

## **Famille, résidents, personnel: les enjeux cachés de la communication.**

Myriam Van Espen.  
Experte Internationale en Gérontologie.  
Cabinet Conseil SENIOR INNOVATION.

### **Introduction**

Au sein d'une société où les médias et les nouvelles technologies occupent une place importante dans le déroulement de la vie quotidienne de chacun d'entre nous, le mot communication recouvre des notions multiples et les modalités d'échange entre les personnes évoluent rapidement. Messages électroniques, téléphones portables aux multiples fonctions, sms, chat etc. font désormais partie de la vie des foyers pour nombre d'entre nous et font apparaître une série de nouveaux comportements. Le domaine de la gérontologie est également concerné par cette évolution et en décembre 2003, l'ASA organisait un colloque international à Washington intitulé «Vieillesse, handicap et autonomie: les avancées technologiques au service de la qualité de vie». Dans ce contexte général d'évolution rapide des modes de communication, la communication de personne à personne vécue au quotidien au sein des institutions se transforme insidieusement elle aussi.

La notion de temps, les systèmes de valeurs et les vécus du personnel, de la famille et de la personne s'entrecroisent et forment des écheveaux relationnels complexes, multiples et variables.

### **Conseils et formations en gérontologie**

114/1 chée de Roodebeek – B-1200 Bruxelles – Tel. +32 (0)2 779 04 88 – Mob. +32 (0)475 840 967  
[info@seniorinnovation.com](mailto:info@seniorinnovation.com) – [www.seniorinnovation.com](http://www.seniorinnovation.com) – TVA : BE 0865.826.255  
Compte bancaire ING 310-1960755-83 – IBAN BE14 3101 9607 5583 – BIC BBRUBEBB



Quelle valeur et quel sens ont pour moi, Ancien, la communication avec le personnel et ma famille? Quel était le système de croyances et le contexte de communication dans lequel j'ai évolué au fil de ma vie? Probablement ai-je vécu la Première Guerre Mondiale où les rumeurs, la presse écrite et le courrier étaient porteurs d'informations diverses et encore, la Seconde Guerre Mondiale en écoutant crachoter la radio émettant des nouvelles angoissantes? Probablement ai-je vécu le poids des mots où chaque parole pouvait être mal interprétée par l'ennemi ou risquer de trahir une personne en danger ou une situation délicate?

Quelle valeur et quel sens ont pour moi, Famille, la communication avec ce parent âgé et le personnel alors que j'ai grandi dans un contexte familial chargé d'histoire et d'émotions, transmetteur de messages verbaux et non - verbaux, créateur de mythes, de rôles et de logiques entraînant un certain vécu de la communication pour chacun de ses membres?

Quelle valeur et quel sens ont pour moi, Soignant, la communication sur le plan personnel et professionnel? Peut-être suis-je issu d'une autre culture d'origine où les modalités de communication interpersonnelles sont différentes? Peut-être suis-je moi-même, Famille, d'une personne âgée dont je m'occupe régulièrement, que j'ai laissée au pays ou que je viens de perdre? Peut-être ai-je eu une relation privilégiée avec un Ancien de mon groupe familial ce qui m'a influencé dans mon choix professionnel?

Et sur le plan professionnel? Que signifie pour moi le terme communication avec les résidents, avec leurs familles, avec mes collègues ou mes supérieurs hiérarchiques?

Est-ce que je me réfugie dans une communication «technique» dans laquelle j'esquive mon vécu émotionnel? (rapport, plan de soins, posologie etc...) Est-ce que je me positionne en communiquant à partir du On institutionnel ou à partir du Je personnel et responsable dans mes échanges avec le résident, mes pairs et la famille.

Autant de questions ouvertes qui interpellent chacun d'entre nous...

Autant d'enjeux cachés que l'autre vit lorsque j'échange avec lui...

Alors que Communiquer, c'est mettre en commun. C'est pouvoir se dire et entendre, afin d'être entendu.»



