faire

 <p>TÊTE</p> <p>Ce que les aidants ont besoin de savoir et de comprendre à propos de leur rôle d'aidant</p>	<p>Les aidants veulent savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le diagnostic, le pronostic et le plan de soins • Quel est leur rôle et comment ils peuvent être impliqués • Ce à quoi ils peuvent s'attendre • Qui appeler s'ils ont besoin d'aide 	<p>Questions que les prestataires peuvent poser</p> <ul style="list-style-type: none"> • De quelles informations avez-vous besoin? • Comment puis-je vous aider à vous sentir plus confiant? • Comprenez-vous le diagnostic et le pronostic? • Savez-vous qui est impliqué dans les soins et comment les contacter?
 <p>CŒUR</p> <p>Comment les aidants se sentent par rapport à leur rôle d'aidant</p>	<p>Les aidants peuvent se sentir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anxieux à propos de l'avenir • Inquiets quant à leur capacité à assumer un rôle d'aidant • Fatigués et débordés • Seuls et en deuil 	<p>Questions que les prestataires peuvent poser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que pensez-vous qu'il se passera dans le futur? • Comment vous sentez-vous par rapport à votre rôle d'aidant? • Comment allez-vous? • Comment cela vous a-t-il fait sentir?
 <p>MAINS</p> <p>Quelles compétences ou actions les aidants souhaitent-ils dans le cadre de leur rôle d'aidant?</p>	<p>Les aidants peuvent vouloir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Défendre les intérêts de leur proche • Faire partie de l'équipe de soins • Acquérir de nouvelles compétences • Coordonner et gérer les services 	<p>Questions que les prestataires peuvent poser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savez-vous à qui vous adresser si vous n'êtes pas satisfait du service? • Quelles tâches de soins seriez-vous à l'aise de prendre en charge? • Y a-t-il quelque chose que je puisse vous apprendre pour vous aider à fournir des soins? • Comment puis-je vous aider à organiser et à coordonner les services?

Expériences des aidants et cycle émotionnel du changement



Étape	Tête – Cœur – Mains	Utiliser l'intelligence émotionnelle
1 OPTIMISME NON ÉCLAIRÉ Le changement est nouveau. Les gens voient les avantages du changement, mais n'ont pas fait l'expérience des répercussions négatives potentielles. Les émotions sont généralement ressenties à une faible intensité..	Les aidants se concentrent sur les choses à faire (mains). 	Utilisez l'écoute attentive et posez des questions ouvertes pour aider les aidants à réfléchir au changement et à faire des plans (tête). Faites preuve d'empathie et aidez les aidants à réfléchir à ce qu'ils ressentent face au changement (cœur).
2 PESSIMISME ÉCLAIRÉ Les gens commencent à comprendre le changement et à ressentir quelques inquiétudes quant aux répercussions qu'il aura.	Les aidants se concentrent sur ce qu'ils ne savent pas (tête). 	Utilisez la mise en perspective pour aider les aidants à se sentir confiants et motivés (cœur). Adaptez votre style de communication et utilisez des techniques d'accompagnement pour aider les aidants à acquérir de nouvelles compétences (mains) pour leur rôle d'aidant.
3 RÉALISME PLEIN D'ESPOIR Les émotions sont fortes. Les gens ont une bonne compréhension du changement, mais s'inquiètent des répercussions futures.	Les aidants sont très émotifs (cœur). 	Pour aider les aidants à mettre les choses en perspective (tête) et à prendre confiance (mains), faites preuve d'empathie et reconnaissez l'intensité émotionnelle, les craintes et les préoccupations des aidants.
4 OPTIMISME ÉCLAIRÉ Les gens ont les connaissances, les compétences et le désir de faire face au changement et ont confiance en leurs actions et plans futurs.	Les aidants sont équilibrés; ils savent à quoi s'attendre (tête), ils sont convaincus (cœur) et ils ont les capacités de fournir des soins (mains).. 	Faites preuve d'empathie et adoptez l'écoute attentive pour renforcer cet équilibre (penser, ressentir et faire) et aider les aidants à envisager les possibilités et les options pour l'avenir.
5 ACHÈVEMENT ET RÉUSSITE Les avantages et la valeur du changement sont clairs. L'intensité émotionnelle est faible et les situations autrefois difficiles et inconfortables sont maintenant familières et routinières.	Les aidants sont informés (tête), positifs (cœur) et actifs (mains). 	Mettez en pratique l'accompagnement et la rétroaction positive pour aider les aidants à réfléchir à leur expérience, à prendre confiance en eux et à rester positifs.

L'Association canadienne des soins et services à domicile (ACSSD) est une association nationale sans but lucratif vouée à renforcer les soins communautaires intégrés. Forte de la diversité de ses membres, l'ACSSD représente les organismes privés et publics qui financent, administrent et fournissent des services dans le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire.

Partenaires en soins de rétablissement est un projet novateur de renforcement des capacités qui vise à accroître les capacités des prestataires de soins à domicile à reconnaître, à comprendre et à relever les défis physiques et émotionnels auxquels sont confrontés les aidants par l'intermédiaire d'une formation en intelligence émotionnelle.

Ce projet est mené par l'Association canadienne de soins et services à domicile et soutenu par un accord de contribution en financement de Santé Canada.