

# Recourir aux compétences en intelligence émotionnelle pour soutenir les proches aidants pendant la pandémie de COVID-19

## GUIDE SIMPLE PAR ÉTAPES

Fournir des soins à un proche, un ami ou un membre de la famille peut être compliqué. Ce que les proches aidants pensent, ressentent et font constitue leur expérience unique. La COVID-19 a augmenté la demande de proches aidants, elle a ajouté de nouvelles souches et demandé aux proches aidants d'assumer davantage de responsabilités. En utilisant des compétences et des comportements émotionnellement intelligents<sup>1</sup>, comme l'écoute active, le recadrage, la résolution de problèmes et le coaching, les prestataires de soins à domicile peuvent aider les proches aidants à gérer la situation plus efficacement.



Ce que les proches aidants pensent, ressentent et font

Un guide à étapes rapides pour aider à reconnaître, à comprendre et à relever les défis des proches aidants

	 QUESTIONS À POSER	 INFORMATIONS À OBTENIR	 DES MOYENS D'HABILITER LES AIDANTS
 <b>Savoir</b> Aider les proches aidants à comprendre la situation dans son ensemble et à prévoir les incertitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Comment comprenez-vous la situation de la COVID-19 et quelles sont vos préoccupations ?</li> <li><input type="checkbox"/> Votre rôle de proche aidant a-t-il changé en raison de la COVID-19 - comment ?</li> <li><input type="checkbox"/> Avez-vous un plan de secours si vous n'êtes pas disponible ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le proche aidant comprend-il la situation liée à la COVID-19 et comment être en sécurité ?</li> <li><input type="checkbox"/> Le proche aidant a-t-il reconnu que son rôle a changé ? Se prépare-t-il pour les situations inattendues ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Expliquer les procédures de sécurité et le rôle du proche aidant. Fournir des liens vers des informations.</li> <li><input type="radio"/> Aider le proche aidant à voir les choses objectivement, telles qu'elles sont par rapport à ce qu'il souhaite ou craint qu'elles soient.</li> <li><input type="radio"/> Demeurer un contact permanent et une ressource pour le proche aidant.</li> </ul>
 <b>Motivation</b> Aider les proches aidants à se sentir motivés et engagés	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Que pensez-vous de votre situation de proche aidant ?</li> <li><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qui vous a plu dans le rôle de proche aidant ?</li> <li><input type="checkbox"/> Vous sentez-vous en confiance en tant que proche aidant ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le proche aidant ressent-il de la frustration, de l'impuissance ou de la peur ? Pourquoi ?</li> <li><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qui rend la prestation de soins agréable ?</li> <li><input type="checkbox"/> Que pouvez-vous fournir pour aider le proche aidant à être plus confiant ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Encourager le proche aidant à parler ouvertement de ses sentiments et de ses frustrations.</li> <li><input type="radio"/> Reconnaître les sentiments et la situation du proche aidant.</li> <li><input type="radio"/> Aider le proche aidant à entrer en contact avec d'autres proches aidants.</li> </ul>
 <b>Compétences</b> Aider les proches aidants à améliorer leurs compétences et leur capacité à accomplir des tâches.	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Comment la COVID-19 a-t-elle affecté votre capacité à fournir des soins et du soutien ?</li> <li><input type="checkbox"/> Quelqu'un vous aide-t-il dans ces activités ?</li> <li><input type="checkbox"/> Voulez-vous plus d'informations ou de la formation ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le proche aidant dispose-t-il du soutien et des ressources dont il a besoin ?</li> <li><input type="checkbox"/> Le proche aidant sait-il comment obtenir des ressources ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> La technologie peut aider le proche aidant à rester connecté – le proche aidant sait-il comment l'utiliser ?</li> <li><input type="radio"/> Des vidéos en ligne et des guides d'information peuvent aider à prendre confiance dans l'accomplissement des AVQ.</li> </ul>

<sup>1</sup> L'intelligence émotionnelle est un ensemble de compétences émotionnelles et sociales qui influencent la manière dont nous nous percevons et nous exprimons, dont nous développons et entretenons des relations sociales, dont nous faisons face aux défis et dont nous utilisons les informations émotionnelles de manière efficace et significative. » [D. Goleman 1995]

L'Association canadienne de soins et services à domicile (ACSSD) est une association nationale sans but lucratif qui représente les bailleurs de fonds, les administrateurs et les fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire. Par l'intermédiaire de Proches aidants au Canada, un programme prioritaire de l'ACSSD, nous améliorons la reconnaissance et le soutien des proches aidants et des partenaires essentiels dans le domaine des soins. [www.cdnhomecare.ca](http://www.cdnhomecare.ca)

Partners in Restorative Care (PiRC) est une initiative de renforcement des capacités de l'ACSSD à l'intention des fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire afin d'améliorer leurs capacités à reconnaître, à comprendre et à relever les défis physiques et émotionnels auxquels sont confrontés les proches aidants. La production de ce document a été rendue possible grâce à une contribution financière de Santé Canada. Les opinions présentées ici ne représentent pas nécessairement les opinions de Santé Canada.