

AIDE FAMILIALE :
METHODOLOGIE APPLIQUEE

UE 8 :

COMMUNICATION

Professionnelle

UE 8 AF – Méthodologie appliquée	
Intitulé de l'Unité de formation : METHODOLOGIE APPLIQUEE AIDE-SOIGNANT	Niveau d'études : B
Intitulé du cours : Communication professionnelle	
Nombre de périodes : 36	Code : N°UF 81 50 01 U 21 D1
DESCRIPTION	
<u>Prérequis</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Accomplir, dans le respect des règles déontologiques, des tâches communes aux fonctions d'aide familial et d'aide-soignant ; ◆ travailler en équipe ; ◆ adopter des attitudes adéquates, en cohérence avec les valeurs fondamentales de respect des personnes, et développer des attitudes d'ouverture visant à l'insertion dans une équipe de travail ; ◆ rédiger le(s) rapport(s) conforme(s) aux consignes données par le(s) chargé(s) de cours ; <p><i>au départ d'une situation donnée, au travers d'un travail écrit ou oral,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ identifier les principaux éléments relatifs à la législation sociale et les commenter ; ◆ placer la situation dans le cadre institutionnel ; ◆ décrire les principales caractéristiques personnelles et environnementales du bénéficiaire en utilisant des concepts relatifs à la psychologie et à la déontologie qui fondent le champ conceptuel des métiers de l'aide et des soins aux personnes ; ◆ repérer les règles de déontologie applicables à la situation. 	
<u>Objectifs</u> : L'étudiant sera capable :	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Etablir une relation humaine appropriée avec le patient/résident, sa famille, son entourage. ◆ Assurer une communication appropriée 	
<u>Contenu du cours</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Chapitre I : Les freins à la communication ◆ Chapitre II : La gestion de la colère ◆ Chapitre III : L'écoute active et empathique ◆ Chapitre IV : De l'estime de soi à la communication non-violente ◆ Chapitre V : La communication avec les personnes désorientée ◆ Chapitre VI : La Validation® ◆ Chapitre VII : Le cahier de communication 	
<u>Personnel enseignant</u>	
Yanick Père	
<u>Méthodologie</u>	
Les élèves disposent d'un syllabus	
<u>Mode d'évaluation</u>	
Trois évaluations écrites à cours fermé.	
<u>Evaluation I</u> : chapitres I, II, III.	
<u>Evaluation II</u> : chapitres IV, V.	

Evaluation III : chapitres VI, VII.

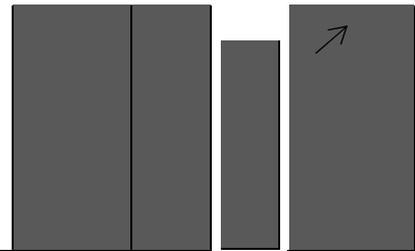
Bibliographie

- ◆ www.redpsy.com
- ◆ Savoir écouter, ça s'apprend ! – Christel Petitcollin – Edition Jouvence – 2006
- ◆ Pratique de la communication non violente – Wayland Myers – Edition Jouvence 2007
- ◆ Petit cahier d'exercices d'estime de soi – Rosette Poletti & Barnara Dobbs – 2008
- ◆ Manuel de communication non violente – exercices individuelles et collectifs – Lucy Leu – Edition La Découverte – 2005
- ◆ VALIDATION mode d'emploi. Naomi Feil. Editions Pradel.
- ◆ DVD Les bases de la méthode de VALIDATION.

UE 8. METHODOLOGIE APPLIQUEE - CODE : 81 50 01 U 21 D1

Nom et prénom du(des) chargé(s) de cours :	Yanick Père		Année scolaire :	
PÈRE-Yanick	Communication professionnelle		36	
Nom et prénom de l'étudiant :				
	EVAL 1	EVAL 2	Eval 3	DECISIO N
<i>Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :</i>				
<i>A partir d'une ou plusieurs situations exemplatives, dans le respect des règles de déontologie et de la législation en vigueur dans le secteur,</i>				
1. de relever les outils de communication pertinents				
1.1 Reconnaître les freins à la communication				
1.2 Appliquer la technique de communication non violente pour faire passer un message				
1.3 Savoir pratiquer l'écoute active				
1.4 Savoir faire preuve d'empathie				
1.5 Utiliser des techniques de communication avec les personnes désorientées				
1.6 Comprendre les préceptes de la Validation®				
2. De relever les éléments qui contribuent au bien être de la personne et de son entourage				↗
2.1 Apprendre à connaître son fonctionnement et pouvoir gérer au mieux sa colère dans des situations complexes				
2.2 Comprendre l'importance et le rôle de "l'estime de soi" dans la relation à l'autre				
2.3 Comprendre l'utilité et le fonctionnement du cahier de communication				

3. De décrire et de justifier son intervention du point de vue : des différentes démarches, de la préparation des repas appropriés, de l'entretien du linge et des locaux, de la communication.



Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- * La précision dans l'énumération de ses interventions et des techniques utilisées,**
- * La qualité de la justification**
- * L'efficacité de l'organisation du travail**

TABLE DES MATIERES

Chapitre I : Les freins à la communication

Chapitre II : La gestion de la colère

Chapitre III : L'écoute active et empathique

- A. Qu'est-ce que l'écoute active ?
- B. Qu'est-ce que l'empathie ?

Chapitre IV : De l'estime de soi à la communication non-violente

- A. Qu'est-ce que l'estime de soi ?
- B. Les effets d'une bonne estime de soi
- C. Initiation à la communication non-violente
 - 1. Définition et processus
 - 2. Le bonhomme de la communication non-violente

Chapitre V : La communication avec les personnes désorientées

- A. La communication non-verbale
- B. La réminiscence
- C. La musicothérapie
- D. Le « Snoezelen »

Chapitre VI : La Validation®

- A. Introduction
- B. Définition
- C. Le vieillissement et le développement humain
- D. Les 4 étapes de la résolution
- E. Les différentes techniques

Chapitre VII : la méthodologie du cahier de communication

- A. Raisons d'être du cahier de communication
- B. Comment l'utiliser ?
- C. Que va-t-on y noter ?

I. LES FREINS A LA COMMUNICATION

Conseiller-esquiver-commander-interpréter-menacer-questionner-critiquer-ridiculiser-complimenter-réconforter-rationaliser-moraliser.

Situation pour exemple :

Un élève n'arrive pas à terminer le travail qu'il doit rendre à l'école le lendemain. Il essaie de vous dire peut-être maladroitement, qu'un problème le tracasse et que cela l'empêche de travailler. Voici 12 manières de répondre qui font obstacle à une communication efficace. Le problème responsable de la crise de l'élève ne peut émerger et l'élève a peu de chance de se remettre au travail efficacement.

1. : « Cesse de te plaindre. Tu dois te remettre au travail. »
2. : « Tu ferais bien de te mettre au travail sinon tu auras une mauvaise note. »
3. : « C'est de ta faute si tu n'y arrives pas, tu devrais laisser tes problèmes personnels derrière la porte. »
4. : « Si j'étais à ta place, je m'organiserais autrement pour terminer ce devoir à temps. »
5. : « Regardons les choses rationnellement. Il ne te reste qu'un mois d'école avant le conseil de classe de fin d'année. Tes notes sont moyennes et tu n'as pas de temps à perdre pour avoir des chances de passer dans la classe supérieure. »
6. : « Tu es trop paresseux. Tu remets toujours tes travaux en retard. »
7. : « Tu agis comme un enfant de deux ans. Et dire que tu dois entrer en sixième année l'an prochain. »
8. : « Tu essaies de me raconter des histoires pour ne pas terminer ton devoir. »
9. : « Je sais que tu réussis bien d'habitude. Je suis certain que tu vas trouver le moyen de terminer ton travail à temps. »

10. : «A ton âge, j'avais aussi des moments de déprime.

Tu vas voir qu'en t'y mettant, cela va aller mieux. »

11. : « Pourquoi n'y arrives-tu pas ? » « Tu as déjà passé combien de temps sur ce devoir ? « Qu'est-ce que tu ne comprends pas ? »

12. : « Parlons d'autre chose. Il me semble que tu t'es levé du mauvais pied ce matin. »

Ces douze types de réponses ne vont pas aider l'élève qui est en situation de crise.

Autres obstacles à la communication : les jugements, les étiquettes, les interprétations, les comparaisons, les exigences, les ordres, la manipulation, la menace, la culpabilisation.

**QUELQUES-UNES DE NOS ATTITUDES NATURELLES SE VOULANT
« AIDANTES » MAIS ETANT PLUS NEFASTES QUE BIENFAISANTES...**

1. Donner des ordres, commander

« Tu dois..., tu devrais..., fais ceci..., fais cela..., »

Cette attitude suscite la crainte ou l'opposition. Elle incite à une épreuve de force, invite à la révolte, à la vengeance.

2. Avertir, menacer

« Tu ferais mieux..., sinon... »

Cette attitude suscite la crainte, la soumission ; oblige à vérifier les conséquences annoncées. Elle peut faire naître la rancœur, la colère, la révolte.