## I. Le cadre de la communication: l' institution d'accueil

Dans le cadre de la journée d'études d'aujourd'hui, je partirai du présupposé que la communication se déroule dans le cadre d'une maison de repos ou d'une MRS ou encore d'un centre de jour et que les acteurs de l'échange sont essentiellement le résident, la famille et le personnel soignant. *(le personnel de direction me pardonnera de ne pas l'avoir inclus aujourd'hui dans la réflexion...)*

Les bâtiments de l'institution et l'éventuel espace vert qui l'entoure définissent symboliquement l'espace dans lequel la communication va se dérouler entre les parties. Les rôles, le langage verbal et non-verbal, les règles de référence (décret, roi, usages de la maison) seront propres à ce lieu qui a pour but l'accueil de personnes âgées.

Par ailleurs, selon l'endroit où se déroulera l'échange, la connotation pourra être toute différente: le bureau de la direction, le couloir, la cafeteria, la chambre de la personne, le bureau du personnel soignant, l'accueil etc.

Le contact aura-t-il un caractère officiel, informel, convivial, médical, social...?  
Sera-t-il spontané ou organisé...?

Par ailleurs, l'impact de l'espace-temps est également à prendre en considération.

Se voir à 8 heures du matin, à 16 heures de l'après-midi, en début de soirée ou au cours d'un week-end influencera sans nul doute la perception de l'échange car l'emploi du temps présent dans la tête de chaque acteur pour se rencontrer sera fort différent suivant les moments choisis pour communiquer.

De plus, la notion de temps diffèrera par essence entre chaque personne et le choc des rythmes de vie différents est parfois fortement ressenti...

Peut-être que le résident a envie de prendre le temps de goûter à chaque instant de la vie, de savourer un instant de rencontre où il est un peu le centre d'intérêt, de se raconter pour cheminer dans son propre espace intérieur et transmettre des messages importants à son entourage?



Peut-être que la famille se sent stressée entre les obligations d'une vie familiale et/ou professionnelle bien chargée et se sent coupable de ne pouvoir prendre plus de temps pour communiquer avec l'Ancien ou le personnel ou encore a-t-elle du mal à gérer les évolutions de rôles que nécessite parfois la situation?

Peut-être que le personnel vit que le temps file à toute allure au vu de toutes les tâches à accomplir, a envie de prendre plus de temps pour être présent et se sent parfois un peu à l'étroit dans le cadre horaire qui lui est impartipour vivre des échanges de qualité?

## II. Quels enjeux cachés?

### 1. la carte du monde

Lorsqu'une communication s'établit entre deux personnes, chacun est présent en tant qu'individu est présent avec son histoire, sa vision du monde, son système de valeurs et de croyances et a donc tout un paysage intérieur (la carte en pnl) du monde qu'il s'est constitué au fil du temps. Trop souvent, nous faisons une supposition gratuite de croire que l'autre possède le même type d'informations que nous et qu'il n'existe qu'une seule réalité, le monde tel que je le vois, *moi*. **La carte du monde** d'une personne est l'ensemble des représentations internes de cette personne. Ces représentations internes sont chacune le résultat de la manière dont elle aura organisé à l'intérieur d'elle-même la réalité perçue au fil de la vie et au moment même de l'échange.

On parle de réalité subjective: ma réalité n'est pas votre réalité. En prendre conscience est un mécanisme essentiel dans tout processus de tolérance et d'acceptation d'autrui.

Chacun d'entre nous se fabrique donc une représentation subjective de la réalité et nous vivons et fonctionnons en fonction de cette représentation.

Il est essentiel d'en prendre conscience, d'apprendre à modifier nos propres représentations et aussi de comprendre celle des autres.

De plus, nous avons également une tendance naturelle à sélectionner dans l'expression de l'autre des éléments que nous entendons en les amplifiant ou à l'extrême, en les ignorant ou encore, au cours de notre expression, nous valorisons ou minorisons certains éléments du message.



