

# La relation avec la personne âgée



*Chère Madame,*

*Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre pays.*

*Nous sommes très heureux que vous ayez choisi de travailler dans le domaine de l'assistance à domicile aux personnes âgées et aux handicapés, parce que ce sont justement les catégories plus fragiles qui ont besoin d'être suivies.*

*Nous savons que vous avez dû affronter des difficultés pour arriver en Italie, nous sommes conscients du fait qu'il est difficile de vivre loin de sa famille, apprendre une nouvelle langue, côtoyer des personnes de culture différente, avec d'autres habitudes et un autre mode de vie. Et nous savons aussi que vous devez affronter des problèmes pratiques, comme les filières bureaucratiques pour le permis de séjour et pour la stipulation du contrat de travail.*

*Ces opuscules sont une aide pour vous permettre de commencer à acquérir les premières compétences techniques et professionnelles, que vous déciderez peut-être d'approfondir en suivant un cours de formation spécifique, ou seulement pour comprendre par exemple comment assister les personnes atteintes de démence ou les mouvements les plus adaptés pour aider une personne âgée à se lever, comment préparer un repas équilibré, comment établir des rapports avec les familles, à quels services s'adresser pour les besoins de la personne assistée et pour ses exigences, quels sont vos droits et vos devoirs.*

*Nous voulons contribuer à surmonter les situations de solitude ou d'abandon et ces opuscules ne sont qu'une des initiatives que la Région et les Organismes locaux sont en train de promouvoir sur le territoire pour favoriser la reconnaissance et la qualification du rôle important que vous avez, pour faciliter votre intégration dans la société et un échange interculturel profitable, afin d'améliorer la qualité de vie de la personne qui reçoit et de celle qui prête aide et assistance.*

**Gianluca Borghi**

*Assesseur régional – Département des politiques sociales*

# La relation avec la personne âgée

## Importance de la relation

La **relation** (relazione) est le lien entre deux ou plusieurs personnes. À garantir les liens est la volonté réciproque de les maintenir et de les faire croître. Toute relation est relative au **contexte** (contesto) dans lequel elle se cultive. La même action a un sens différent dans les différents contextes culturels (par exemple dire bonjour à une personne en l'embrassant peut être considéré dans certains contextes un signe de profonde amitié, dans d'autres un geste inconvenant).

## La relation avec la personne âgée

La personne âgée arrive à la fin de sa vie qui est aussi l'ensemble des relations qu'elle a nouées dans le temps.

La possibilité de construire une bonne relation avec la personne âgée dépend de la capacité de l'aidante de connaître et de comprendre le contexte relationnel dans lequel la personne âgée a vécu et vit. Se faire raconter l'**histoire** (storia) de la personne âgée, par sa famille ou par elle-même, est un premier pas pour connaître et pour comprendre. Savoir écouter est une grande qualité de la personne qui décide de prêter assistance. Cela signifie mettre au centre de la relation les **besoins** (bisogni) et les exigences de l'autre et essayer de travailler pour les satisfaire. Il se peut aussi que la personne âgée et sa famille posent des questions à l'aidante et désirent connaître son histoire en donnant un signe d'ouverture et de disponibilité à la relation.

## La valorisation de la personne âgée

Se rendre compte de ne plus pouvoir compter sur ses forces, de dépendre partiellement ou totalement des autres est une prise de conscience dramatique qui souvent s'accompagne de tentatives répétées d'**autonomie** (autosufficienza) comme par exemple le besoin de démontrer que l'on est encore en mesure de se vêtir, se déplacer, manger seule. À l'aidante on demande d'**aider** (aiutare), sans pour cela les remplacer complètement, aussi bien les proches qui pourraient vouloir s'occuper directement de certains aspects de l'assistance que la personne âgée qui sera encore orgueilleuse de ce qu'elle sait et de ce qu'elle sait faire, bien que parfois elle n'arrivera pas à le faire totalement ou à le faire en complète autonomie.



## Problèmes de la relation avec une personne âgée

Pour la personne âgée avoir recours à une aidante est souvent une solution extrême, qu'elle accepte difficilement et avec méfiance. L'aidante non italienne est vue, dans bien des cas, comme une personne étrangère, qui vient de très loin, n'a pas la même culture, ne parle pas la même langue, a d'autres habitudes, cuisine et mange différemment. Surtout au début, cela peut provoquer chez la personne âgée des attitudes de suspect et de refus. On demande donc à l'aidante, **compréhension** (comprensione), patience et **sérieux** (impegno) pour se faire accepter et aimer.