3. Faire la morale

« Tu devrais..., c'est ta faute..., tu aurais dû... »

Cette attitude fait naître des sentiments de culpabilité ou d'obligation. Elle peut inciter la personne à s'ancrer davantage dans sa position, à se défendre et se justifier.

4. Donner des conseils, des solutions

« A ta place, moi je..., essaie donc de..., je te conseille de... »

Cette attitude sous-entend que l'individu est incapable de résoudre lui-même son problème. Elle l'empêche d'envisager des solutions et de les essayer. Elle peut amener la dépendance ou la résistance.

5. Argumenter, persuader

« Voici pourquoi tu as tort..., oui mais..., les faits prouvent que... »

Cette attitude oblige la personne à se fermer et à devenir moins réceptive envers les autres. Elle pousse l'individu à se sentir inférieur et incompetent.

6. Critiquer, juger

« Tu ne raisones pas avec bon sens..., tu es paresseux,... »

Cette attitude amène la personne à se sentir incompetent, stupide, incapable de se servir de son jugement. Elle coupe la communication car la personne redoute d'être mal jugée.

7. Humilier, ridiculiser

« Tu ne fais jamais rien de bon..., tu es nul !! »

Cette attitude peut amener la personne à se sentir rejetée, inférieure. Elle peut détruire l'estime qu'a la personne d'elle-même, elle provoque souvent des ripostes verbales.

8. Interpréter, analyser

« Ton problème à toi, c'est..., tu dois être fatigué pour dire ça,... »

Ces réponses sont parfois menaçantes et frustrantes. La personne peut se sentir coincée, mise à nu, incomprise. La communication est alors coupée par crainte d'incompréhension.

9. Complimenter, approuvé

« Oui, tu fais bien..., tu as raison, tu es mieux que lui... »

Ceci peut faire naître de l'anxiété lorsque l'image de la personne a d'elle-même ne correspond pas au compliment.

10. Rassurer, consoler

« Ne t'inquiète pas, ça ira mieux..., allons courage... »

Par cette attitude, la personne peut se sentir incomprise, elle peut ressentir de forts sentiments d'hostilité : « c'est facile à dire ! »

11. Enquêter, questionner

« Pourquoi ?..., Qui a dit cela ?..., et qu'est-ce que tu ... »

La personne peut devenir anxieuse, craintive car elle ne sait pas où son auditeur veut en venir, ce qui peut l'engager sur de fausses pistes.

12. Esquiver

« Parlons de choses plus agréables..., oublions cela ... »

Cette attitude suggère d'éviter les difficultés au lieu de les affronter et laisse croire que les problèmes que la personne expose sont banals, insignifiants.

Quand nous écoutons quelqu'un, il n'est pas facile de l'écouter vraiment. Bien souvent ce qu'il dit, suscite chez nous des associations d'idées, des sentiments et des envies de faire ou dire quelque chose.

Ex : envie de rassurer l'autre, de lui donner des solutions que nous avons déjà expérimentées, de le raisonner,...

Si nous n'y prenons pas garde, nous avons alors tendance à adopter une de ces attitudes et nous quittons l'écoute alors que nous croyons y être. Cela a comme effet de freiner, voire d'arrêter la parole de l'autre.

Exercice : reconnaître un frein à la communication

1. Tu es toujours celui qui commence à embêter les autres :
2. Tu as des histoires avec l'autorité :
3. C'est dur de travailler quand il fait beau dehors :
4. Veux-tu bien me dire pourquoi tu n'es pas assis à ta place ? :
5. Cesse de te plaindre sinon je te donnerai bientôt une bonne raison de le faire :
6. Tu as des difficultés à perdre du poids mais moi, je te trouve très bien comme cela :
7. Tu fais l'imbécile uniquement pour te faire remarquer :
8. Tu ne raisones pas avec bon sens :
9. Arrête-donc cela immédiatement :
10. Si tu essaies, je suis sûre que tu y arriveras :
11. Tu agis comme un bébé :
12. Pourquoi as-tu fait cela ? :
13. Mais que tu es agaçant ! :
14. Vous agissez comme des bêtes sauvages aujourd'hui :
15. Oublions l'examen de math et allons au cinéma :
16. Tu ne devrais pas faire des choses qui pourraient te déshonorer toi et l'école :
17. Est-ce que tu as fait tes devoirs hier soir comme je te l'ai demandé ? :
18. Si tu ne commences pas ce travail immédiatement, tu vas rater ton trimestre :
19. Ne t'inquiète pas ! Cela va aller. Courage ! :
20. Tu devrais avoir un peu plus de bon sens :
21. D'ordinaire, tu es un excellent étudiant :
22. Tu es un autre Albert Einstein :
23. Tu es paresseux et sans ambition. Tu n'arriveras jamais à rien :
24. Tu es assez intelligent pour devenir un excellent élève :
25. Pourquoi n'avez-vous pas rangé vos affaires dans le placard ? :
26. Si tu n'as pas terminé ce travail, tu resteras ici jusqu'à ce que tu me le remettes :
27. Tu dois respecter tes aînés :
28. Allons, ne t'en fais pas tant, tout va s'arranger. Cela ira mieux demain :
29. Parlons de quelque chose de plus agréable, ça irait tellement mieux si tu avais un poste à responsabilité. On vivrait mieux :

30. Ton problème à toi, c'est que tu es simplement fatigué :
31. Tu ferais bien de te calmer, sinon gare ! :
32. Fais comme je te l'ai indiqué ! :
33. Tu as un raisonnement d'un enfant de 6 ans :
34. En faisant cela, tu essaies de te venger
35. Tu te sentiras certainement mieux demain :
36. Tu agis de la sorte pour attirer l'attention :
37. Quand tu te concentres sur ton travail, tu fais des merveilles :
38. Comment espères-tu réussir en bavardant autant en classe ? :
39. Peu importe que tu aies soif. Assieds-toi. Tu iras boire quand on t'autorisera :
40. Oui ! Là, tu fais bien ! :
41. Tu devrais manifester de la reconnaissance à l'égard de tes parents : ils te nourrissent et t'habillent :
42. Ton problème, c'est que tu es trop douce : tu la laisses faire n'importe quoi :
43. Ca va, Monsieur « je sais tout », voyons ce qu'en pense un autre :
44. Vous devriez essayer de ne pas répondre à toutes les demandes des patients :
45. Vous me faites penser à ma petite sœur, elle aussi, elle pleure pour un rien :
46. Ne vous mettez pas dans un état pareil : cela dérange votre voisin de chambre :
47. Pourquoi n'avez-vous pas terminé votre repas ? :
48. Je suis sûr que, malgré votre prothèse, vous arriverez à vous déplacer sans mal :
49. Je vais vous expliquer le mode de fonctionnement du service. Cela vous permettra de mieux vous adapter si vous connaissez les raisons de l'organisation :
50. Quand je vois le nombre de fois où ma collègue est de mauvaise humeur : je suis sûre qu'elle n'est pas motivée par son travail :
51. Allons faire un tour dans le parc, cela vous évitera de parler de vos problèmes :
52. Quand vous êtes en colère, vous ressemblez à un gorille :
53. Vous feriez bien de vous mettre à manger sinon je vais vous retirer votre plateau :
54. Pourquoi le médecin n'est-il pas encore passé ? :
55. Vous êtes un patient difficile et exigeant :
56. C'est de ta faute si je n'arrive pas à terminer mon travail dans les temps, tu devrais être plus collaborant :

- 57.** Comment se fait-il que vous n'avez pas terminé votre repas ? Y a-t-il quelque chose que vous n'aimez pas ? :
- 58.** Votre fille n'est pas venue, me dites-vous. Elle est certainement vexée par les reproches que vous lui avez adressés. :
- 59.** Pourquoi ne participez-vous jamais aux animations ? :
- 60.** Ne parlons plus de l'épreuve intégrée, vous serez moins stressés et vous vous concentrerez mieux sur cet exercice :
- 61.** Examinons attentivement la situation : vous commencez à 7h30 et vos collègues à 7h. La charge de travail est importante à cette heure-là. Je préférerais que vous fassiez l'après-midi et mettiez quelqu'un d'autre à 7h pour alléger le travail de vos collègues. :
- 62.** Je suis sûre que tout va bien se passer car vous avez toutes les qualités nécessaires pour exercer cette profession. :
- 63.** Si j'étais à ta place, je ne me mettrais pas dans un état pareil. Cela ne sert qu'à aggraver la situation et à envenimer le climat de travail. :
- 64.** Pourquoi refuses-tu d'expliquer à la directrice ce qui s'est réellement passé ? :
- 65.** Tu m'en veux, c'est sûr, depuis que j'ai refusé de te remplacer :

II. LA GESTION DE LA COLERE

Comment gérer la colère ? *Claire Colvin*

Tu rates ton bus, tu es coincé dans les bouchons, tu renverses ton café, tu oublies un rendez-vous, tu as un mauvais résultat, quelqu'un t'irrite... Il y a tellement d'occasions de s'énerver dans une journée ! Comment es-tu quand tu es en colère ? Du style "soupe au lait" (c'est à dire que tu explodes très fort et après ça va mieux), ou du style colère rentrée, qui te fait te renfermer et ne rien dire ? Tu te dis qu'explorer ce n'est pas bien, que c'est destructeur pour l'entourage. Et c'est vrai, éclater de colère est destructeur. Alors, tu essaies de bloquer bien fort ces sentiments de rage, de frustration ou d'injustice qui sont au fond de toi. Mais est-ce que tu y arrives ? Est-ce que cela ne ressort pas autrement ou plus tard ? Pour bien gérer quelque chose, il faut en connaître l'origine et le fonctionnement. La colère est une émotion normale et nécessaire. C'est un signal d'alarme qui indique que quelque chose s'est mis en travers de notre but, de notre souhait : aller quelque part, être tranquille, réussir... En elle-même, la colère n'a rien de mauvais. Comme la douleur, elle nous aide à repérer ce qui se passe en nous. **En revanche, la façon dont on gère ce sentiment, dont on va l'exprimer, est bonne ou mauvaise, saine ou nuisible, pour nous comme pour autrui.** Hurler et tout casser de douleur est malsain et irresponsable. De même, vouloir éteindre sa colère nous empêche d'identifier et de traiter sa cause. En réalité, on continue à être en colère à l'intérieur de soi. Y a-t-il une façon équilibrée de gérer sa colère ? Oui ! Il est tout à fait possible "de bien être en colère", tout comme il est possible de traiter la colère de façon saine.

