

## # 5

### Intervenir avec savoir-faire et savoir-être

Déployer des actions et des interventions alliant compétences (savoir-faire) et jugement (savoir-être).

**Le savoir-faire** se définit par la compétence acquise pour résoudre des problèmes pratiques dans l'exercice d'un métier ou d'une profession. Il fait référence aux connaissances, aux habiletés que développe une personne dans sa façon d'intervenir, dans sa manière d'intégrer les techniques et de déterminer le moment propice pour les utiliser.

**Le savoir-être** peut se définir comme étant des « compétences sociales ou relationnelles attendues. » Il se traduit par les attitudes, les comportements et la façon d'être de l'individu qui intervient. C'est la capacité à prendre une décision, à s'adapter à une situation complexe. Elle renvoie à l'attitude, à la manière d'être. L'empathie, l'ouverture d'esprit et la volonté de connaître l'autre sont autant d'habiletés de savoir-être qui peuvent aider à mieux comprendre la personne.

#### **Exemples :**

- Regarder la personne âgée en lui parlant, utiliser un ton respectueux, l'encourager à s'exprimer, être patient.
- Développer une relation professionnelle et personnalisée avec la personne âgée.
- Annoncer ce que l'on s'apprête à faire et expliquer ce que l'on fait.
- Demander à la personne comment elle souhaite être appelée, par son nom ou son prénom, et si elle souhaite être tutoyée ou vouvoyée.
- Connaître les techniques nécessaires pour déplacer la personne âgée de manière sécuritaire lors des soins.
- S'assurer que les proches aidants de personnes âgées connaissent et comprennent la maladie et les incidences que cette dernière peut avoir sur le comportement de la personne âgée