## La condition de la personne âgée en Italie

En Italie la personne âgée n'est pas toujours **respectée** (rispetto) et prise en considération. La vieillesse s'accompagne souvent d'un retrait progressif de la vie publique et des relations sociales. Ce phénomène a de fortes répercussions sur la considération sociale de la personne âgée, comme une personne en marge de la société et insignifiante.

Tant qu'elles sont autonomes les personnes âgées vivent seules, indépendantes, et cela provoque dans bien des cas un relâchement des rapports qui, au moment du besoin, les proches doivent renouer en une forme très étroite, déterminée par la condition de besoin de la personne âgée. L'aide d'une personne aidante est dans bien des cas une aide aussi dans la relation entre la famille et la personne âgée.

## Comment entrer chez les autres

Vivre chez les autres, se rapporter à une famille que l'on ne connaît pas, demande une grande prudence et beaucoup de **délicatesse** (delicatezza). Des habitudes et des **styles de vie** (stili di vita) pourraient être très éloignés des vôtres et peut-être, de votre point de vue, en partie insensés et critiquables. Toutefois l'aidante n'est pas là pour juger les modes de vie qu'elle rencontrera au cours de son travail mais à répondre à la demande d'assistance selon les modes et les formes les plus opportuns pour la famille qui l'emploie. Elle pourra expliciter des suggestions et des hypothèses sur d'autres façons différentes d'organiser la vie, mais uniquement si la famille est disponible à les écouter et, de toute façon, après consolidation du rapport avec la famille. Pour construire une bonne relation, il faut entrer dans la famille d'accueil « sur la pointe des pieds », en considérant notre présence comme un moment d'une vie longue et complexe, dont nous ne connaissons que certains aspects.

La qualité de la **première rencontre** (primo incontro) entre la personne âgée et l'aidante représente un moment très important qui peut influencer les suivants. La famille, en cas de difficulté ou d'impossibilité de la personne âgée à s'exprimer, devient interlocutrice fondamentale. Aux proches, s'il y en a, on demande une présence significative au cours des premiers moments de connaissance. S'il n'y a pas de famille, c'est l'aidante qui, grâce à sa sensibilité, devra trouver la voie pour la rencontre et la **cohabitation** (convivenza).

Quelques conseils peuvent être utiles pour affronter la première rencontre avec la personne assistée :

- En entrant chez elle, il faut avoir une attitude accueillante et des manières respectueuses sans jamais oublier qu'être accueillante ne signifie pas traiter la personne âgée comme un enfant ou une enfant à gâter. Il est très important, pour beaucoup de personnes âgées, de leur dire « vous » (en italien « lei »).
- Il sera utile de lui dire votre prénom et d'expliquer qui vous êtes et pourquoi vous êtes là (si votre italien n'est pas suffisamment clair, vous demanderez à la famille de fournir ces informations).


- Pour parler à la personne âgée, il est conseillé de se mettre **en face** (di fronte) d'elle pour qu'elle puisse voir le mouvement des lèvres (souvent les personnes âgées ont des problèmes de surdité), utiliser un ton de voix calme et des mots clairs et simples en évitant de poser des questions de façon pressante mais en lui laissant le temps nécessaire pour répondre.
- À chaque phrase, il est conseillé de vérifier si la personne a bien compris ce que l'on est en train de dire.
- Cela vous permettra de vous assurer que les raisons de la rencontre sont claires pour la personne âgée.
- À cette occasion vous pourrez demander à la personne âgée sa disponibilité à fournir toutes les informations concernant ses habitudes de vie, pour mieux répondre à ses besoins.

## La relation avec les proches de la personne âgée

Il est important pour l'aidante de savoir reconnaître et distinguer la **position** (posizione) et l'importance de chaque membre de la famille et de découvrir les modes, souvent différents entre eux, de se référer à l'un ou à l'autre.

Généralement il y a une seule **personne de référence** (persona di riferimento) pour tout ce qui concerne l'assistance de la personne âgée. Cependant il pourra y avoir aussi d'autres personnes qui veulent « dire la leur » sur l'assistance. Il est donc important de définir, lors d'une rencontre avec tous les proches de la personne âgée, à qui il faut s'adresser pour les modes de l'assistance, qui appeler en cas de besoin, comment se comporter avec les autres membres de la famille qui ne sont pas directement de référence.

Il est possible qu'à l'assistante attentive et **disponible** (disponibile) la personne âgée ou sa famille demande des services qui ne font pas partie de ses fonctions et de ses capacités. Être disponible à la relation ne veut pas dire être disponible à faire tout ce qui est demandé et donc l'assistante peut exprimer son **embarras** (disagio) pour des demandes inappropriées ou qui ne font pas partie de ses fonctions.