Voici plusieurs étapes à suivre pour parvenir à contrôler sa colère :

- **Prendre sa respiration** : en respirant profondément, on calme son rythme cardiaque et on peut faire baisser le taux d'adrénaline.

- **Prendre du recul par rapport à la situation dans laquelle on se trouve.**

S'éloigner. Se donner le moyen de se contrôler. Si tu es en conflit avec quelqu'un, dis-lui que tu as besoin de te retirer et de réfléchir. Quand tu estimes pouvoir maîtriser la situation, retourne voir l'autre et cherche une solution.

- **Ecrire** : laisse passer la colère par ton stylo.

Surtout, la clé qui va désamorcer la colère, c'est plutôt que d'insulter les autres et pester tout son sou, d'identifier et d'écrire la souffrance qui est derrière tout cela. En effet, l'émotion à la base de la colère, c'est la souffrance. "Pourquoi suis-je en colère? Y a t-il eu injustice, empêchement à ce que je souhaitais dire ou faire? Est-ce que je me sens ignoré, rabaissé, mal compris, pas à la hauteur ? Mettre des mots sur les émotions à la racine de la colère, identifier ce qui se passe, va faire tomber cette colère presque instantanément comme on éteint le feu sous une casserole d'eau bouillante. On peut gérer sainement sa colère et parler posément à autrui parce que l'on aura identifié ce qui se passe. Les mots permettent de se débarrasser des émotions.

- **Examiner les racines de la souffrance.** La colère peut être utile. C'est un avertissement par rapport à notre fonctionnement. Il faut donc prendre le temps de s'arrêter pour voir ce qui se passe en nous, devenir plus conscient de nous-même pour être en accord avec nous-même. **Questionne-toi : " Mon but est-il raisonnable. Puis-je l'atteindre et n'est-il pas un peu haut ? (d'où frustration) ? Est-ce que je suis porté vers les autres ou dans le fond, ma colère n'est-elle pas égoïste ?"** Est-ce juste d'attribuer autant de valeur à telle ou telle chose ? Qu'est-ce qui est important dans la vie ? Comment pourrais-je trouver satisfaction à mes besoins légitimes autrement que de telle ou de telle façon ?" Identifier tes raisonnements et peut-être les changer si cela le demande, fera que tu réagiras moins la prochaine fois.

Il se peut aussi que tu sois enclin à la colère lorsque tu es fatigué ou stressé (comme la plupart d'entre nous). Evite alors les conversations à enjeux dans ces conditions ou préviens ton entourage que tu n'es pas sûr que ce soit le meilleur moment pour discuter et propose un autre moment, tu montres à l'autre que tu ne cherches pas à éviter le sujet mais que tu veux vraiment trouver une solution.

- Chercher à clarifier la situation avec l'autre. Dans une conversation qui tourne mal, les phrases qui commencent par : "tu dis, tu fais...", "toi tu..." "mais, moi je..." ou qui contiennent des mots comme "toujours, jamais, tout le temps, encore une fois..." sont accusatrices et enferment l'autre dans une boîte. **Pour désamorcer une dispute, il faut parler des faits et de ce que l'on ressent, pas de ce que l'on suppose que l'autre a voulu faire ou dire".** Donne des exemples concrets de ce que tu ressens, parle de tes émotions, de ce qui s'est réellement passé et laisse à l'autre l'occasion de s'exprimer. Ainsi, l'on va vers une clarification de la situation et vers la résolution du problème.



III. L'ECOUTE ACTIVE ET EMPATHIQUE

A. Qu'est ce que l'écoute active ? (Développée par THOMAS GORDON)

L'écoute active

Il faut faire la différence entre *entendre* et *écouter*.

ENTENDRE

- Ne demande pas forcément d'attention.
Ex : j'entends les bruits dans la rue.
- C'est le sens de l'audition qui fonctionne.

ECOUTER

- C'est un acte qui implique une volonté
- Il engage l'attention de celui qui décide d'écouter
Ex : J'écoute les informations à la radio.

Ecouter demande des efforts.

Ce n'est pas si facile d'écouter réellement. Souvent celui qui écoute n'est pas concentré sur les paroles de l'autre, mais sur ce qu'il pourra bien lui répondre quand viendra son tour de parler.

Ainsi, il n'écoute plus vraiment son interlocuteur. Il se perd dans ses propres pensées.

*L'écoute active est une technique destinée à améliorer la qualité d'écoute. Elle consiste à écouter son interlocuteur avec **attention** et **lui retourner ce qu'il dit** (pensées) et **ressent** (sentiments) **sans jugement**.*

Il s'agit d'un reflet neutre de son propos plutôt que de donner son propre avis.

Exemple : « Tu es déçu de ne pas avoir été promu »

Paul dit : - Je n'ai pas été promu. J'ai travaillé d'arrache-pied et je n'ai même pas été remercié par mon chef.

Réponses possibles :

Pierre : - Ne t'en fais pas. Il ne remercie jamais personne. Tu t'y feras.

André : - Ce n'est pas si grave. Tu seras promu à la prochaine occasion.

Jacques : - Tu devrais être content d'avoir un travail, plutôt que de te plaindre.

Thomas : - Tu es déçu de ne pas avoir été promu. Tu aurais au moins aimé être remercié pour tes efforts.

Analyse des réponses :

Paul exprime sa déception suite à sa non promotion.

Pierre et André tentent de minimiser l'impact de ce qui est arrivé.

→ Il s'agit d'une manière de répondre très courante !

Jacques culpabilise Paul.

Ces 3 réponses font passer un message implicite :

« Tu ne devrais pas ressentir ce que tu ressens ».

Ces répliques ne favorisent pas l'ouverture de Paul.

La réponse de **Thomas** reflète la déception de Paul. Il ne juge pas.

→ Paul se sent donc écouté et peut être aussi compris.

1) Les différentes phases de l'écoute active

L'écoute active est constituée de 3 phases :

La 1^{ère} : L'écoute silencieuse :

.....
.....
.....
.....
.....

La 2^{ème} : La reformulation :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

La 3^{ème} : Le reflet du sentiment :

.....
.....
.....

L'écoute active permet d'éviter :

- Un ton moralisateur
- Un apport immédiat de solutions ou de conseils personnels.
- Un jugement.

2) Les 5 niveaux d'écoute

Une personne qui écoute avec empathie est totalement dédiée au moment présent. Elle remarque les comportements de l'autre personne, elle reconnaît certains signaux d'hésitation, de doute ou d'approbation.

Une personne qui écoute avec attention influence son interlocuteur à écouter de la même façon.

Niveau 1 : Ecouter avec attention

.....
.....

Niveau 2 : Ecouter pour bien comprendre plutôt que pour évaluer

.....
.....
.....
.....
.....

Niveau 3 : Etre conscient des comportements, mots, phrases qui me distraient et me mettent sur la défensive.

.....
.....
.....
.....

Niveau 4 : Une personne qui écoute efficacement, écoute avec son esprit, son corps et son cœur.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lorsque vous écoutez, ne faites pas 2 choses en même temps. Donner 100% de votre attention.

Niveau 5 : Utiliser des techniques d'écoute.

3) Quelques conseils pour bien écouter

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.



TEXTE de Jacques SALOME

Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me
Donner des conseils, je ne me sens pas entendu.

Quand je te demande de m'écouter et que tu me poses des questions, quand
tu argumentes, quand tu tentes de m'expliquer ce que je ressens ou ne
devrais pas ressentir, je me sens agressé.

Quand je te demande de m'écouter et que tu t'empares de ce que je dis pour
tenter de résoudre, ce que tu crois être mon problème, aussi étrange que cela
puisse paraître, je me sens encore plus en perdition.

Quand je te demande ton écoute, je te demande d'être là, au présent, dans
cet instant si fragile où je me cherche dans une parole parfois maladroite,
inquiétante, injuste ou chaotique.

