

Le mot de la coordinatrice

Bonjour,

Le 11 juin 2014, le réseau ALMA a célébré son 20^{ème} anniversaire.

Cette année marque l'union de la fédération ALMA France et d'HABEO au sein de la nouvelle fédération 3977 contre la maltraitance.

Ainsi, le travail initié dès 1994 par le Pr Hugonot et Françoise Busby, à laquelle s'est joint par la suite le Pr Moulias, se poursuit au sein de cette nouvelle fédération nationale.

Toute l'équipe vous souhaite un bel été,

Sabrina Loison
Coordinatrice RhônALMA

N'hésitez pas à nous faire part de vos réflexions, réactions à nos articles sur notre email :

rhonalma@gmail.com

Sommaire

- ✓ **Le dossier : Bientraitance et pratiques : Prendre soin de l'identité de l'Autre : focus sur l'infantilisation**
 - + Quelques repères p. 2
 - + Les vignettes p. 4
 - + Quelques repères en plus p. 6
 - + Nos pistes de réflexion p. 8
 - + Pour poursuivre... p. 10
- ✓ **Prévention de la maltraitance / amélioration des pratiques** p. 11
- ✓ **L'actu** p. 11
- ✓ **Dernières parutions ...** p. 12
- ✓ **Agenda** p. 13



facebook.com/rhonalma

Si vous désirez figurer dans la liste de diffusion électronique de ce journal, contactez-nous au 04.72.61.87.12 ou à rhonalma@gmail.com

Responsable de la publication : C. VOLKMAR
Responsable de la rédaction : S. LOISON
Rédacteurs : Frédérique, Yvonne, Sabrina

Merci aux personnes qui ont participé à l'élaboration de ce bulletin ;
Merci à tous les bénévoles qui s'impliquent avec dynamisme au sein de RhônALMA ;
Merci à l'ensemble de nos partenaires financiers.



Bientraitance et pratiques : Prendre soin de l'identité de l'Autre Focus sur l'infantilisation

Par Frédérique et Yvonne

Les personnes âgées en EHPAD ont changé d'environnement matériel et humain. Le vieillissement et les problèmes de santé ont modifié leur corps et/ou leur intellect. Elles restent néanmoins des adultes. Et il est important pour assurer un sentiment de continuité de leur vie qu'elles puissent garder un maximum des éléments qui constituent leur identité.

De même, lorsque les personnes restent à domicile, les aidants familiaux et les intervenants du réseau de soin doivent veiller au maintien d'identité.

Certains modes de communication, les propos infantilisants par exemple, peuvent mettre à mal cette continuité. Ils entraînent des conséquences dommageables pour l'adulte âgé et aussi pour le soignant ou l'aidant.

L'IDENTITÉ en quelques définitions

« Identité » vient des mots latins « identitas » et « idem » qui signifient : le même. L'identité désigne ce qui est permanent.

L'identité est ce qui permet de différencier, sans confusion possible, une personne, un animal ou une chose des autres.

En psychologie, l'identité est la conscience que l'on a de soi-même. Elle permet à l'individu de percevoir ce qu'il a d'unique, c'est-à-dire son individualité. Elle est donnée entre autre par la reconnaissance qui nous vient des autres.

Conserver son identité suppose donc pour une personne âgée de garder le sentiment de rester elle-même, différenciée des autres et ce, malgré les différents changements qui ont jalonné son existence.

Chez les personnes atteintes de démences de type Alzheimer, ce sentiment ne passe plus par le raisonnement mais reste perçu à travers leur ressenti de la relation.

L'INFANTILISATION : UNE ATTEINTE À L'IDENTITÉ DE L'ADULTE ÂGÉ

L'INFANTILISATION consiste à parler et/ou se comporter envers une personne comme envers un enfant.

C'est « considérer l'autre comme un enfant, incapable de se débrouiller tout seul, de prendre les bonnes décisions ou de juger par lui-même ce qui est bon pour lui. »¹

L'INFANTILISATION est sans doute la plus banale des particularités relationnelles rencontrées dans le domaine de l'accompagnement des personnes âgées.

