



Approche relationnelle et émotionnelle de la personne en situation de handicap

L'accessibilité et la qualité des relations avec les personnes en situation de handicap passent par une attitude et un comportement adaptés des professionnels, qui concernent finalement tous les patients. En effet, gardons à l'esprit que les handicaps sont en très grande majorité « invisibles »...

Bon sens et savoir-être

Les « facilitateurs » des échanges sont notamment :

- la politesse
- la bienveillance
- l'écoute active (la disponibilité)
- les attentions



Adoptez la même attitude pour toute personne :

- Ne la dévisagez pas, soyez naturel, ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Ne soyez pas surpris par les manifestations de proximité que la personne peut vous témoigner (tutoiement, etc.).
- Faites attention à votre langage, n'employez pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.
- Considérez la personne à besoins spécifiques en tant qu'individu à part entière : adressez-vous à elle directement et non pas à son accompagnant, s'il y en a un. Ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Ne caressez pas le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance, il travaille.

Une attention particulière à la qualité de la communication

- Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, débit, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- Mettez-vous à la hauteur du patient pour lui parler, regardez-le sans le fixer, adressez-vous au patient et non à son éventuel accompagnateur.
- Lors d'un face à face, établissez un contact visuel et oral en priorité avec la personne en situation de handicap, puis, si nécessaire, par l'intermédiaire de son accompagnant si le patient présente des difficultés majeures de communication.
- Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de la mettre en difficulté.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite, par exemple, carnet, stylo, tablette tactile...
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple. Laissez à la personne le temps de répondre.
- Si des écrans télévisés sont présents dans votre cabinet, veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audio-description.

Proposez, mais n'imposez jamais votre aide...

Si vous pensez qu'une personne a besoin de votre aide, proposez-la-lui, ne l'imposez pas.

En cas de refus, ne vous offusquez pas : l'autonomie est souvent le maître mot de la personne porteuse d'un handicap.

Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps...



Pour aller plus loin : une approche basée sur les points forts

- **Ne faites pas d'hypothèses négatives sur les compétences et capacités des personnes** : cela peut affecter la façon de communiquer et d'interagir avec elles. N'oubliez pas que les personnes en situation de handicap sont des personnes avant tout. Comme tout un chacun, leurs opinions, compétences et capacités diffèrent.
- **Observez ce qu'elles peuvent faire.** Cela peut souvent vous donner une idée de leur façon de communiquer et de participer aux soins.
- **Saluez les personnes en situation de handicap de la même manière que vous le feriez avec d'autres.** Par exemple, offrez une poignée de main, même si la personne présente un handicap au bras. Attention : certaines personnes (par exemple avec un trouble du spectre autistique) refusent tout contact physique.
- **Lorsque vous échangez, essayez de placer votre regard au niveau de celui de votre interlocuteur**, si ce n'est pas déjà le cas (par exemple en vous asseyant sur une chaise).

Demandez conseil ! Si vous avez des questions relatives à ce qu'il faut faire, comment et dans quelle langue, ou à l'assistance que vous pouvez apporter, demandez... **La personne avec laquelle vous essayez d'interagir est toujours votre meilleure ressource.**

La sensibilisation et la montée en compétences de l'équipe du cabinet dentaire

Ces compétences relationnelles peuvent se renforcer par le biais de sensibilisations et de formations.

Les chirurgiens-dentistes et leur assistant(e)s peuvent être en difficulté face à des personnes éprouvant de l'anxiété, de l'angoisse ou de l'agitation. Mieux connaître les handicaps et les spécificités des personnes concernées, et avoir des repères dans la prise en charge, sont des leviers facilitants.

En Nouvelle Aquitaine, il existe des actions proposées par l'URPS des Chirurgiens-dentistes :

- **L'application « Psydento » - Formation en e-mobile learning**
Cette formation a pour but de mieux outiller les praticiens et leurs assistant(e)s dans leurs soins face aux patients présentant des troubles du comportement. Elle se présente sous la forme de capsules courtes en ligne, publiées au rythme d'une par semaine.
Pour en savoir plus : <https://www.urps-chirurgiensdentistes-na.fr/psydento-formation-en-ligne/>
- **L'approche « Humanitude » - Zoom sur une forme de communication mobilisant le regard, le toucher et la parole**
Cette approche de communication a été développée par Yves Gineste et Rosette Marescotti. Ils ont constaté que les personnes offrant assistance, accompagnement et soins ne gardent souvent pas le contact visuel avec les personnes qu'elles ont face à elles, notamment chez les personnes atteintes de démence. Inspirés par ces observations, ils ont élaboré une approche par « les préliminaires » : **regard, toucher, parole.**
Les relations favorisant le soin sont créées par l'entrée en contact ou bien la manière dont on regarde quelqu'un, le touche et lui parle.
Pour en savoir plus : <https://www.urps-chirurgiensdentistes-na.fr/exercice-pro/formations/>