J'ai besoin de ton oreille, de ta tolérance, de ta patience pour me dire au plus
difficile comme au plus léger.

Oui simplement m'écouter...sans excusation ou accusation, sans
dépossession de ma parole.

Ecoute, écoute-moi. Tout ce que je te demande c'est de m'écouter.
Au plus proche de moi. Simplement accueillir ce que je tente de te dire, ce que
j'essaie de ma dire.

Ne m'interromps pas dans mon murmure, n'aie pas peur de mes
tâtonnements ou mes imprécations.

Mes contradictions comme mes accusations, aussi injustes soient-elles, sont
importantes pour moi.

Par ton écoute, je tente de dire ma différence, j'essaie de me faire entendre
surtout de moi-même.

J'accède ainsi à une parole propre, celle dont j'ai été longtemps dépossédé.
Oh non, je n'ai pas besoin de conseils.
Je peux agir par moi-même et aussi me tromper.

Je ne suis pas impuissant, parfois démuné, découragé, hésitant, pas toujours
impotent.

Si tu veux faire pour moi, tu contribues à ma peur, tu accentues mon
inadéquation et peut-être renforce ma dépendance.

Quand je me sens écouté, je peux enfin m'entendre.
Quand je me sens écouté, je peux entrer en reliance.

Etablir des ponts, des passerelles incertaines entre mon histoire et mes
histoires.

Relier des événements, des situations, des rencontres ou des émotions
Pour en faire la trame de mes interrogations.
Pour tisser ainsi l'écoute de ma vie.
Oui, ton écoute est passionnante.
S'il te plaît, écoute et entends-moi.

Et si tu veux parler à ton tour, attends juste un instant que je puisse terminer
et je t'écouterai à mon tour, mieux, surtout si je me suis senti entendu.

Exercice : Ecoute active

Dans chacune des situations suivantes, la personne te fait part d'un problème.

- 1) *Décris le sentiment qu'il te semble éprouver.*
- 2) *Ecris une réponse qui reflète ses sentiments.*

- Pourquoi Roger est-il mort ? Je voudrais qu'il soit encore avec nous.

Sentiment écouté :

Réponse donnée :

- Justine prend le livre de Pierre ; celui-ci furieux mais ne sachant pas le lui reprendre de force vient se plaindre auprès de vous.

Sentiment écouté :

Réponse donnée :

- Michel, 13 ans boude et refuse de travailler en classe car certains de ses camarades n'arrêtent pas de se moquer de lui.

Sentiment éprouvé :

Réponse donnée :

- J'ai obtenu un 5/10 alors que je croyais avoir bien réussi mon évaluation ; j'avais tellement bien étudié.

Sentiment éprouvé :

Réponse donnée :

Entoure parmi les réponses proposées celle qui reflète le mieux les sentiments de l'élève.

1.

L'élève : J'aimerais bien être malade comme Louis, il a de la chance.

L'enseignant :

- a. Tu te sens comme privé de quelque chose ?
- b. Tu aimes être malade ?
- c. Tu envies Louis

2.

L'élève : Oui, il peut rester chez lui, il ne doit pas venir à l'école, moi cela ne m'arrive jamais.

L'enseignant :

- a. Tu aimerais pouvoir t'absenter de l'école.
- b. Tu voudrais que Louis soit plus présent en classe.
- c. Tu voudrais que je lui parle à propos de ses absences.

B. Qu'est- ce que l'empathie ?

Empathie, *Empatheia* signifie en grec « **sentir intérieurement** ».

L'empathie

.....
.....

C'est se mettre à la place de l'autre pour prendre conscience de son ressenti.

Il faut bien faire la différence entre empathie et sympathie.

L'EMPATHIE

C'est un *mécanisme de recul intellectuel* qui vise la compréhension des états émotionnels de l'autre.

→ Accueil total de l'autre.

LA SYMPATHIE

C'est un *comportement, un réflexe de type réactif et affectif*.

→ Réaction à l'ensemble de ce qu'est l'autre.

1) Les étapes de l'empathie

1^{ière} étape : Ne rien faire

Il est difficile si nous sommes encombrées par notre souffrance, notre colère, notre tristesse de nous rendre disponible pour la souffrance de l'autre, sa colère et sa tristesse et d'accepter de seulement **ETRE LA**.

Ecouter l'autre sans rien faire suppose que nous ayons profondément intégré la confiance que tout être dispose en lui de toutes les ressources nécessaires à sa guérison, à son éveil, et à son épanouissement.

2^{ième} étape : Porter notre attention sur les sentiments et les besoins de l'autre.

Nous nous manifestons par des sentiments et des besoins. Nous devons donc tendre l'oreille du cœur vers ce que l'autre ressent et vers ses besoins.

On doit donc prendre le temps de se mettre en résonance :

.....
.....
.....

On doit pouvoir se poser la question :

.....
.....
.....
.....

Attention, il ne s'agit pas de prendre en charge ce que l'autre vit, cela lui appartient.

Il s'agit d'apporter votre présence.

3^{ième} étape : Refléter les sentiments et les besoins de l'autre.

Il ne s'agit pas d'interpréter mais de paraphraser pour tenter de prendre conscience des sentiments et des besoins.

Cela ne veut pas dire approuver ou satisfaire les sentiments et besoins de l'autre.

Il faut rester « coller » aux besoins et sentiments de l'autre.

DONC :

-
-

4^{ième} étape : Constater un relâchement de la tension, une détente physique chez l'autre, souvent manifestée par un soupir.

Le langage non verbal peut indiquer que la personne se sent comprise, rejointe.

Attendre ce signe sera précieux pour vérifier si l'autre se sent compris ou s'il est prêt à nous entendre.



IV. DE L'ESTIME DE SOI A LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

A. Qu'est-ce que l'estime de soi ?

On définit l'estime de soi comme :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

L'estime de soi est à différencier de la confiance en soi qui, bien que liée à l'estime de soi, est plus en rapport avec nos capacités qu'avec des valeurs.

<u>Confiance</u> (capable)	<u>Estime</u> (valable)
« Je ne serai jamais capable »	« Je ne vaud pas grand chose »
« Je ne serai pas à la hauteur »	« Je ne me sens pas très important »
« J'ai bien trop peur pour essayer »	« Je ne m'aime pas beaucoup ».

Le niveau d'estime de soi que manifeste une personne influence :

-
-
-

Très vite, il est possible de reconnaître une personne qui a une **haute d'estime d'elle-même** car :

-
-
-

Au contraire, une personne qui a **peu d'estime d'elle-même** rencontre d'innombrables difficultés :

-
-
-

Elle se sent inadéquate, coupable, peu sûre d'elle-même.

L'estime de soi n'est

Chaque personne se situe quelque part sur une échelle imaginaire qui va de zéro à cent.

Il est impossible d'avoir unetotale d'estime de soi ou une totale d'estime de soi en toutes circonstances.

Bien qu'il soit difficile de définir l'estime de soi et qu'il n'existe pas un consensus au sujet de la définition, il est admis actuellement qu'elle comprend deux aspects complémentaires :

- ° d'une part,
- ° d'autre part,

En d'autres termes, nous pourrions aussi dire que l'estime de soi parle **de l'être et de l'agir** : « *ce que je suis* » - « *ce que je fais* ».

L'estime de soi reflète le jugement que nous portons sur notre capacité à :

- faire face au défi de la vie
- de comprendre et de maîtriser les problèmes
- d'accepter pour nous-même le droit au bonheur, à l'affirmation de notre existence et de notre importance en tant qu'être unique et irremplaçable.

Avoir une bonne estime de soi, c'est :

-

Avoir une mauvaise estime de soi, c'est :

-
-

La plupart des gens fluctuent entre une bonne et une mauvaise estime d'eux-mêmes selon les circonstances. Certains ont une bonne estime de....., mais ne se sentent pas dignes
D'autres se sentent digneset ne se sentent.....
L'estime de soi est une affaire....., elle est mouvante.

Plus une personne s'estime elle-même :

-
-
-

Plus l'estime de soi est présente, plus il est possible de travailler dans la joie.

L'estime de soi est une expérience qui prend sa source au plus profond de nous-mêmes. Elle repose sur ce que nous **pensons de nous-mêmes**, sur **la manière dont nous nous voyons**, sur ce que **nous ressentons** par rapport à la personne que nous sommes.

Tous les enfants n'ont pas le privilège de développer une bonne estime d'eux-mêmes et, devenus adultes, ils cherchent quelqu'un ou quelque chose qui pourrait leur donner cette estime d'eux-mêmes qui leur manque tellement.

Le problème, c'est qu'une fois devenu adultes, la construction de leur estime d'eux-mêmes devient leur propre affaire, leur responsabilité, personne d'autres ne peut leur « faire ressentir » qu'ils sont dignes d'être aimés et compétents, c'est un travail de développement personnel qu'eux seuls peuvent accomplir.

Lorsqu'une personne a une authentique estime d'elle-même, elle :

-
-
-

.....
Nous confondons parfois : estime de soi et orgueil ou arrogance. Il est bien utile de clarifier cela.