Elle trouve ses origines dans plusieurs facteurs :

¹ In Les dossiers du psychologue – n°2 – Sept. / Oct. 2010

- Les atteintes cognitives réelles ou «fantasmées» de la personne âgée, qui altèrent ses capacités de jugement et servent à justifier que l'on décide à sa place ;
- Les pertes de capacités motrices, ou bien encore l'isolement, qui induisent parfois un sentiment de vulnérabilité, engendrant des réactions maternantes, (sur-)protectrices ;
- Le lien affectif qui induit un investissement particulier de la relation et la difficulté, pour le soignant/ aidant à trouver la « juste » distance ;
- Les mécanismes de défense utilisés face à la vieillesse et à la détérioration dans une recherche de contrôle, de maîtrise de ce qui échappe et effraie ;
- Le comportement de la personne âgée elle-même qui, consciemment ou non, suggère une demande de paternalisme, de prise en charge, de maternage.

Le désir sincère d'aider l'autre est souvent à la source de l'INFANTILISATION mais il peut conduire à des propos et comportements qui seront maltraitants dans ce qu'ils induisent de dévalorisation, d'irrespect de la personne.

Nous vous invitons maintenant à considérer cette question au travers de 5 situations.

Pour chacune d'elles, nous vous proposons les questionnements suivants :

Après avoir observé cette scène et lu le texte qui l'accompagne :

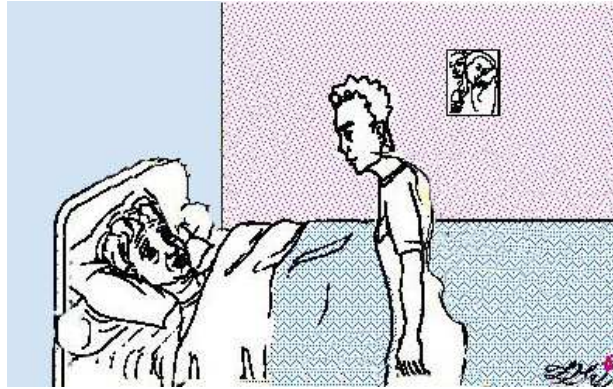
- *Qu'est-ce qui vous choque dans ces dialogues entre les soignants et les personnes âgées (langage, gestes, attitudes, comportements) ?*
- *Comment expliquer ces modes relationnels avec des adultes âgés ?*
- *Quelles en sont les conséquences ? Pour la personne âgée ? Pour les soignants ?*
- *Que proposeriez-vous dans chaque cas pour une communication bien traitante et respectueuse de l'identité d'un adulte âgé ?*

A la suite de ces analyses de situations, nous vous proposons à nouveau quelques repères théoriques complémentaires ... Vous pouvez alors reprendre votre analyse de ces situations à l'aune de ces apports supplémentaires....

N'hésitez pas à partager avec nous vos réactions et commentaires...

rhonalma@gmail.com

Scène 1



© M. Zambon & L. Mias

« Allez Madame Durand, on va se lever, s’habiller et je vous emmène chez le kiné.

Après je retournerai vous chercher pour vous déposer à l’animation, il y aura un atelier de coloriage à 10h.

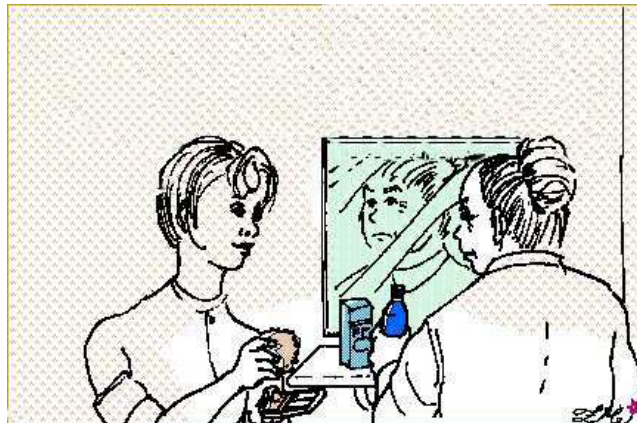
- Non pas la kiné, je ne suis trop fatiguée aujourd’hui

- Mais vous n’avez pas le choix, et c’est pour votre bien

- Et je ne suis pas une gamine pour colorier des petits canards. Je préfère me mettre dans mon fauteuil et regarder ma télé.

