

Les 10 commandements de la bientraitance

Énoncés du point de vue du patient

À l'usage du personnel intervenant à l'UIA

Par le Dr Igor THIRIEZ, responsable de l'unité

Version 1.0 (28/03/2016)

TU SERAS MON ÉGAL(E)	TU GARDERAS TON CALME
Tu ne chercheras pas à me dominer mais à obtenir (puis garder) ma confiance, et tu n'abuseras pas de ton pouvoir	Tu passeras la main si tu es dépassé par ta colère, tes craintes, ta frustration ou ta déception
TU RESTERAS DISPONIBLE	TU NE ME PUNIRAS PAS
Tu écouteras activement mes craintes, mes plaintes, mes demandes et mes attentes sans les discréditer	Tu garderas à l'esprit que si la punition semble régler tes problèmes à court terme, elle aggrave les miens au delà
TU NE ME JUGERAS PAS	TU T'ADAPTERAS À MOI
Tu respecteras la personne que je suis dans tous ses aspects, et tu sauras passer la main si tu n'y parviens pas	Tu feras preuve de souplesse, d'inventivité, tu bousculeras tes habitudes pour moi dans le respect des règles du service
TU NE DRAMATISERAS PAS	TU M'INFORMERAS
Tu n'appuieras pas là où ça fait mal, et tu sauras rester positif pour mieux me porter vers l'action, les autres et l'avenir	Tu mettras à jour tes connaissances et tu partageras avec moi les informations qui me concernent
TU ME COMPRENDRAS	TU M'AIDERAS À DÉCIDER
Tu me feras savoir que ce que je pense, ce que je ressens, ce que je fais, tout cela est réel, logique et compréhensible	Tu ne choisiras pas à ma place mais tu sauras me guider dans mes décisions, et tu les soutiendras

EMPATHIE ACTIVE

Communiquer en priorité à l'interlocuteur **ce que l'on comprend de sa position.**

Attention : écoute active

Regards, hochements, brèves marques d'intérêt/d'approbation

Reflet comportemental : reformulation, description

"Si j'ai bien compris, vous dites que ... " ; "Vous venez de ..."

Reflet émotionnel : reflet des sentiments

"J'ai l'impression que vous ressentez ..."

Compréhension : remise dans le contexte historique/bio

"Au vu de votre expérience/fragilité, je comprends que ..."

Normalisation par rapport aux autres

"Beaucoup de gens ressentiraient la même chose dans la même situation"

Normalisation par rapport à soi

"Si j'étais à votre place, je ressentirais probablement la même chose"

ACCEPTATION RADICALE

Communiquer en priorité à l'interlocuteur **ce en quoi sa réaction est réelle, logique et compréhensible.**

Ce que l'empathie n'est pas

Apathie

"Hum hum..."

"Allez donc vous reposer"

Antipathie moralisatrice

"Les médicaments ne sont pas des bonbons"

"Mouais, vous n'avez pas l'air anxieux"

Antipathie cynique

"Encore ! Mais vous allez nous vider la pharmacie !"

Sympathie

"Vous avez raison. On ne peut pas se détendre dans des conditions pareilles, et c'est intolérable. Je vous rajoute une vingtaine de gouttes."

Ce que l'acceptation n'est pas

Être d'accord sur tout

"Ouais vous avez raison. Tous des cons!"

Se laisser déborder par l'émotion de l'interlocuteur

"Oui oui oui! OK! C'est vous qui voyez..."

Mentir ou trouver un faux prétexte

"Oui je suis d'accord mais ce n'est pas prescrit par le médecin"

Complimenter

"C'est bien d'avoir réussi à demander, mais non"

Conseiller

"Oui, c'est bien, mais vous devriez plutôt faire ça"

Ne pas montrer ses limites

"Allez! Oui! Lâchez-vous! Défoulez-vous! Ca fait du bien."