Une personne qui a une haute estime d'elle-même n'est pas arrogante, elle n'est pas orgueilleuse non plus. Elle n'a pas besoin de se surestimer ou de sous estimer les autres, elle est consciente de sa propre valeur et de celle de chaque être humain, elle n'a pas besoin de se mettre en avant en écrasant les autres ou en leur portant ombrage.

Une personne qui a une bonne estime d'elle-même ne se surévalue pas non plus.

Elle est consciente de ses limites, lucide concernant ses capacités et accepte les critiques qui peuvent lui être utiles.

« L'estime de soi n'a rien à voir avec l'argent que vous avez ou que vous gagnez, avec votre réputation, votre carrière, votre race, votre apparence, les habits que vous portez, votre religion, votre niveau d'instruction, ce que vous possédez, votre sexe, l'endroit où vous vivez... L'estime de soi, c'est quelque chose de très simple, c'est le respect que vous avez et que vous ressentez pour vous-mêmes ».

William J. Mc Grane

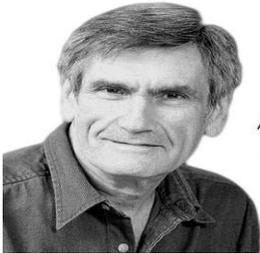
B. Les effets d'une bonne estime de soi

Lorsqu'une personne a une bonne estime d'elle-même, elle manifeste un certain nombre de caractéristiques qui sont essentielles pour une vie épanouie et sereine.

Voici ces différentes caractéristiques :

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....
5.
.....
6.
.....
7.
.....
8.
.....

C. Initiation à la communication non violente



*La violence, quelle que soit sa
forme, est une expression tragique
de nos besoins insatisfaits*

Marshall Rosenberg

1) Définition et processus

La communication non violente ou CNV, élaborée *par Marshall Rosenberg*, repose sur une pratique de langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur même dans les situations les plus éprouvantes.

C'est une méthode qui nous enseigne :

.....
.....

Elle nous invite à restructurer nos façons

C'est un processus qui nous relie

.....
.....

On pourrait dire :

La Communication non violente ou comment exprimer ses émotions, découvrir ses besoins ou formuler une demande qui permette d'évoluer.

Ce processus comprend 4 étapes :

- L'observation
- Les sentiments
- Les besoins
- Les demandes

L'OBSERVATION

C'est la 1^{ière} étape qui consiste en une observation précise de ce qui **augmente ou diminue notre bien être**.

Et

Quel évènement déclenche en moi le besoin de m'exprimer?

Donc

Qu'est ce que j'observe (fait), j'entends ou je vois?

LES SENTIMENTS (peur, colère, la peine, la joie,...)

C'est la 2^{ième} étape.

Ils fournissent des informations sur notre degré de bien être (MOI) et sur son degré de bien être (L'AUTRE).

Et

Quels émotions et sentiments sont éveillés en moi?

LES BESOINS (de sécurité, de soutien, de respect,...)

Il s'agit de la 3^{ième} étape.

Nous devons être conscient du lien entre besoins et sentiments et ce afin d'éviter de rallier la cause de nos sentiments aux seules actions des autres.

Ex : si je suis en colère, c'est parce qu'il est en retard

Et

Quels besoins génèrent ces émotions ?

LES DEMANDES

LA CNV suggère que nous formulions nos demandes dans un langage qui décrit clairement les actions que nous aimerions voir mener.

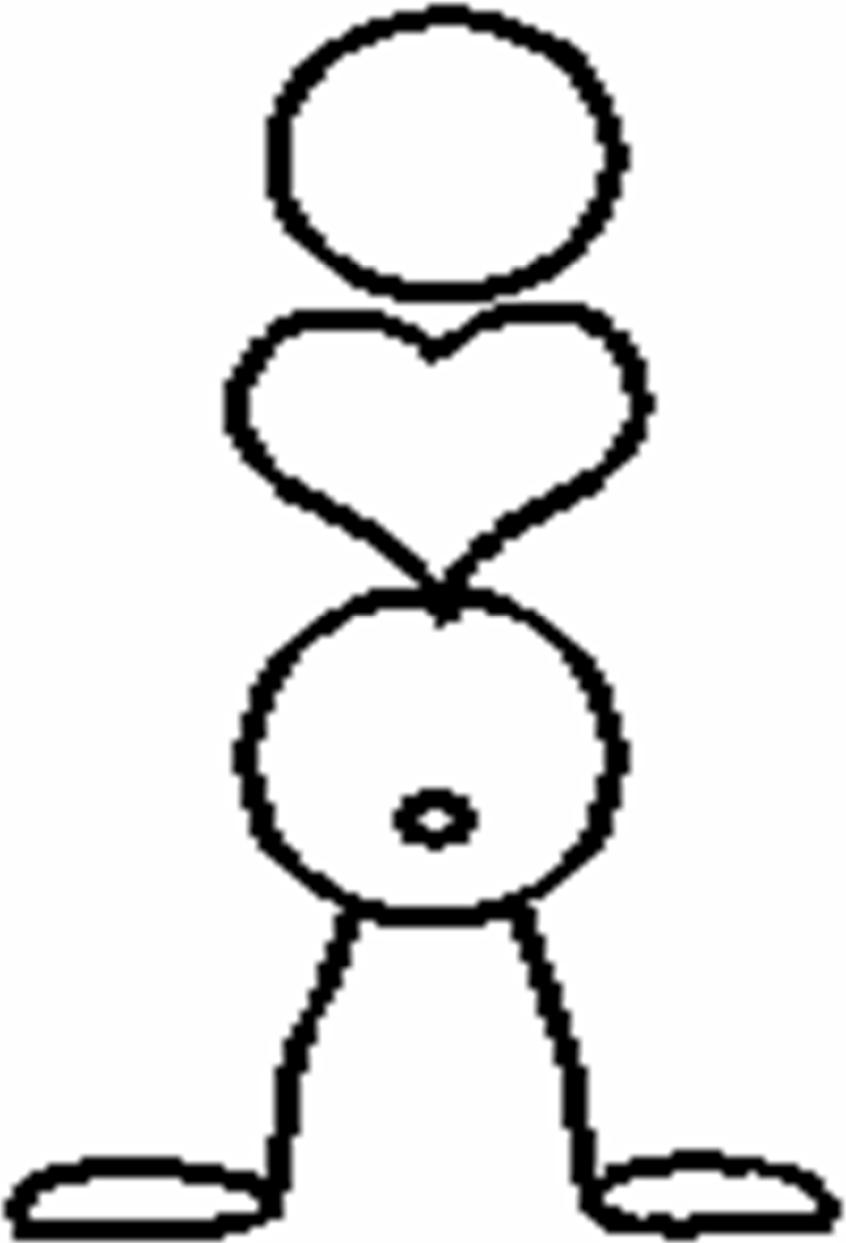
Et

Quelles actions est-ce que je souhaite voir accomplir maintenant par moi-même ou par l'autre ?

Il faut donc prendre conscience que nous réagissons toujours à **quelque chose, à une situation** (1), que cette observation suscite toujours en nous **un sentiment** (2) et que ce sentiment correspond à **un besoin** (3) qui nous invite à formuler **une demande**.

Ex : Quand je vois le désordre dans ta chambre (*observation*), je me sens désespérée (*sentiment*) car j'ai besoin de vivre dans une maison ordonnée (*besoin*) et je te demande de prendre le temps pour la ranger (*demande*).

2) Le bonhomme de la communication non violente



—

Exercice :

1) OBSERVATION

Description « neutre » de la situation dénuée de tout jugement, d'interprétation ou d'évaluation :

Quand vous ou quand tu :

.....
.....

2) SENTIMENT

Comment se sent la personne :

.....
.....

3) BESOIN

Je cherche les besoins qui sont satisfaits ou qui ne sont pas satisfaits chez moi par l'action décrite :

.....
.....

4) DEMANDE

Je demande à mon interlocuteur/trice quelque chose que je souhaite en terme d'action concrète, positive et réalisable :

.....
.....

V. LA COMMUNICATION AVEC LES PERSONNES DESORIENTEES

Les démographes constatent une croissance démographique qui n'est pas forcément liée à une hausse de la natalité mais bien à l'allongement de la durée de vie.

On constate aussi que beaucoup de personnes vieillissent en perdant progressivement leur autonomie Psychique. Cela commence par des pertes de la mémoire qui peuvent évoluer vers des symptômes plus graves tels que ne plus reconnaître des proches, développer des comportements agressifs, incohérents ou de repli.

Malgré les progrès de la science, ce processus reste irréversible et incontrôlable jusqu'à aujourd'hui. Il est lourd de conséquences autant pour la personne elle-même, que pour son entourage.

Comment aborder le comportement incohérent, voire absurde de la personne désorientée ?

Comment l'accompagner pour l'apaiser et l'aider à garder un minimum de dignité ?

Chacune des méthodes évoquées ci-dessous propose un cheminement spécifique pour favoriser la communication avec les personnes atteintes de démence.

Elles sont évoquées à titre d'information car il ne s'agit pas de recettes à suivre aveuglément. Il est important d'adapter les propositions à votre personnalité et à votre sensibilité et évidemment à celles de la personne que vous prenez en charge.

