

# Savoir répondre

Le temps  
d'une pause

SITUATION	EXEMPLE	CAUSES POSSIBLES	RÉPONSES POSSIBLES
<b>Question répétitive</b>	« Où est un(e) tel(le) ? » « Quelle heure est-il » « Mais, qui êtes vous ? »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altération de la capacité à enregistrer de nouvelles informations ;</li> <li>Désorientation spatiale ;</li> <li>Besoin d'enregistrer une information ;</li> <li>Besoin de répondre à une préoccupation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir la question, la personne n'est pas consciente qu'elle vous fait répéter.</li> <li>Chercher la cause et tenter d'apaiser le besoin sous-jacent : être à l'heure chez soi pour le souper, être certaine qu'un(e) proche sait où la personne se trouve, se sentir en sécurité.</li> <li>Diversifier les manières de répondre pour avoir moins l'impression de se répéter.</li> </ul>
<b>Discours inadapté</b>	« Ma mère m'attend » « Je vais me marier » « Où est mon bébé ? » « Je suis en retard au travail »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altération de la récupération des souvenirs récents ;</li> <li>Associé au plongeon rétrograde (phénomène par lequel la personne transpose dans le présent des événements du passé) ;</li> <li>Confusion dans la perception de la réalité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rejoindre la personne là où elle se trouve et accepter sa réalité.</li> <li>Identifier l'émotion associée à la préoccupation.</li> <li>En cas d'émotions fortes, faire diversion par des choses agréables.</li> <li>Attention ! contredire peut déclencher des réactions plutôt agressives.</li> <li>Légitimer son point de vue mais ne pas entrer dans le délire.</li> </ul>
<b>Refus</b>	« Non » « Merci, mais je ne peux pas »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficulté à comprendre ce qui est demandé ;</li> <li>Incapacité à savoir comment réagir ;</li> <li>Désir de protéger sa dignité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reformuler en donnant des éléments complémentaires positifs.</li> <li>Approuver sa réponse, sortir, attendre puis revenir en réessayant.</li> <li>Peut-être que la personne ne veut vraiment pas et il faut respecter son choix.</li> </ul>
<b>Grossièreté</b>	Propos obscènes, vulgaires, insultes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perte des conventions sociales ;</li> <li>Déshinhibition ;</li> <li>Peut-être lié à un inconfort ou une contrariété.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>C'est involontaire, ne lui en voulez pas.</li> <li>Ne le prenez pas personnellement, c'est la maladie.</li> <li>Essayer d'envisager le(s) déclencheur(s).</li> </ul>
<b>Mettre fin à l'échange</b>	Anxiété associée au départ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incapacité de la personne à initier des activités provoquant un isolement ;</li> <li>Peur de la solitude.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner une raison à notre départ : quelque chose à surveiller dans la cuisine, besoin d'aller aux toilettes...</li> </ul>
<b>Faire diversion</b>	La personne demeure avec des préoccupations qui créent des émotions négatives (colère, tristesse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incapacité à faire appel à la raison et au jugement ;</li> <li>Désorientation spacio-temporelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entendre ne veut pas dire que l'on est d'accord : « Je vais voir comment on peut s'organiser », « Ok mais pas aujourd'hui ».</li> <li>Trouver des excuses plausibles en concevant que l'objectif est de satisfaire sa demande immédiate : « je vais appeler pour qu'on vienne nous chercher ».</li> <li>Changer de pièce et lui demander de l'aide pour faire quelque chose : elle se sentira utile.</li> <li>Utiliser l'humour plutôt que raisonner.</li> </ul>
<b>Discours incompréhensible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilise un mot pour un autre</li> <li>Invente des mots</li> <li>Émet des sons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficulté à trouver le mot associé au message ;</li> <li>Confond des mots dont la sonorité ou le sens sont proches ;</li> <li>Problèmes d'articulation ne permettant plus une formulation correcte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encourager la personne à s'exprimer, quoiqu'il en soit.</li> <li>Essayer de saisir l'émotion attachée à l'échange et s'y accrocher pour fournir une réponse.</li> <li>Maintenir le contact visuel pour signifier que l'on est à l'écoute, acquiescer pour ponctuer la conversation.</li> </ul>