- Ah Madame Durand, vous n’allez pas recommencer vos caprices ! Allez, on se lève et on y va ! »

Scène 2



© M. Zambon & L. Mias

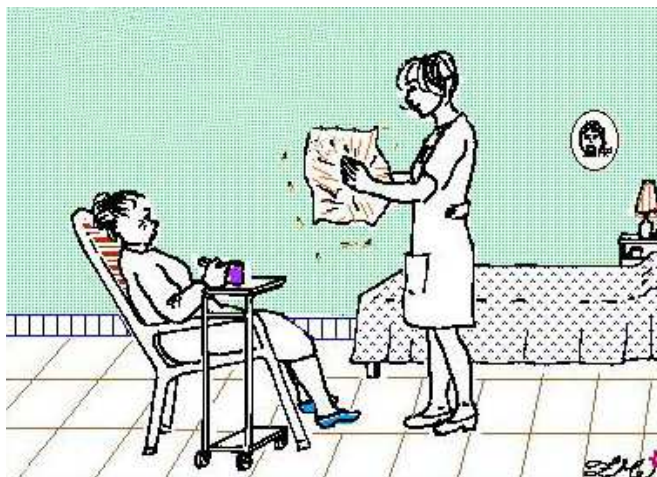
« Je vais vous faire belle ma petite mamie, je vais vous maquiller.

- Mais heu... je ne mets jamais de rouge à lèvres....

- Mais si vous allez voir comme ça vous ira bien. Et je vous ai trouvé un joli jogging rose fushia dans la réserve. »

Mme F habitait une ferme, dans un petit village. Elle est arrivée à l’EHPAD avec peu d’habits usagés et vieillots.

Scène 3



© M. Zambon & L. Mias

« C'est bien ma petite Isabelle, tu as mangé ton yaourt toute seule.

- Heu... j'ai taché ma robe
- C'est de ma faute, j'ai oublié de te mettre le bavoir. Je vais la nettoyer. Tu veux aller faire pipi avant la sieste ? »

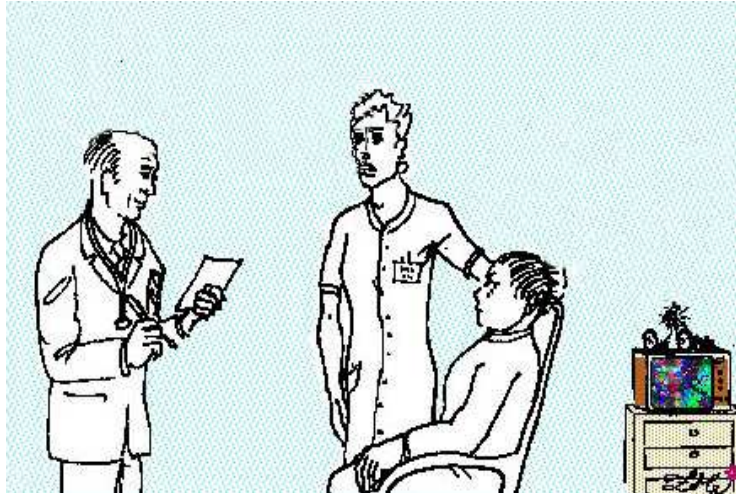
Scène 4



© M. Zambon & L. Mias

« Qu'est-ce que vous mettez encore dans votre poche Germaine ?

- C'est le reste de mon pain pour le donner aux oiseaux
- Reposez le dans l'assiette avec vos peaux d'orange, c'est tout pour la poubelle
- Mais c'est du gaspillage.. et puis mes petits oiseaux ils m'attendent sur mon balcon
- Non, soyez gentille reposez-le sinon pas de petit chocolat avec votre café. »



© M. Zambon & L. Mias

« Vous dormez bien Madame Dupont ? demande le médecin

- Oui docteur elle dort bien, répond l'infirmière
- Pas tant que ça , pense la vieille dame qui n'ose rien dire. »

L'infantilisation / Quelques repères en plus ...