Il n'existe pas de remède miracle, mais ces méthodes permettent d'améliorer le quotidien des professionnels comme celui des bénéficiaires, patients et des résidents.

Quatre méthodes pour communiquer avec la personne désorientée :

- A. Communication non verbale
- B. La réminiscence
- C. La musicothérapie – La musique de la voix
- D. Le snoezelen

A. La communication non verbale

Le terme non verbal désigne les moyens dont nous disposons pour communiquer en dehors de la parole ; autrement dit avec le corps. Tout ce qui permet d'entrer en contact autrement que par la parole est primordial pour les personnes âgées désorientées : la mimique, le regard, le toucher, l'odorat, la présence silencieuse, les gestes et les mouvements... Plus les personnes avancent en âge, plus cette communication prend de la place.

Il est important d'observer la façon dont la personne se met en mouvement :

1. Que révèle-t'elle d'elle-même quand elle bouge ?
2. Observez sa position dans l'espace
3. Se tient-elle à distance des autres ou pas ?
4. Est-elle en retrait ou plutôt envahissante ?
5. Recroquevillée ?
6. Droite ou raide ou plutôt relâchée ?
7. A t'elle les bras croisés ?
8. Fait-elle la moue, des grimaces ?
9. Ou au contraire, son visage est-il avenant ?
10. Et son regard ? Est-il rieur ou colérique ?
11. Comment est-elle habillée ?
12. Manipule-t'elle des objets ? Si oui, lesquels ?

Tous ces détails donneront des informations sur la personne démente, sur ses possibles réactions et par conséquent l'attitude à adopter en sa présence. Est-ce le moment de la toucher ? Est-ce préférable de ne rien faire et de se contenter d'être là tout simplement.

Si, avec calme et respect, vous prenez la même attitude que la personne, en reproduisant ses gestes comme si vous étiez son miroir, vous pourrez peut-être un peu mieux ressentir ce qu'elle vit. Une nouvelle interrogation peut surgir :

Et si c'était moi, que ressentirais-je ?

Lors de la rencontre, la communication non verbale vous invite à faire attention :

1. au timbre de votre voix,
2. à votre regard,
3. à l'expression de votre visage,
4. à votre attitude,
5. aux contacts physiques.

Et la parole dans tout ça ?

Elle n'est pas bannie, elle est simplement plus économe.

En tout cas, elle doit être claire, directe, simple.

Si vous posez des questions, elles doivent être simples et directes :

- ➔ **qui – que – quoi – comment – où – quand ?**
- ➔ **évitez le « pourquoi » car il fait appel au raisonnement.**
- ➔ **Reformulez.**

Mettez la personne en confiance : parlez doucement avec des mots apaisants.

B. La réminiscence

La réminiscence permet aux personnes désorientées de se reconnecter avec leurs souvenirs, de les rassembler, de former comme un puzzle. Ce qui a pour effet de renforcer leur confiance en soi, leur identité et leur estime.

Cette technique se pratique en groupe (des séances individuelles sont possibles) et a pour but de raviver les souvenirs de la personne âgée et démente par des objets, de la musique, d'odeurs, de sensations... Pour favoriser les échanges, l'animateur

utilise des albums photos, des images, des films... cela permet aux personnes d'entrer en contact les unes avec les autres à travers leurs souvenirs.

C. La musicothérapie – La musique de la voix

Le pouvoir de la musique est bien connue : elle apaise, détend, permet d'évacuer les émotions négatives, console, rend heureux,...

La musique permet de faire véhiculer des émotions.

L'objectif de la musicothérapie est de mobiliser des émotions, des sentiments et la mémoire du patient dans le but d'améliorer sa qualité de vie. Elle peut aider le patient à sortir de son isolement et permet de garder un lien entre le patient et son entourage.

Il existe deux approches de musicothérapie :

- **La musicothérapie active** consiste à faire jouer le patient sur un instrument de musique et à créer des rythmes, des mélodies ou des chants. Elle facilite son expression émotionnelle et lui permet de s'exprimer pleinement de manière spontanée, de développer sa créativité et surtout de libérer toutes ses tensions intérieures. La personne peut ainsi évacuer son agressivité, ses frustrations et son mal-être.
- **La musicothérapie réceptive** est basée sur l'audition musicale. Le patient écoute des musiques choisies par le musicothérapeute. C'est lui qui décide quelle musique il va faire écouter au patient, combien de temps, le moment où il va couper le son,....Le patient est alors calmé par la musique et peut laisser libre cours à son imagination et à ses pensées.. La musique fait très souvent resurgir des souvenirs ou des émotions profondément enfouis.

D. Le « Snoezelen »

Il s'agit de l'aménagement d'un espace pour stimuler les 5 sens (l'ouïe, l'odorat, le toucher, la vue, le goût) de la personne âgée désorientée et de la placer dans une situation de bien-être propice à la communication.

Le concept vient des Pays-Bas et le terme est le résultat de la contraction de deux mots néerlandais qui signifient renifler pour « snuffelen » et somnoler pour « doezelen ». Dans l'esprit des concepteurs, le nouveau mot suggère « une sensation agréable et indéfinissable de langueur ».

Le snoezelen propose une série d'expériences sensorielles variées comme le massage, l'aromathérapie, la musique, les bains sensoriels et sonores.... Toutes se déroulent dans une atmosphère de confiance et de détente, le but étant de stimuler les sens primaires.

VI. LA VALIDATION®

A. Introduction

Naomi FEIL est à la base de cette technique de communication.

Elle a vécu toute son enfance dans une maison de retraite où son papa était psychologue et sa maman y créa le service social.

Elle a donc grandi entourée de personnes âgées et sa meilleure amie était une pensionnaire de l'institution âgée de 68 ans.

En 1950 : Elle suit des études de psychologie et d'assistante sociale à New-York.

En 1963 : Elle travaille avec des personnes désorientées dans la maison de retraite où elle a grandi.

B. Définition

C'est une méthode de communication empathique qui permet aux personnes très âgées de retrouver leur dignité, de réduire leur angoisse et d'éviter leur déchéance vers le stade végétatif.

C'est une méthode utilisée avec les personnes très âgées chez lesquelles on a diagnostiqué la maladie d'Alzheimer ou une démence apparentée.

La validation est basée sur le principe qu'il y a une raison derrière tout comportement.

C. Le vieillissement et le développement humain

D'après Erik ERIKSON, nous devons accomplir différentes tâches au cours de notre existence. Six périodes et donc six tâches :

La petite enfance : LA CONFIANCE

Le petit enfant vit dans l'instant présent, là maintenant.

S'il n'apprend jamais à faire confiance, cela deviendra un terrible fardeau pour la suite.

L'enfance : LE CONTRÔLE

L'enfant qui a appris à faire confiance, pourra tomber à plusieurs reprises mais ne sera pas déstabilisé. Il va prendre appui sur la confiance acquise dans la petite enfance.

Même si nos parents nous apprennent à être irréprochable (ne jamais se salir, ne jamais oublier, ne jamais renverser,...), nous ne pouvons tout maîtriser et on ajoute un poids supplémentaire à notre fardeau. On n'ose pas montrer ce que nous ressentons et on accumule les choses.

L'adolescence : COUPER LE CORDON OMBILICAL

Il faut couper le cordon ombilical. L'adolescent se rebelle afin de découvrir ses propres valeurs et de construire sa personnalité.

Certains craignent de perdre l'amour de leurs parents s'ils désobéissent aux règles. Ils n'ont donc jamais appris à être eux-mêmes.

Leur identité est donc formée par le monde extérieur car ils craignent d'être rejeté s'ils s'affirment.

Le fardeau s'alourdit.

L'âge adulte : DEVENIR PROCHE D'UN AUTRE ÊTRE HUMAIN

Sa tâche est de devenir proche d'un autre adulte. Il recherche l'intimité. Si nous sommes solides et que notre personnalité profonde est construite, nous pouvons prendre le risque d'être blessé, déçu.

Si lors des périodes précédentes, nous n'avons pas pu mener à bien et en leur temps les tâches, nous ne serons pas capables de mener à bien celle des rapports amoureux.

Exemple :

Si nous étions hantés par la terreur d'être abandonnés dans notre petite enfance, par la crainte angoissante de ne pas être à la hauteur de ce qu'attendent nos parents à l'enfance, d'être envahi par un sentiment de terreur d'être rejeté à l'adolescence, nous restons à l'écart des autres, nous nous isolons et nous devenons des reclus.

Avec la maturité : ENCAISSER LES COUPS

La cinquième tâche consiste à encaisser les coups, nous voyons notre corps se transformer (rides, pertes de cheveux,...). Certains jouent de malchance et subissent une avalanche de perte. Ils doivent faire face à des deuils.

Mais, si nous avons appris à être parfait, à toujours se contrôler, à jamais confier ses sentiments,... Nous refusons d'admettre l'impact de nos pertes, nous refusons d'essayer autre chose, nous utilisons les mêmes clés.

Nous sommes englués dans notre routine et nous ne sommes donc pas préparés pour la prochaine étape.

La vieillesse venue : JUSTIFIER CE QUE NOUS AVONS FAIT DE NOTRE VIE

A cette étape, on se prépare à mourir, heureux de ce que nous avons accompli dans notre existence.