Ainsi lorsqu'une personne âgée est admise dans une institution pour la première fois, elle va vivre chaque contact et chaque événement, aussi banal soit-il, à partir de sa carte du monde. Suivant sa capacité de la remettre en cause ou pas, l'admission se passera dans de plus ou moins bonnes conditions. Quelle représentation avait-elle au préalable d'un tel lieu? quelles ont été ces expériences au cours d'hospitalisations ou de séjours en maisons de convalescence antérieures à l'admission? À t elle vécu dans sa vie d'enfant ou d'adulte des séjours en milieu collectif? De quel type? Colonies de vacances, camp de jeunesse, camp de concentration, pensionnat etc..

Au moment de l'entrée de la personne en institution, la famille ou l'entourage utilise aussi évidemment sa carte du monde.: l'expérience positive avec un autre parent dans un autre lieu, le séjour de convalescence vécu récemment suite à des problèmes de santé (famille =3<sup>e</sup> âge), la visite effectuée au préalable et qui a laissé une excellente impression etc. sont autant d'éléments présents dans l'esprit lors des futures communications avec le parent et le personnel au sein de l'institution.

Quant au personnel, une nouvelle entrée peut réveiller une série de souvenirs: la personne qui occupait auparavant la chambre du nouvel arrivant et avec qui j'avais un contact privilégié, le style de la personne admise m'évoque un parent âgé avec qui j'avais des relations souvent tendues, ou encore il s'agit de quelqu'un de ma ville ou de mon village que j'ai connu quand j'étais petit et qui me réveille des souvenirs d'enfance...

Suivant le dialogue interne propre à chaque interlocuteur en puissance, les paroles dites valoriseront ou banaliseront tel ou tel aspect des premiers mots échangés et auront une grande influence sur le déroulement du séjour de la personne.

## **2. Un autre phénomène invisible: l'écharpe relationnelle**

Lorsqu'une personne va se mettre en mouvement, en interaction avec une autre et établir **une «écharpe relationnelle»** tel que le définit Jacques Salomé, la carte du monde influencera l'échange.

L'écharpe relationnelle symbolise à la fois le lien entre deux personnes et le canal (ou le conduit) à travers lequel assent les échanges.

X «si je parle, cela veut dire que vous acceptez de m'écouter»

Y «oui, mais, vous, vous acceptez de m'entendre...»

Pour que la communication circule, que l'écharpe soit un canal d'échange, **il convient de restituer à l'autre ce qui lui appartient.** S'il envoie des «messages cadeaux», je dois savoir l'accueillir. En revanche, un «message poison» peut m'atteindre en ce qu'il réveille une blessure intérieure.



J'entends les «messages poison» en fonction de mon ressenti et non de l'intention de l'autre. S'ils me font souffrir, je dois les refuser et les restituer à l'expéditeur.

Ainsi lorsqu'une famille remercie l'équipe par un cadeau symbolique ou un ballotin de pralines pour l'attention portée à son parent durant son séjour, acceptons ce geste avec reconnaissance en saisissant également toute la portée symbolique et toute l'émotion qu'il contient...

Quant au message «poison» que vient de me lancer la vieille dame acariâtre de la chambre X, je peux le lui restituer d'une certaine manière: «J'ai entendu ce que vous avez dit à mon sujet mais j'en suis blessée... Alors je ne veux pas de ce jugement sur moi. Je vous le rends. Je ne le fais pas contre vous, mais pour moi.»

Je ne suis pas responsable de la façon dont l'autre reçoit le message que je lui envoie. Mais, en prenant le risque de dire ce que je ressens, j'invite l'autre à prendre la responsabilité d'en faire autant.»

### **3. Le récepteur donne le sens, un phénomène souvent oublié...**

Soyons donc attentifs au fait que c'est **celui qui reçoit le message qui lui donne un sens.**

Dans le cadre de mes consultations pour les familles, il arrive très fréquemment que les familles soient surprises que je les invite à considérer le message du médecin, du soignant ou du gestionnaire d'un autre point de vue. Très souvent, elles utilisent la phrase type «mais je croyais que cela se passait comme ceci ou cela, je ne savais pas que...»