Le plus souvent inconsciente, l'**infantilisation** s'infiltré dans de nombreux discours et situations :

► L'INFANTILISATION à travers le langage et la communication verbale

Cela passe par :

- le ton employé qui est souvent « artificiel », volontiers protecteur ou pédagogique ;
- un vocabulaire qui renvoie à des signifiants régressifs (« chaise-pot » à la place de « fauteuil garde-robe » ou « couches » à la place de « protections », par exemple) ou bien encore des formulations comme « vous n'êtes pas gentille » ou « elle est mignonne » ou bien encore « Madame X fait des caprices »... ;
- l'utilisation spontanée du prénom, l'apparition du tutoiement, et/ou le recours à des diminutifs (« papi », « mamie », « mémé ») et des surnoms que la personne âgée n'a ni demandés, ni souhaités.

► L'INFANTILISATION à travers des gestes inappropriés comme :

- donner la main plutôt que le bras ;
- essuyer la bouche avec la cuillère plutôt qu'avec la serviette...

► **L'INFANTILISATION à travers des attentions et attitudes qui concernent habituellement les nourrissons comme :**

- nourrir la personne avec des petits pots et/ou des aliments type « premier âge » ;
- « faire l'avion » pour l'inciter à ouvrir la bouche lors de la prise alimentaire ;
- Parler d'un bavoir plutôt qu'une serviette ;
- Parler d'une grenouillère la nuit ;
- s'intéresser à l'élimination de la personne âgée et notamment aux selles « avec la jubilation d'une jeune mère de famille »².

► **L'INFANTILISATION à travers la proposition d'activités inadaptés comme :**

- donner un baigneur à la personne âgée ;
- utiliser des jeux, supports et des matériels, initialement conçues pour les enfants.

► **L'INFANTILISATION à travers des tenues vestimentaires et/ou des coiffures inappropriées, qui ne respectent pas les habitudes et souhaits de la personne âgée**

► **L'INFANTILISATION à travers le non-respect de la parole, des souhaits ou des désirs de la personne**

La personne âgée peut être privée de son autonomie, considérée comme une personne mineure, inapte à prendre des décisions, à « choisir les règles de sa conduite, l'orientation de ses actes et les risques qu'elle est prête à courir »³.

Sophie Laublin, psychologue, précise que « plus la personne vieillit, moins elle sera écoutée et entendue, voire consultée. Les prises de décision se feront à sa place, sachant ce qui est bon pour elle »⁴.

Cela peut entraîner de la part du soignant/aidant des attitudes directives (donner des ordres, faire la morale, ou bien encore chantage... pour le bien de l'autre).

Cela peut également aller jusqu'à la conviction que la personne âgée ne peut pas rester un instant seule parce qu'elle serait en danger, et donc les résidents doivent être rassemblés dans les halls de vie de la maison de retraite, à la vue des soignants.

Ces différentes attitudes et comportements ont des conséquences importantes pour la personne âgée.

² « Maladie d'Alzheimer, A l'écoute d'un langage » Dr Louis PLOTON, 4^{ème} Edition, Ed. Chroniques Sociales, 2009

³ « Aide à domicile » René RAGUENE, Ed. Frison-Roche, Paris, 1991, p.24

⁴ « L'infantilisation de la personne âgée en établissement gériatrique » S. LAUBLIN in Le journal des psychologues, n° 256, pp 34-36, 2008

Cela crée une discordance entre son identité d'adulte et la manière dont elle est traitée. Une partie de la vie de la personne, ses capacités, ses compétences, s'en trouvent occultées ; ce qui a un effet négatif sur l'estime de soi de la personne déjà mise à mal par les déficits et les pertes successives inhérentes à son vieillissement.