Pour éviter des problèmes liés à la compréhension réciproque, il est utile de fixer, par écrit, les **droits et les devoirs** (diritti e doveri) de l'aidante et de la famille. On pourra se reporter à cet accord écrit en cas de malentendus ou d'incompréhensions : jours et horaires de travail, jours et horaires de **repos** (riposi), fonctions de l'aidante, activités non demandées, membre de la famille qui sert de référence pour l'assistance, membre de la famille qu'il faut appeler en cas de besoin.

## **Communication verbale et non verbale**

Il faut être conscients du fait que nos communications se composent d'aspects verbaux et d'aspects non verbaux et qu'il est important d'utiliser les deux (par exemple un encouragement peut être fait avec le sourire) ainsi que la cohérence entre les uns et les autres (si le **ton de la voix** (tono di voce) est calme, pour communiquer une action que vous entendez faire à la personne âgée, vous ne pouvez pas ensuite agir de façon anxieuse et impatiente). Le ton de la voix et la façon d'agir doivent coïncider.

La communication avec la personne âgée doit toujours être simple et directe. Les mots doivent être compréhensibles, les phrases brèves, prononcées lentement et bien articulées, surtout si votre italien n'est pas très bon et si la personne assistée est habituée à parler en dialecte ou est un peu sourde.

Le **regard** (sguardo) est très communicatif : en parlant, mais aussi en communiquant quelque chose sans mots, il faut toujours se mettre en face de la personne assistée. Cette position est aussi un signe de considération et de respect.




Il ne faut pas avoir peur de toucher la personne âgée, aussi bien lorsque cela est nécessaire (par exemple pour l'aider à se lever ou à marcher) que lorsque ce n'est pas nécessaire (lorsqu'on lui dit bonjour ou bonsoir, dans un moment de découragement ou de dépression). Si la personne âgée l'apprécie, et si cela ne vous met pas mal à l'aise, c'est certainement une façon utile pour faire sentir compréhension et chaleur.

## L'importance de la socialisation

L'aïdante a aussi la fonction, non pas secondaire, de stimuler les **intérêts** (interessì) et les capacités, même si celles-ci sont partiellement compromises, de la personne qu'elle assiste. Demander de raconter des souvenirs, par exemple en regardant des photos, est une forme importante de stimulation de la mémoire et, pour l'intimité que cela crée entre la personne qui raconte et celle qui écoute, un véhicule de **confiance** (fiducia) réciproque. L'aïdante, de son côté, peut aussi raconter à la






personne âgée ce qui est arrivé à un membre de sa famille, ou à une amie, ou ce qui se passe dans le monde en lui lisant un **journal** (giornale) ou une revue, ou en écoutant le journal télévisé et en le commentant.

Vous pouvez aussi stimuler l'attention de la personne âgée, ses **facultés mentales** (facoltà mentali) et sa mémoire, en faisant des jeux simples (comme les **cartes** – carte - ou les mots croisés), en regardant un film qui l'intéresse, en lui lisant un livre. Faciliter les relations que la personne âgée a avec le milieu qui l'entoure : sortir, pour **se promener** – passeggiare – ou pour faire quelques emplettes, peut être un mode utile pour connaître les autres et se faire connaître, favoriser la rencontre de la personne que l'on assiste avec d'autres qui se trouvent dans la même situation. Vous pouvez fréquenter avec elle des centres diurnes ou des centres sociaux où la présence d'autres personnes âgées et l'organisation d'activités spécifiques peut être une aide utile non seulement à la personne que vous assistez mais aussi à vous-même car vous pouvez vous confronter à d'autres situations.

## La sexualité de la personne âgée

Un préjugé fréquent est celui qui considère la vieillesse comme un âge asexué ou avec une sexualité déviée : cette conviction est à la base de bien des conflits chez la personne âgée, car cela ne fait qu'alimenter la **honte** (vergogna), la peur, la douleur et l'inadaptation. À cause des changements physiques naturels, l'activité sexuelle n'est plus aussi intense mais ne disparaît pas et elle est possible même à un âge avancé.

Sexualité ne veut pas dire seulement avoir des rapports avec un partenaire, mais comme rencontre entre deux personnes, entre deux mondes, comme mode de **communication** (comunicazione) avec les autres. L'amour et la haine, les joies, les douleurs, les fantaisies, les souvenirs, les espérances futures, etc. se fondent en elle. La vie sexuelle est l'expression du besoin profond et continu d'amour de l'homme et cela est encore plus vrai à un âge avancé, quand les certitudes fond défaut, l'**affection** (affetto) devient une nécessité primordiale. Certaines pathologies peuvent avoir des conséquences, même



sur la vie sexuelle. La démence, en particulier, peut pousser le malade à perdre toute retenue (se déshabiller en public en exhibant les organes génitaux ; activité masturbatoire excessive, etc.). Dans ces cas il faut conseiller la famille de s'adresser avec confiance au médecin traitant pour un traitement pharmacologique ou certaines stratégies de comportement pour contenir ces situations.