«Evidemment vu sous cet angle...». La tension baisse alors immédiatement d'un cran car une prise de conscience s'opère quant à la possibilité de comprendre autrement le message reçu.

### **4. Un enjeu majeur: la communication avec d'autres me confirme dans mon existence d'être humain.**

Au fil de la vie quotidienne dans les institutions, nous sommes parfois happés par les multiples tâches à effectuer sur une journée et, en règle générale, notre journée est bien remplie.

Il me paraît cependant important que nous essayons d'avoir à l'esprit **qu'une personne a besoin de communiquer avec autrui pour parvenir à la conscience d'elle-même.**

Elle contribue à l'affirmer dans son identité, sa valeur personnelle voire le sens qu'elle donne à son projet de vie.

Alors quand Madame Françoise qui est clouée dans son fauteuil ou dans son lit sonne un nombre incalculable de fois sur la journée et interrompt ainsi le déroulement du travail des infirmières ou



des aides soignantes, peut-être est-ce juste pour se rassurer elle-même sur le bien-fondé de son existence en tant qu'être humain sur cette terre?

Alors quand la fille de Monsieur Roger harcèle constamment le personnel soignant pour des raisons apparemment mineures, peut-être est elle célibataire, à la retraite et en manque de contacts sociaux et que la maison de repos est une de ses rares possibilités de contacts humains...?

Alors quand le personnel est attentif à communiquer verbalement, par un sourire, par le toucher tout au long de la journée avec les résidents les personnes âgées reflètent une certaine joie de vivre et rayonne d'un soleil intérieur...

Ou encore quand le personnel soignant, se retrouve autour d'une table à certains moments pour la pause et échange une série d'informations, il s'agit d'un moment clé pour reprendre contact avec soi en compagnie de ses collègues.

### **III. Les acteurs: Résident, Famille, Personnel soignant.**

#### **1. Soi-niant ou Parler Je: quelle communication pour le personnel soignant?**

Une position fondamentale dans la communication est de personnaliser l'échange en parlant du Je (moi) et en invitant l'autre à parler de lui. Si cet énoncé paraît une évidence, il est parfois très difficile à appliquer dans un contexte institutionnel et souvent le «nous» ou le «on» auront tendance à prendre le dessus dans la conversation. À chacun d'être vigilants et de créer des relations au quotidien à partir du Je en étant attentif à accueillir la parole de l'autre telle qu'elle se présente...

**Pour une relation saine, il convient de parler de soi et non de l'autre.** Fini les «tu», «Tu devrais», «Il faut que tu»

Place au «je»!

Bien entendu, j'invite aussi l'autre à parler de lui...

Si j'utilise ce positionnement Je, c'est tout bénéfique pour les deux interlocuteurs:

Pour moi:



- je ressens davantage mes émotions et je me centre intérieurement en étant attentif à ma propre cohérence intérieure.
- j'augmente le contact avec mon interlocuteur
- j'ai le sentiment d'être authentique
- je suis personnel dans mes relations (plutôt qu'impersonnel)

Pour l'autre:

- il me comprend mieux
- il est plus ouvert à m'entendre.  
Il se sent interpellé dans le Je et peut connecter avec ses propres émotions en les distinguant des miennes.

Il est certain que de dire «je» diminue de beaucoup les chances que l'autre réagisse en niant ou en se défendant. En effet, il ne peut nier ce que je ressens. Et je ne l'accuse de rien, de quoi se défendrait-il?

Cette façon de communiquer permet aussi à l'autre d'avoir accès à ce que je ressens. La communication porte ainsi davantage sur le vrai sujet évitant des dérapages inutiles. La relation ne peut qu'en bénéficier!

Cette suggestion peut peut-être parfois choquante à certains d'entre vous mais je pense essentiel que particulièrement le personnel soi-niant y soit attentif pour son propre bien-être et... par conséquent, celui des autres.