Un engrenage peut se mettre en place, l'infantilisation renforçant les comportements de demande de maternage de la part de la personne âgée qui va solliciter les soignants/aidants de plus en plus souvent, sans que ces derniers puissent répondre à toutes ces demandes.

Enfin, cette infantilisation peut entraîner de la colère, de l'agressivité, une plus grande résistance lors des soins⁵.

Malgré le désir d'aider l'autre, l'infantilisation constitue la manifestation d'une prise de pouvoir et de domination.

L'infantilisation fait perdre à la personne âgée son statut d'adulte.

Maintenir un rapport d'adulte à adulte auprès d'une personne âgée (démence ou non) demande parfois un réel effort.

Considérer définitivement la personne âgée comme une personne adulte, même si elle nous présente une image contraire, est le seul moyen pour l'aider à garder sa dignité et son identité.

Et pour terminer...nos pistes de réflexion sur les situations proposées précédemment :

Nos réflexions...Scène 1

On assiste à l'infantilisation du résident :

- ▶ à travers le langage et la communication verbale (le ton employé et les formulations sont très directifs ; le mot « caprices » n'est pas adéquat ; l'utilisation du « on » est trop indéfini)
- ▶ à travers la proposition d'une activité inadaptée et qui renvoie la personne âgée à la comparaison avec une « gamine » : le coloriage
- ▶ à travers le non-respect de la parole, des souhaits ou des désirs de la personne

La personne âgée est ici considérée comme inapte à prendre ses décisions et est de ce fait privée de toute autonomie.

En manifestant cette attitude directive, voire autoritaire, pour le bien de la personne âgée, le soignant s'érige en parent-puissant. La personne, et sa parole, sont totalement niées ; elle n'existe plus en tant que personne.

⁵ Art. "Elderspeak Communication: Impact on Dementia Care" K. N. Williams & coll.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2823803/>

La personne âgée A LE CHOIX et c'est justement en lui laissant le choix que le soignant peut ici développer une relation de confiance vers la bienveillance : choix de participer à l'animation ou non mais aussi choix d'aller chez le kiné ou non, toute personne gardant le droit de refuser un soin. Le rôle du soignant est d'expliquer l'utilité du soin, d'inciter mais jamais d'obliger. Il ne semble cependant pas ici s'agir d'un refus mais d'un état de fatigue de la résidente qui n'est absolument pas pris en compte par le soignant.

Par ailleurs, il existe des moyens d'expression artistique susceptibles de convenir à des adultes âgés y compris ceux atteints de déficits cognitifs ou physiques.

Nos réflexions... Scène 2

On assiste à l'infantilisation du résident :

- ▶ à travers le langage et la communication verbale (recours à un diminutif (« ma petite mamie ») que la personne âgée n'a peut-être pas demandé et qui n'est de toute façon pas souhaitable dans la relation professionnelle
- ▶ à travers des tenues vestimentaires et/ou un maquillage inappropriés, qui ne respectent pas les habitudes et souhaits de la personne âgée
- ▶ à travers le non-respect de la parole, des souhaits ou des désirs de la personne

La parole de la personne âgée (« je ne mets jamais de rouge à lèvres ») n'est pas prise en compte.

Le soignant ne différencie pas ses propres besoins et/ou désirs de ceux de la personne âgée.

La personne âgée n'a pas le choix et le soignant est dans une position de toute-puissance par l'affirmation d'un savoir (« mais si vous allez voir comme ça vous ira bien »).

En ne respectant pas les habitudes vestimentaires et esthétiques de la personne âgée, le soignant, sans s'en rendre compte, modifie son image d'elle-même et donc porte atteinte à son identité.

L'écoute de la personne et le respect de ses habitudes de vie permet, au contraire, de la reconnaître telle qu'elle est et telle qu'elle a toujours été.

Nos réflexions... Scène 3

On assiste à l'infantilisation du résident :

- ▶ à travers le langage et la communication verbale (ton employé, vocabulaire qui renvoie à des signifiants régressifs - « aller faire pipi » à la place de « aller aux WC » - utilisation du prénom accompagné de « ma petite », apparition du tutoiement)
- ▶ à travers des attentions et attitudes qui concernent habituellement les nourrissons (utiliser un bavoir plutôt qu'une serviette)

L'attitude du soignant est ici bienveillante mais il est souhaitable que les paroles employées, dont l'intention, positive, est de valoriser le résident, soient formulées d' « un adulte à un autre ».