## **Le sens de la mort (morte)**

Les malades terminaux, les défunts, les personnes âgées qui approchent de la mort et sont souvent associées à des états de maladie, rappellent aux plus jeunes l'idée de la fin, la condition d'être mortels, et l'attitude la plus courante est celle de les éviter, de les éloigner, créant ainsi un contexte d'isolement qui accentue le sentiment d'**exclusion** (esclusione) de la personne âgée. Toutes les personnes âgées ne vivent pas la mort avec les mêmes sentiments que les plus jeunes : des recherches ont en effet démontré que la personne âgée ne craint pas la mort mais a peur de finir en maison de repos, a peur de la maladie prolongée, accompagnée de douleur et de souffrance physique.

Les proches, au contraire, outre la fatigue physique et psychologique de l'assistance, peuvent éprouver des sentiments de culpabilité aussi bien avant la mort, par conséquent ils se demandent s'ils peuvent faire davantage pour la personne malade, qu'après la mort, par conséquent ils ont aussi des sentiments de culpabilité pour l'inévitable soulagement qu'ils éprouvent à la fin de la longue période d'assistance. Le désespoir et la douleur de la **perte** (perdita) peuvent être en partie soulagés si le parent peut parler avec quelqu'un de comment il se sent. Il est aussi très important que le parent ne voit pas souffrir la personne âgée en demandant à son médecin traitant d'apaiser la douleur et de préserver ainsi la **dignité** (dignità) de son patient jusqu'au dernier moment.

**Réalisation par la Région Émilie-Romagne**

**Direction Générale de la Santé et des Politiques Sociales - Service Planification et Développement des Services Sociaux et Socio-sanitaires - Secteur Personnes Âgées et Handicapés dans le cadre des initiatives du projet intégré pour soutenir l'émergence et la qualification du travail des aidants familiaux de personnes âgées et d'handicapés**

**Les textes des brochures ont été élaborés avec la collaboration de :**

**Federica Aleotti** Psychologue - Unité sanitaire locale (AUSL) de Reggio Emilia

**Maria Grazia Battistini** Assistante Sociale - Mairie de Cesena (FC)

**Silvia Bellettini** Responsable des Services d'assistance - Services d'assistance aux personnes âgées (SAA) de Modena

**Susanna Beltrami** Responsable des Services d'assistance - Services d'assistance aux personnes âgées (SAA) de Modena

**Andrea Fabbo** Gériatre - Unité sanitaire locale (AUSL) de Modena District de Mirandola (MO)

**Agnese Fabbri** Infirmière - U.O.Gériatrie - Service malades en long séjour et réhabilitation thérapeutique - Hôpital S.Orsola-Malpighi de Bologne

**Diana Gavioli** Assistante sanitaire - Unité sanitaire locale (AUSL) de Modena District de Mirandola (MO)

**Saadia Lafhimi** Médiatrice linguistique-culturelle - Commission pour l'égalité des chances « Mosaico » Zona Bazzanese (BO)

**Letizia Lambertini** Coordinatrice de la Commission pour l'égalité des chances « Mosaico » Zona Bazzanese (BO)

**Y** **commissione pari opportunità**  
**mosaico** zona bazzanese



**Eliana Lombardi** Thérapeute de la rééducation - U.O.Gériatrie - Service malades en long séjour et réhabilitation thérapeutique - Hôpital S.Orsola-Malpighi de Bologne

**Mohammed Louhui** Président AMIL - Association de médiateurs linguistiques-culturels de Bologne

**Marinella Richeldi** Coordinatrice responsable du Service social de Modena

**Eros Rilievo** Responsable zone sociale - Modena-Formation (MO)

**Sara Saltarelli** Assistante sociale - Coopérative sociale « Dolce » de Bologne

**Chiara Scarlini** Assistante sociale - Mairie de Mirandola (MO)

**Roberta Sordelli** Infirmière-chef U.O. de Chirurgie - Hôpital de Bazzano (BO)

**Référent de projet:**

**Simonetta Puglioli** Secteur Personnes Âgées et Handicapés Région Émilie-Romagne

**Traductions, illustrations et impression:**

Tracce s.r.l.

L'opuscule, traduit en russe-polonais-anglais-arabe-roumain-français-espagnol-albanais et en italien peut être téléchargé du site Internet:

<http://www.emiliaromagnasociale.it/> - section personnes âgées (anziani).



 Regione Emilia-Romagna  
ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI  
[www.emiliaromagnasociale.it](http://www.emiliaromagnasociale.it)