Un enjeu caché se situe là aussi: est ce que je ne m'oublie pas un peu trop dans l'accompagnement et l'aide des autres? Est-ce que je me respecte et suis fidèle à moi-même?

## **2. Quelle valeur et quel sens a la communication pour moi, Famille?**

L'arrivée de l'aïeul dans un établissement va déstabiliser les relations familiales puisque parmi d'autres éléments, le cadre de référence de la communication change.

Les acteurs se parlent dans un contexte nouveau et l'aidant familial principal n'a plus à assurer le «quotidien» et peut aborder plus directement les aspects de la Vie avec son parent. Cette situation



peut parfois s'avérer difficile pour les deux protagonistes, parents et enfants.

Les tâches quotidiennes ne font plus écran entre les personnes et les paroles conduisent plus rapidement à l'essentiel, ce qui peut mettre mal à l'aise.

La famille se sent parfois lésée de ne plus pouvoir ou devoir effectuer certains soins ou services et vit une réelle souffrance de devoir «abandonner» cette dimension de la vie (parfois très intime) de son parent à des professionnels. Le sentiment de culpabilité n'est pas loin...

Cette évolution de rôles notamment pour la famille/entourage est parfois difficilement identifiée et rarement préparée de manière anticipative au cours de la préparation de l'admission (pour autant que l'admission ne se soit pas faite dans l'urgence...) et, il arrive que les échanges débutants entre résident, famille et personnel soignant soient difficiles et ancrés dans des non-dits parfois difficiles à transgresser.

Le résident peut ressentir une forme d'abandon car la famille ne s'occupe plus de lui de la même manière qu'auparavant et l'ensemble des acteurs (résident, famille, parent) sera invité à partir à la recherche d'un jeu relationnel de complémentarité et/ou de coopération où chacun sera encouragé à se situer comme partenaire d'un projet commun.

L'enjeu sera alors de maintenir tant que faire se peut une certaine forme d'équilibre fragile par essence (car le ressenti occupe une grande place dans la dynamique), d'assurer la sécurité et l'harmonie relationnelle et d'éviter les risques de conflits.

Cet objectif est bien entendu loin d'être évident à réaliser au quotidien et certains dangers se profilent à l'horizon ne facilitant pas toujours une triangulation constructive entre résident, famille, parent.

- la famille développe un maternage intensif et la personne âgée risque alors d'accuser le personnel d'un manque d'attention
- la personne peut refuser les soins effectués par le personnel soignant
- la relation personnel soignant – résident est renforcée entraînant une mise à l'écart de facto de la famille.

Comme je l'ai évoqué plus haut, la carte du monde de la famille aura un impact non négligeable. Trop souvent, les représentations du lieu d'accueil sont encore teintées des rumeurs circulant au «café du coin»: manque de personnel, rigidité des horaires, exagérations financières, etc. La famille est donc «conditionnée» par de telles images et de tels a priori.



Si la relation avec le parent est en mutation, la famille doit apprendre à se relationner de manière adulte avec l'équipe alors qu'elle demeure malgré tout enfant de son parent... Elle vit alors une remise en question permanente quant au bon choix de la structure et le traduit par une angoisse apparemment injustifiée. Les faits du jour seront alors amplifiés de manière anormale et des requêtes multiples risquent de pleuvoir sur le personnel de l'institution. Il sera important à ce moment-là de décoder le ressenti et les émotions en ébullition... Et d'être attentif au vécu des proches.

**Famille et personnel ont chacun leur champ d'intervention** et proposer une collaboration active quand cela paraît possible tout en étant attentif aux limites des proches peut s'avérer souvent extrêmement fructueux.

(il sera important de les identifier régulièrement: démarches administratives, préserver le lien social du parent, accompagner le parent pour relever le courrier etc.)

Par ailleurs, suggérer dans la mesure du possible du temps et de l'espace pour que la famille puisse exprimer ses difficultés peut s'avérer précieux pour se rencontrer, partager des informations ou fournir des explications et prévenir ainsi des moments de tension.

