

L'ABC de la communication verbale d'après J. Powell

La « devise ABC » commence avec « **A** », de l'anglais « **Avoid Confrontation** » : « Evite la confrontation de la personne concernée avec ses « fautes » ou bien avec ses fausses déclarations ».

Plutôt que de nommer et corriger des « fautes » dans la communication, il vaut mieux réagir de manière neutre et informelle et de ne pas remettre en question le bien-fondé de l'affirmation de l'individu souffrant de démence, mais de la laisser telle quelle. Lorsqu'il dit par exemple « Aujourd'hui il a plu », on omet toute intervention corrective et répond : « Réjouissons-nous du soleil qui brille maintenant ! ».

Le « **B** » dans la devise signifie « **Be practical** » : « Agis de manière pragmatique ».

Les situations difficiles dans le passé nous apprendront à agir de manière prévoyante et pragmatique. Si par ex. quelqu'un craint les personnes fictives à la télé, on éteindra la télévision, on quittera la pièce et on se consacrera ensemble à une autre activité, par exemple en allant mettre la table conjointement.

La lettre « **C** » dans la devise signifie « **Clarify the feelings and comfort** », en français : « Formule les émotions de la personne concernée et console-la ». Lorsque la personne atteinte de démence est anxieuse, nerveuse ou contrariée, la meilleure attitude à adopter est que le partenaire d'interaction verbalise les émotions à sa place (avis important : avec l'intensité exprimée par la personne concernée). Les émotions de l'interlocuteur trouvent ainsi assez d'espace, d'attention et d'approbation, ce qui peut favoriser la détente

Source et littérature complémentaire

Powell, J. (2011). *Hilfen zur Kommunikation bei Demenz. Kuratorium Deutsche Altershilfe* (7. Aufl.).

CURAVIVA Suisse (www.curaviva.ch/demenzbox)
INSOS Suisse (www.insos.ch)

Janvier 2018