Nous mourons avec l'estime de nous-même, malgré nos manquements, nos erreurs et nos rêves non réalisés.

Je suis heureuse d'être née. Je peux accepter d'être qui je suis, qui j'ai été et qui je ne suis jamais devenue. La vie vaut d'être vécue.

Dans la situation contraire, si nous ne pouvons accepter qui nous sommes et que nous pouvons croire que l'on peut encore être aimé lorsque notre corps change alors nous sombrons dans le désespoir. Nous devenons aigris et désespérés.

Ce désespoir et tous ses sentiments accumulés (rage, révolte, honte, culpabilité,...) couvent en nous. Nous avançons vers le grand âge, chargé d'un insupportable fardeau.

En conclusion :

Chaque étape de notre existence comporte une tâche unique à accomplir. Refoulée, cette tâche re-émerge plus tard dans la vie et nous donne une seconde chance. Si nous persistons à nier son existence, si nous refusons de lui faire face, elle attend notre âge le plus avancé, lorsque nos contrôles s'affaiblissent et que nous perdons nos repères, alors elle se manifeste.

Les personnes désorientées se servent des personnes qui les entourent, les substituant aux personnes de leur passé pour se décharger sur eux de leurs sentiments douloureux. Elles arrivent au stade de la résolution et luttent pour finaliser les tâches restées en suspens afin de mourir en paix.

Il s'agit d'un retour inconscient et involontaire vers leur vie antérieure.

!!!!manque explication de la résolution

D. Les 4 étapes de la résolution

Etape 1 : LA MALORIENTATION

La personne est plus lente à faire les choses et a encore conscience de la réalité. Elle réalise sa désorientation et s'en inquiète. Elle répond négativement aux personnes désorientées.

A ce stade les techniques de base de la validation sont :

-
-
-

Etape 2 : LA CONFUSION TEMPORELLE

La personne perd la notion de temps et oublie les faits, les noms et les lieux. Elle réagit à la voix et au contact. Elle sait encore lire mais son écriture devient illisible. Elle refuse de participer aux activités.

A ce stade, les techniques de base de la validation sont :

-
-

Etape 3 : LES MOUVEMENTS REPETITIFS

La personne ignore la plupart des stimuli extérieurs. Elle possède son propre sens du temps. Elle se sert de quelques mots courants pour communiquer. Elle n'écoute pas et n'a pas envie de parler.

Elle ne lit plus et n'écrit plus. Elle rit facilement, souvent sans raison.

A ce stade, les techniques de base de la validation sont :

-
-

ETAPE 4 : LA VIE VEGETATIVE

La personne est incapable de reconnaître sa famille, les visiteurs, les amis, les soignants. Elle n'a plus aucune notion du temps. Elle réagit à la voix et au contact.

A ce stade, les techniques de base de la validation sont :

-

-

On constate donc que des techniques de validation différentes sont adaptées à chaque stade de la résolution.

E. Les différentes techniques

Technique 1 : SE CONCENTRER

-

.....

.....

-

.....

-

.....

Technique 2 : UTILISER QUE DES MOTS APAISANTS ET CONCRETS POUR CREER LA CONFIANCE.

Les personnes qui ont atteint la résolution ne comprennent pas :

-

-

.....

Il faut :

-

.....

-

.....

Exemple :

Une dame de 80 ans prétend que quelqu'un lui dérobe ses bijoux. Plutôt que de discuter avec elle, sa fille concentre la discussion sur des faits précis.

« Qui est en train de te dérober tes bijoux, maman ? » demande-t-elle. La mère intéressée par la question lui répond :

« Cette jeune et mielleuse je-sais-tout. Tu sais bien...cette Gladys quelque chose, ou que sais-je...celle qui pense que faire le ménage se résume à déplacer la poussière d'une pièce à l'autre »

« Qu'a-t-elle donc volé ? » demande la fille en continuant à se focaliser sur des faits.

« La dernière chose qu'elle m'a volé ce sont les boucles d'oreilles noires, celles que papa m'a données »

« Ce sont tes préférées » répond la fille. « Papa te donnait toujours de jolies choses. Il savait ce qui t'allait le mieux. Quand te les avait-il données ? »

« Juste après notre mariage, pendant notre lune de miel » répond la mère.

Sa colère validée, la mère cesse d'accuser la femme de ménage et commence à évoquer le souvenir de son mari.

Technique 3 : REFORMULER

Les personnes en phase de résolution sont rassurées en entendant leurs propres mots exprimés par quelqu'un d'autre.

Il faut répéter l'essentiel de ce que la personne a dit en :

-
-
-

Technique 4 : UTILISER LA DUALITE

Au stade de la confusion temporelle, les personnes rencontrent des difficultés à s'exprimer verbalement. Elles réagissent de manière positive à des questions qui les amènent à penser « au pire » ou « au meilleur ».

Leur capacité d'attention s'accroît lorsqu'on leur demande de réfléchir à des situations extrêmes.

Exemple :

Une personne qui se plaint que la nourriture est immangeable.

La personne qui s'occupe d'elle lui demande : « c'est donc le plus mauvais poulet que vous n'ayez jamais mangé ? » parce qu'elle sait que la dame exprime ainsi sa colère contre sa dentition défectueuse, elle sait qu'elle a besoin de quelqu'un à

l'écoute de sa frustration et en la laissant s'emporter sur la nourriture, elle sait qu'elle l'aide à évacuer sa frustration.

Technique 5 : IMAGINER LE CONTRAIRE

Imaginer une situation inverse permet souvent de trouver une solution au problème. Ce qui amène la personne âgée malorientée à faire confiance à celui ou celle qui s'occupe d'elle.

Il faut lui demander s'il y a des moments où la situation dont elle se plaint ne se produit pas.

Exemple :

*Une femme de 85 ans se plaint qu'un homme entre chaque nuit dans sa chambre.
« Cet homme est revenu la nuit dernière ».*

Pour valider la vieille dame, le soignant lui demande de réfléchir aux moments où l'homme ne s'est pas manifesté : « Y a-t-il des nuits où il n'est pas venu ? »

« Et bien maintenant que j'y pense, lorsque vous-même m'avez rendu visite l'autre nuit, cet homme ne s'est pas montré. Mais dès que vous êtes partie et que j'ai été seule, il est revenu.....aussi simple que ça ! »

Le soignant reformule les mots de la personne : « Vous voulez dire qu'il ne vient que lorsque vous êtes seule et vous croyez que si j'étais tout le temps avec vous, il ne vous importunerait pas ? »

« En effet, voyez-vous, toute ma vie, je n'ai jamais été seule. Mon mari a toujours été à mes côtés. Ce fut terrible pour moi quand il est mort »

« Qu'avez-vous fait alors ? »

« J'ai été si effrayée que j'ai mise toutes ses photos autour de moi, dès que la nuit tombait, je faisais jouer ses valse favorites, ensuite je veillais jusqu'au matin en regardant ses photos et en écoutant sa musique. C'est comme ça que je faisais toutes les nuits »

Le soignant aide la personne à se rappeler comment au cours de sa vie elle s'est déjà débrouillée dans une situation similaire et comment elle surmontait sa peur d'être laissée seule.

Technique 6 : FAIRE SE SOUVENIR

Revenir sur le passé peut permettre de retrouver des stratégies familières qu'elle pourrait utiliser aujourd'hui pour surmonter des pertes subies. Il n'est plus possible pour la personne d'apprendre de nouvelles façons pour se débrouiller, elle peut donc utiliser des techniques antérieures pour surmonter son stress.

En utilisant les mots « toujours » ou « jamais », cela peut réveiller des souvenirs et lui permettre de se rappeler comment elle surmontait ce problème à l'époque.

Exemple :

« Avez-vous toujours eu des difficultés à dormir, Madame Johnson ? Même du temps de votre mari ? »

Technique 7 : MAINTENIR UN CONTACT VISUEL SINCERE ET PROCHE

Au stade de la confusion temporelle et à celui des mouvements répétitifs, les personnes avec qui le soignant a des contacts visuels rapprochés se sentent aimées et en sécurité

Technique 8 : UTILISER L'AMBIGUÏTE

Les personnes au stade de la confusion temporelle utilisent des mots souvent sans signification pour autrui et sont donc parfois difficiles à comprendre.

Le mieux pour leur répondre est d'utiliser des pronoms vagues (il, elle, cela, quelqu'un)

Exemple :

« Ces catawalks me font mals ! »

« Où vous font-ils mal ? »

Les pronoms « ils » ou « elles » remplacent le mot inconnu « catawalks ». cela permet à la personne de continuer de communiquer et de ne pas chuter vers le stade végétatif.

Technique 9 : PARLER D'UNE VOIX BASSE, CLAIRE ET AFFECTUEUSE

La personne âgée perçoit mal les tons de voix aigus et faible. De plus, un ton de voix rude les amène à se renfermer.

Il est donc important de parler d'une

.....

Cela ravive le souvenir des personnes aimées et réduit le stress.

Exemple :

La femme manquait à un vieil homme de 90 ans au stade de la confusion temporelle et des mouvements répétitifs. Aveugle et sourd, il était incapable de faire la distinction entre le passé et le présent. Au milieu de la nuit, alors qu'il cherchait son épouse, il trouva une femme endormie et entra dans son lit.

