

La communication des soignants auprès de personnes âgées démentes

La toilette est un moment privilégié d'échange entre l'aide-soignante et la personne âgée. Le professionnel qui s'occupe de personnes âgées démentes doit adapter sa communication, afin de garantir le bon déroulement des soins.

À la faveur d'échanges avec l'équipe, les résidents et les familles de la résidence pour personnes âgées Les Ambassadeurs-Nation, les propos tenus m'ont amené à saisir l'importance de la communication pendant les soins et notamment lors de la toilette dans un lieu de vie pour personnes âgées.

Le processus et les modes de communication

« La chose la plus importante en communication, c'est entendre ce qui n'est pas dit », selon Peter Drucker¹.

Le processus de communication se compose de différentes étapes et de différents acteurs.

Tout d'abord, naît l'intention d'envoyer un message. Ce dernier est envoyé par un émetteur puis reçu par récepteur qui procède à un travail de décodage pour intégrer et comprendre le message envoyé. Enfin, le récepteur pourra répondre à son émetteur par un autre message afin de l'informer de la bonne réception du message, c'est la rétroaction ou *feed-back*.

Il se peut que le message rencontre, au cours de son transfert, des parasites qui en altèrent le sens ou la réception.

Les modes de communication

Il existe deux modes de communication :

- **la communication verbale**, conceptualisée par des mots, ne consiste pas seulement en l'utilisation de ces mots pour en faire des phrases. Elle s'élabore aussi par l'utilisation de la voix, de la parole, de l'intonation. Elle représente seulement 10 % de la transmission du message ;
- **la communication non verbale** comprend tout moyen de communication autre que les mots, c'est le langage du corps. Elle s'étend du toucher

à l'odorat en passant par le son, les regards, les mimiques, les gestes et les postures. Elle représente 90 % de la transmission.

Les obstacles à la communication

Ils peuvent venir de la personne soignée (surdité, langue étrangère, maladie d'Alzheimer) ou des soignants (surdité non diagnostiquée, lassitude, inattention). Ils engendrent des situations particulières telles que celles rapportées lors de retours d'expériences par des élèves aides-soignants et infirmiers :

- selon D., étudiante en soins infirmiers de troisième année : « Parfois, la communication verbale auprès d'une personne aphasique ou comateuse est entravée par diverses choses : un étudiant qui réalise pour la première fois une toilette va se centrer plus particulièrement sur le geste et beaucoup moins sur la communication verbale. »

Il faut aussi veiller à notre communication non verbale afin de ne pas transmettre un message gênant pour la personne soignée (par exemple des mimiques qui indiqueraient que des odeurs désagréables sont perceptibles) :

- un élève qui débutait un stage s'est retrouvé à allumer la télévision lors de la toilette d'un résident car le soignant référent lui a expliqué que ce patient aimait beaucoup la musique et que comme il était dément, il n'y avait aucune discussion possible avec lui ;
- un soignant reçoit un appel téléphonique et poursuit la conversation tout en continuant son soin (le portable coincé à l'oreille) ;
- deux soignants réalisent la toilette complète au lit d'un résident et échangent leurs impressions sur leurs derniers congés sans faire participer le résident. À l'élève présent, ils prétendent que le résident est trop fatigué pour échanger avec eux

Notes

¹ Professeur, spécialiste en management et communication.

² Loi du 4 mars 2002, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000227015>.

³ Code de la santé publique, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI00000691388&cidTexte=>

Trouver la juste distance

Ibrahima Amadou N'Diaye est aide-soignant référent dans la résidence Les Ambassadeurs-Nation à Paris. Il témoigne de son expérience de la toilette :

« Pour effectuer une toilette de qualité, j'utilise une méthode dite de l'« Humanitude* », enseignée par Yves Gineste et Rosette Marescotti. Celle-ci préconise d'accompagner les personnes âgées dans la tendresse et le respect de l'autonomie.

Pour établir une bonne communication, il est important de garder une juste distance (entre le trop fusionnel et le trop distant). Il faut accepter de laisser faire seule la personne même si cela demande plus de temps. Je pense qu'il faut toujours être ouvert au dialogue, être respectueux de l'autre et avoir de la considération envers le résident.

Nous devons faire confiance aux personnes âgées et faire équipe avec elles. »

* Gineste Y. Marescotti R. Soins, corps communication. Les liens d'humanité ou l'art d'être ensemble jusqu'au bout de la vie <http://perso.wanadoo.fr/cec-formation.net/philohumanitude.html>

mais qu'il est très content de les entendre parler de leur vie.

Ces retours ont obligé à rappeler la loi du 4 mars 2002² (droits des malades) et à cibler les différentes formes de maltraitance qu'elles engendraient.

De la communication au soin relationnel

Communiquer permet à la personne de transmettre ses inquiétudes, son désarroi face à la perte d'autonomie. L'article 4-311.2 du Code de la santé publique³ stipule que les « soins infirmiers préventifs, curatifs ou palliatifs intègrent qualité technique et qualité des relations avec le malade ». Ce texte met en avant un point essentiel du métier de soignant : la notion de « soin relationnel », processus utilisant toutes les approches communicatives permettant d'établir une relation et qui aide également la personne à renouer un lien avec son corps, son esprit, son histoire, son environnement, son entourage.

Nous devons respecter la personne âgée en lui expliquant chaque geste effectué, chacune des actions entreprises. Quand la situation devient « tendue » le soignant doit « passer la main » à un autre soignant pour ne pas laisser une situation dégénérer. Cette perte d'autonomie est très difficile pour la personne : le rôle du soignant est d'essayer d'anticiper le besoin des patients afin qu'ils ne se trouvent pas toujours en position de demande.

La communication auprès d'une personne âgée démentie

Avant toute chose, il est essentiel de rassurer par le regard, comme en témoigne Catherine Picard, coordinatrice d'une équipe d'aides-soignants : « Pour une personne atteinte de démence, avant tout acte, il est nécessaire de chercher et capter le regard de la personne, cela se fait en se mettant à sa hauteur afin que les regards se croisent. De fait, la personne démentie va ressentir un sentiment de sécurité et de confiance. »

Par ailleurs, lorsque nous nous adressons à une personne démentie, la communication verbale est unilatérale et de ce fait, peut s'interrompre rapidement. Pour pallier cette difficulté, les soignants décrivent le soin qu'ils vont prodiguer à la personne concernée. Cette attitude permet à la personne soignée de mieux comprendre ce qui se passe. D'autre part, le toucher est également un moyen de communication important avec les personnes présentant des troubles démentiels. Toucher et se laisser toucher par l'autre permet au patient de se sentir dans un climat de tendresse et d'affection.

Par le biais de ces trois facteurs (regard, parole et toucher), la réalisation de la toilette peut s'effectuer plus sereinement puisque la personne ne va pas se sentir agressée.

La communication doit bien entendu être adaptée aux troubles et à la pathologie du résident en essayant toujours d'obtenir son consentement lors d'un soin, conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

Conclusion

La toilette est, pour la personne âgée, un moment privilégié où l'on va s'occuper d'elle individuellement. Il n'est pas rare que la visite du soignant représente le temps fort de sa journée. Il est donc impératif que le professionnel adopte une écoute active afin de montrer au résident le respect qui lui est dû. •

Caroline Plaza,

formatrice Ifas, Clermont-de-l'Oise (60).

Abdelaziz Djellal,

chargé d'enseignement à la faculté de médecine de Paris-XXII,

directeur de la résidence Les Ambassadeurs-Nation, groupe Dolcea, Paris (75)