Nos réflexions...Scène 4

On assiste à l'infantilisation du résident :

- à travers le langage et la communication verbale (ton employé très directif, utilisation du prénom, formulation inadaptée - « soyez gentille » - et menace de punitions)

Le soignant manifeste un abus d'autorité et doit se poser les questions suivantes : en quoi, donner du pain aux oiseaux est-il contraire aux règles de la collectivité ?

Même si tel était le cas, cela n'autorise pas le soignant à punir la personne âgée ; il peut simplement lui rappeler la règle.

Nos réflexions...Scène 5

L'infirmière répond à la place du résident et le médecin laisse faire : c'est comme si la personne âgée n'était pas là.

Il est souhaitable de laisser répondre la personne, et si elle n'en est pas capable, de trouver un moyen de l'associer à l'échange.

La personne âgée n'ose rien dire. On peut poser l'hypothèse que la situation se produit souvent et altère un peu plus à chaque fois, ses capacités d'affirmation de soi.

De plus, moins nous sommes écoutés/entendus, moins nous sommes présents aux autres puis progressivement à nous-même.

Pour poursuivre la réflexion...



A travers les yeux d'une personne handicapée - spot de Pro Infirmis (déc. 2012)

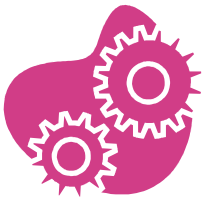
http://www.youtube.com/watch?v=bTiA_DxXcYA



(Art.) Infantilisation : la personne âgée dépendante est un adulte - AUFFRAY J.-M, Revue de l'infirmière, n°102, Juin 2004, p. 5-6



Parlez-moi avec dignité – Conférence de Martine Lagacé - Observatoire Vieillesse et Société (Qc) - <http://youtu.be/JBB9spzMhyE>



★ Nouvelles recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM :

- ▶ Qualité de vie en MAS-FAM (volet 2) : "Vie quotidienne, sociale, culture et loisirs" (déc. 2013)
http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article891&var_mode=calcul
- ▶ Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage et accompagnement (mai 2014)
http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article861&var_mode=calcul
- ▶ Dispositif de sensibilisation et d'appui à l'évaluation externe à l'attention des ESSMS autorisés avant le 3 janvier 2002 - Information et inscription :
http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article972&var_mode=recalcul



L'actu

★ Fusion d'**HABEO**, association gestionnaire du 3977 et de la fédération **ALMA France** au sein d'une nouvelle structure : **Fédération 3977 contre la maltraitance**.

La fusion de ces deux entités partenaires depuis 2008 doit contribuer à renforcer l'efficacité du dispositif de lutte contre la maltraitance des adultes âgés et/ou handicapés.

La **fédération 3977 contre la maltraitance**, c'est une écoute nationale du lundi au vendredi de 9h à 19h et un traitement local des situations via le réseau des associations adhérentes, dont les centres d'écoute ALMA, acteurs historiques du dispositif, qui continuent également à offrir une possibilité d'écoute complémentaire.

★ Nomination de **deux secrétaires d'Etat** auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, Marisol Touraine :

- Madame Laurence Rossignol, secrétaire d'Etat chargée de la Famille, des Personnes âgées et de l'Autonomie,
- Madame Ségolène Neuville, secrétaire d'Etat chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'Exclusion.

★ Lancement le 27 mars dernier du **Plan pour les métiers de l'Autonomie et engagement pour le développement de l'emploi et des compétences « Autonomie »**. Ce plan prévoit notamment un soutien à la professionnalisation, la prévention des risques professionnels.

<http://www.social-sante.gouv.fr/actualite-presse,42/invitations-presse,2339/lancement-du-plan-pour-les-metiers,17190.html>



Et pendant ce temps en Europe...