La soignante comprit qu'il était retourné dans son passé cherchant à assouvir son besoin d'être avec sa femme.

Bien que sourd, la soignante utilisa une voix basse, maternelle et très respectueuse pour calmer le vieux monsieur et la dame dans le lit.

« Monsieur Jones, votre femme vous manque tellement que vous avez pris Mme Drew pour elle. Est-ce qu'elle lui ressemble ? » et tout en parlant elle l'aida gentiment à sortir du lit de Mme Drew.

Le vieil homme commença à pleurer et dit à la soignant : « vous êtes une femme merveilleuse Molly. Vous êtes la meilleure ».

La soignante lui répondit avec une voix pleine d'affection « Molly était une femme merveilleuse. Vous l'aimez beaucoup ».

Une fois son amour exprimé pour sa femme. Monsieur Jones s'endormit.

Technique 10 : OBSERVER PUIS COPIER LES MOUVEMENTS ET LES EMOTIONS DE L'INTERESSE (technique du « miroir »)

Les personnes au stade de la confusion temporelle et des mouvements répétitifs expriment souvent leurs émotions sans aucune inhibition.

Pour communiquer avec elles il faut

-
-
-

Effectué avec empathie, l'imitation peut créer

Les techniques du miroir permettent de :

-
-

Exemple :

Une ancienne secrétaire qui a consacré toute sa vie professionnelle à son patron. A 86 ans, elle est arrivée au stade des mouvements répétitifs. Elle a cependant besoin de rester active. Se voyant devant sa machine à écrire, elle retrouve les gestes du passé et remue rapidement les doigts pour achever un courrier. La soignante se met à côté d'elle et imite la personne en se mettant à son rythme. Elle lève les yeux et leurs regards se croisent. Elles tapent ensemble.

La soignante sourit à la personne et lui demande : « combien de mots-minutes pouvez-vous taper ? » « 92 » répondit la personne avec fierté. Ce fut le premier mot prononcé par la personne depuis son entrée en MR il y a 6 mois.

En copiant ses mouvements, la soignante a créé une complicité avec la personne.

Technique 11 : ASSOCIER LE COMPORTEMENT AVEC LES BESOINS HUMAINS INSATISFAITS

Quand une personne très âgée fait les cents pas, frotte, martèle ou caresse quelque chose, on peut relier ce comportement à l'un des 3 besoins fondamentaux de l'être humain : être aimé, être utile ou besoin d'exprimer les fortes émotions.

Exemple :

Une vieille dame de 93 ans plie sa nappe en papier. Elle lisse soigneusement chaque pli, empilant méticuleusement un pli sur l'autre. Rien ne dépasse.

Une soignante arrache la nappe des mains de la dame et la secoue pour la déplier.

La vieille dame commence à hurler d'une voix très aigue « Au secours ! au secours ! »

Une soignante en validation s'approche de la dame, lui laisse la nappe et la plisse soigneusement avec elle, lissant chaque pli. « Faire ça, rassure et fait plaisir ? » lui demande la soignante

La vieille dame sourit, et plie la nappe en chantant : « maman, maman, maman je vous aime »

Quelque part, la nappe est devenue pour elle une mère douce et aimante. La soignante a fait le rapprochement entre son comportement et son besoin fondamental d'être aimé.

Technique 12 IDENTIFIER ET UTILISER LE SENS PREFERE

Beaucoup de personnes ont un sens dominant.

Découvrir celui des 5 sens auquel une personne est la plus sensible, est un moyen de :

-
-

Pour le découvrir, il faut.....

Une des techniques est

.....

.....
.....
.....

La première image qu'elle utilisera en s'exprimant révélera souvent un sens dominant.

Exemple :

Une personne racontera une randonnée effectuée quand elle était jeune. Elle dira : « c'était merveilleux » « nous étions en pleine montagne et je pouvais voir la cime des arbres »

C'est le sens de la vue que la personne met en avant.

Une autre personne pourra dire : « Cela sonne bien » « je vous entends clairement », elle sera plus sensible au son.

Ou encore : « je ressens quelque chose de terrible » « je suis très touché », elle sera plus sensible au toucher.

Pour instaurer la confiance, la soignante utilisera les mots correspondants au sens privilégié.

Technique 13 : TOUCHER

Le contact tactile est plus efficace avec les personnes au stade de la confusion temporelle.

Au stade des mouvements répétitifs, les personnes vivent enfermées dans leur monde. Pour entrer dans celui-ci, il faut

-
.....
.....
-
.....
.....

Mais attention, même si leurs capacités sont réduites, certaines peuvent ne pas souhaiter être touchées. Le plus léger signe de résistance au contact physique doit indiquer à l'intervenant que le toucher est inapproprié.

L'espace personnel de tout être humain doit toujours être respecté !

Technique 14 : UTILISER LA MUSIQUE

Si le langage ne fonctionne plus, les mélodies familières apprises dans le passé ressurgissent.

Les personnes au stade des mouvements répétitifs sont souvent capables de chanter une berceuse d'un bout à l'autre.

Exemple :

Un marin de 95 ans, arrivé au stade répétitif, ne reconnaissant plus sa fille. Celle-ci rentrait en communication avec son papa en lui chantant la chanson « jetons l'ancre, les gars ». Il ne reconnaissait pas sa fille de 60 ans, il ne connaissait pas le nom de la chanson mais il connaissait chaque mot de la chanson. Sa fille communiquait avec son papa à travers le chant alors que celui-ci ne parlait plus.

Il peut arriver que cette technique permette à la personne de dire quelques mots après avoir chanté une chanson familière. La musique leur redonne de l'énergie.

	<u>La malorientation</u>			
<u>Techniques de</u>	• T1 T2 T3 T4 T5 T6	• T1 T2 T3 T4 T7 T8 T9 T10 T11 T12 T13 T14	• T1 T7 T8 T9 T10 T11 T13 T14	• T1 T13 T14
<u>Orientation</u>	• Prend son temps	• Perd la notion du temps	• Ignore la plupart des stimulations extérieures	• Incapable de reconnaître la famille, les visiteurs, les amis, les soignants.
	• A conscience de la réalité	• Oublie les faits, les noms, les lieux	Possède son propre sens du temps	
	• Réalise sa désorientation et s'en inquiète			• Aucune notion du temps
<u>Communication</u>	• Répond positivement aux personnes	• Réagit à la voix et au contact	• Se sert de quelques mots courants	• Réagit à la voix et au contact
	• Négativement aux personnes désorientées	• Sourit quand on lui dit bonjour	• N'écoute pas, ne parle à personne	
<u>Mémoire et vie</u>	• Peut lire et écrire, tant que sa vue est bonne	• Peut lire ou écrire, mais son écriture devient illisible	• Aucune envie de lire ou écrire	

VII. LA METHODOLOGIE DU CAHIER DE COMMUNICATION

Nous allons voir essentiellement dans ce point le cahier de communication, sa raison d'être, la manière adéquate de l'utiliser et ce qu'on va y noter.

Tous les services d'aide à domicile ne fonctionnent pas nécessairement de la même manière. Nous avons vu également qu'il existe des services d'aide familiale et des centres de coordination et donc, au sujet des documents laissés chez le client à disposition des aides et des intervenants, il y a certaines variantes.

Cependant, il est important de signaler que pour tous, le cahier de communication sert :

- **A améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur,**
- **A faciliter la collaboration et la communication entre les différents intervenants du domicile.**

A. Raisons d'être du cahier de communication

Le cahier est utile :

-
-
-
-
-
-
-

B. Comment l'utiliser ?

-
-
-
-

-
-
-
-

C. Que va-t-on y noter ?

En début de cahier, il faut noter les informations utiles aux intervenants :

-
-
-
-
-

Ensuite, on va noter tous les renseignements nécessaires au bon déroulement du quotidien :

-
-
-
-
-
-

Lors de chaque passage :

-
-

Exercices : le cahier de communication

Cocher ce qu'on peut noter dans le cahier de communication.

1. Le numéro de téléphone privé de l'assistante sociale
2. Les tâches effectuées ce jour
3. Mon numéro de téléphone
4. Un changement dans le menu
5. La personne n'a pas bien dormi
6. Le plombier passe demain matin
7. J'ai trouvé des médicaments (qui n'ont pas été donné à la personne)
8. Le numéro de téléphone du service
9. Les poubelles passent un autre jour : l'inscrire pour ma collègue.
10. Le kiné de madame Lefranc se marie bientôt.
11. Le numéro de téléphone de ma collègue
12. « la personne était de mauvaise humeur aujourd'hui, elle m'a continuellement agressée verbalement »
13. « le planning des aides familiales va être modifié »
14. « les petits enfants sont passés : ils venaient demander de l'argent à leur grand-mère pour acheter un lecteur MP3 »
15. Je souhaite bonnes vacances à une collègue que je ne verrai plus
16. « la personne n'a pas bien dormi : elle était très énervée et n'a pas cessé de me déranger dans mon travail »
17. « je n'ai pas fait tout ce qui était prévu : la personne voulait parler »