### 3. Quelle valeur et quel sens ont pour moi, la communication, Ancien?

avec le personnel, avec ma famille...

Le fil de ma vie se déroule trop lentement ou trop vite à mon goût. J'ai vécu longtemps et je sens que je me rapproche du Grand Passage.

Peut-être suis-je angoissé car je veux finir certains projets importants pour moi?

Peut-être que le passé et le présent se mêlent un peu pour moi?

Peut-être suis-je confronté à la souffrance d'une déchéance physique mais mon esprit est encore vif et clair?

Peut-être suis-je nostalgique et tristé d'un passé révolu à tout jamais?

Peut-être suis-je confronté à une sensation de solitude et d'ennui?

Peut-être suis-je serein et que mon bilan de vie est positif et satisfaisant?

Peut-être ai-je envie d'investir dans de nouveaux centres d'intérêt?

Peut-être ai-je envie de prendre du temps pour moi?

Peut-être ai-je envie de créer des nouvelles relations?



Sans doute suis-je en train de vieillir comme j'ai vécu...

Et la communication, je la pratique comme je l'ai apprise au fil du temps, de mon éducation, de mon histoire et de mon expérience de la vie.

À présent, j'ai perdu mon «chez moi» à moi seul et je me retrouve à présent dans un chez moi qui se croise avec «chez les autres». La plupart de mes repères quotidiens ont disparu: vaisselle, mobilier, bibelots accumulés au fil des années et chargés affectivement. Une nouvelle étape de ma vie s'ouvre lors de mon arrivée dans l'institution mais, je me sens perdu, déstructuré... J'ai besoin de faire le point sur ce que j'ai vécu pour, peut-être, mieux m'intégrer et lier connaissance avec de nouvelles personnes.

Ou encore ai-je choisi délibérément mon nouveau lieu de résidence car je tiens à conserver mon autonomie existentielle jusqu'au bout et suis-je décidé à m'adapter à ce nouveau milieu de vie?

Mon enjeu principal est de continuer à exister, à être reconnu pour ce que je suis et je l'affirme à ma manière au fil des jours à ceux qui m'entourent...

## Conclusions

Au cours de ce bout de chemin parcouru ensemble, j'ai tenté de vous faire percevoir quelques aspects dissimulés de la communication souvent présents au sein de la vie professionnelle en milieu gérontologique. Carte du monde, écharpe relationnelle, message cadeau, message poison, parler je, champ d'intervention possible des familles, vécu intérieur et non verbalisé des résidents, autant d'enjeux cachés qui se déroulent tout au long de nos communications au quotidien et que nous perdons parfois de vue...



Je vous invite à considérer cet exposé comme une invitation mutuelle au partage de nos réflexions et de nos expériences respectives.

Un des objectifs de cette conférence était de vous permettre de prendre un peu la distance par rapport à votre vie journalière et de communiquer à propos des communications qui se déroulent au sein de vos institutions ou encore, de «méta communiquer», comme on a coutume de le dire en analyse systémique.

Pour conclure, je pense que l'important est que nous ayons conscience de manière régulière de la présence de ces multiples enjeux cachés dans la relation Résident, Famille et Soignants de manière à se donner le droit permanent d'apprendre à améliorer notre pratique professionnelle. et, à contribuer ainsi à une meilleure qualité de vie de nos Aînés.

Namur, 25 novembre 2004.

Myriam Van Espen



### ***Bibliographie de référence***

#### ***Une logique de la communication***

*P. Watzlawick, J. Helmick Beavin, Don D.Jackson.  
Editions du Seuil.*

#### ***Changements, paradoxes et psychothérapie***

*P. Watzlawick, J. Weakland, R. Fisch.  
Editions du Seuil.*

#### ***Aux sources de l'instant.***

*Cécile Bolly, Michel Vanhallewyn.*

#### ***Heureux qui communique***

*Jacques Salomé.  
Albin Michel.*

#### ***Parle-moi... j'ai des choses à te dire.***

*Jacques Salomé.  
Les Editions de l'Homme.*