

Émotions

Reconnaître et accepter ses propres émotions

Gérer son stress

Prendre du recul, ne pas prendre les choses personnellement

Accepter et accueillir l'état émotionnel de la personne

Revenir sur une situation problématique pour verbaliser les émotions

Communication

Parler simplement

S'adapter au niveau de compréhension

Favoriser le contact visuel en se mettant à la hauteur de la personne

Créer un environnement favorable au dialogue (lieu et contexte)

Auto-détermination (laisser le choix, s'affirmer, se positionner)

Accompagnement

Proposer un accompagnement pluridisciplinaire cohérent

Poser des objectifs réalisables

Être garant des règles posées, être constant dans leur application

Confier des responsabilités

Adapter la réponse en fonction de la situation problématique, donner l'occasion de réparation

Revenir en équipe sur une situation problématique afin de définir un axe de travail commun

Respect

Encouragement

Positivité

Empathie

Enthousiasme

Entraide

Valorisation

Écoute

Bienveillance