★ Recommandation du comité des Ministres aux Etats membres sur la promotion des droits de l'Homme des personnes âgées :

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM%2FRec%282014%292&Language=lanFrench&Ver=original&Site=COE&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383>

RhônALMA recherche des bénévoles

Écouteurs : Encadré par des professionnels au sein d'une équipe dynamique, vous êtes chargés d'assurer les permanences d'écoute.

Conseillers : Au sein d'une équipe pluridisciplinaire, vous éclairez les situations écoutées de votre expérience professionnelle (sociale, **juridique**, psychologique, ou médicale...) et participez au suivi des situations.

Formation assurée par la fédération 3977 contre la maltraitance.

Contact : 04.78.62.29.93 & rhonalma@gmail.com



Dernières parutions...



Humanisons notre lexique

in Les Cahiers de la FNADEPA 125 (Mars 2014). - pp. 12/14



Promouvoir une culture de la bientraitance en Ehpad

in Soins Gérontologie 106 (Mars - Avril 2014). - pp. 13/17



Rapport mondial sur le Handicap – OMS

http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_fr.pdf

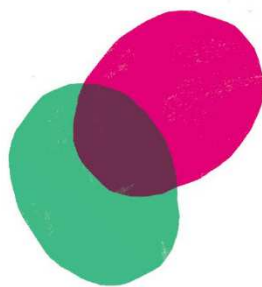


Résultats de l'enquête Bientraitance dans les services intervenant auprès d'un public adulte à domicile (2013) - ANESM

http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article801&var_mode=calcul

Agenda, colloques, conférences ...

| CONFERENCES, COLLOQUES ... | Renseignements, inscriptions |
|--|--|
| Lyon, 3 & 4 novembre 2014 Premières rencontres Francophones sur le répit : Partageons nos expériences | http://www.rencontres-repit.fr/ |
| Paris, 5 & 6 novembre 2014 3èmes rencontres scientifiques de la CNSA pour l'autonomie : Être proche aidant aujourd'hui | Entrée gratuite sous réserve d'inscription avant le 25 octobre 2014. Inscription définitive à réception de la confirmation. Ptolémée: 01 47 70 45 78 - cnsa@ptolemee.com |
| Lyon, 2 octobre 2014 CRIS Mieux Vivre a 50 ans ! <i>Conférence : Accueil de personnes en situation de dépendance : Innovons ! (titre provisoire)</i> | contact@criasmieuxvivre.fr http://criasmv.asso.fr |
| Septembre 2013- juin 2014, Lyon Soirée d'information aux tuteurs familiaux - Information sur les mesures de protection - Information sur l'exercice des mesures de protection | Calendrier et programme : http://www.udaf69.fr/pdf/calendrier_rv.pdf |



ESPACE DE MÉDIATION ET
D'ACCOMPAGNEMENT

www.aproposmediation.fr

06 77 25 33 81

REPLACER LA PERSONNE ÂGÉE AU CENTRE DE LA PRÉOCCUPATION FAMILIALE

C'est l'objectif du tout nouveau cabinet de Médiation familiale **A PROPOS MEDIATION** qui accompagne les personnes en situation de dépendance et leur famille.

Dans un lieu discret et confortable, les familles sont accueillies en toute confiance pour faire part de leurs conflits familiaux.

Deux médiateurs familiaux diplômés d'Etat, Patricia Le Goff et Véronique Ginisty-Izoard, garantissent un accompagnement qualifié, en toute confidentialité, impartialité et indépendance.

A PROPOS MEDIATION propose un entretien gratuit (ou des séances d'information collectives) à toute personne (ou structure) souhaitant connaître plus en détail le processus de médiation familiale.

SE PARLER... S'ECOUTER... DECIDER...

La médiation familiale est un choix responsable pour gérer concrètement les conflits familiaux dans toutes les situations de crise liées à une nouvelle organisation familiale. Elle permet ainsi de :

- Mieux comprendre la situation
- Préserver les droits de chacun et en particulier ceux de la personne âgée ou dépendante
- Aux familles d'exercer ensemble leurs responsabilités familiales