

*La relation d'aide*

Partie

5



FOTOLIA © Gilles Lougassi

A  
G  
I  
R

## Chapitre 19

# La communication adaptée

### 1 | Comment communique-t-on ?

La communication permet d'établir une relation avec une autre personne. Elle permet de « transmettre quelque chose à quelqu'un ».

La communication passe par l'utilisation de mots et de phrases. Ces mots vont être exprimés en suivant une tonalité, un rythme et un niveau sonore qui modulent leur sens. Ainsi, si vous dites « Bonjour » à quelqu'un sur un ton chaleureux, sur un ton froid, en criant ou doucement, le sens de votre discours ne sera pas le même.

**Cette communication verbale est associée à une communication non verbale :** les mots vont être spontanément complétés par des gestes, une posture du corps ou une expression du visage. Par exemple, lorsqu'un individu est en colère, il va souvent s'agiter, faire de grands gestes avec les mains, bouger, avec un visage crispé. Ces éléments vont être analysés par son interlocuteur.

Il en est de même en cas d'expression de joie, de peur, d'anxiété, de dégoût, de surprise, etc.

La communication ne se résume donc pas à la simple utilisation de la parole, beaucoup d'informations passent en non verbal.

### 2 | Pourquoi la maladie d'Alzheimer altère-t-elle la communication ?

L'atteinte des fonctions cérébrales va modifier les capacités à communiquer.

C'est le cas, par exemple, des oublis d'informations récentes. Si une personne malade a oublié la réponse, elle peut reposer la même question quelques minutes plus tard. Pour elle, ce sera la première fois que cette question est posée. Pour le soignant, ce sera la deuxième fois, mais cela ne doit pas se ressentir dans la réponse apportée.

Chaque être humain, même très malade, cherche toujours à communiquer. **Son mode de communication va par contre être modifié par l'évolution de la maladie.** Il conviendra de rechercher systématiquement ce que la personne cherche à dire pour adapter au mieux sa prise en soins.

### 3 | Comment faciliter la communication ?

#### A Rassurer et adapter l'environnement

La personne atteinte de la maladie d'Alzheimer va être facilement distraite par son environnement. C'est d'autant plus vrai que la maladie est à un stade évolué. Pour faciliter la communication, il convient d'être dans un **environnement** situé en dehors de tout passage. Ce lieu doit être le plus **calme** possible, car les bruits vont altérer sa capacité d'attention et de concentration.

Il convient de **prendre son temps**, d'être totalement disponible pour la personne malade.

Pour attirer son attention, il convient de **se mettre dans l'axe de son regard**. Il s'agit d'établir un **contact visuel**. Puis le professionnel se présente et explique simplement la raison de sa présence. Par respect, dans un premier temps le vouvoiement s'impose, ainsi que l'utilisation du nom de famille. **Le ton de la voix doit être calme et rassurant**.

En cas de trouble auditif, il ne sert à rien de crier. Après s'être assuré, si nécessaire, du port des prothèses auditives, il convient de parler plus lentement, si possible avec **une voix un peu plus grave** et en articulant bien les mots prononcés. On peut également utiliser une ardoise si cela est utile.

### Rôle de l'ASG

#### Repérer les déficits sensoriels

Les troubles sensoriels aggravent les difficultés de communication du patient atteint de la maladie d'Alzheimer.

Il s'agit principalement des troubles auditifs et visuels. Ils sont d'autant plus fréquents que la personne est âgée.

Avant toute communication, il conviendra, si nécessaire, de s'assurer du port :

- des lunettes ;
- de l'appareil auditif (piles chargées) ;
- des prothèses dentaires.

### B Savoir observer et écouter

Après avoir attiré son regard, on se placera à son niveau en face de la personne. Le plus souvent, la personne étant dans son fauteuil ou dans son lit, il faudra donc s'asseoir pour être au même niveau qu'elle. On ne se rapprochera d'elle qu'après avoir au moins obtenu un accord tacite.

Cette approche complète la démarche de réassurance précédemment entreprise. Elle permet la création d'un espace de communication adapté à l'écoute la personne. Mais elle facilite également l'écoute du professionnel par la personne.

Un **contact physique**, en posant la main sur l'épaule ou sur la main de la personne, est parfois nécessaire pour l'apaiser ou pour lui indiquer notre présence. Cette approche ne se fera que dans un deuxième temps, et toujours avec son accord. En effet, par le toucher, on entre dans sa sphère intime : elle seule peut nous en donner l'autorisation, soit verbalement, soit le plus souvent au travers d'une communication non verbale (fig. 19.1).

Fig. 19.1 La communication non verbale entre l'ASG et le patient.



© Christine Bonnet – Ehpad Les Adrets

### C Aider la communication

La communication spontanée de la personne malade va se restreindre avec le temps. Ce repli est favorisé par une perte d'efficacité du langage et parfois aussi par une prise de conscience partielle de ses difficultés et de la peur de se retrouver en situation d'échec. Il convient alors de solliciter la personne pour éviter son isolement.

Il faut la laisser s'exprimer dans un premier temps, sans l'interrompre trop rapidement.

**Une intervention du professionnel ne se justifie que si le patient bute sur un mot et commence à s'énerver.** On peut alors compléter sa phrase pour faciliter sa communication. Par exemple, la personne dit : « Ma famille est venue me voir, c'était... c'était... ». La personne bloque sur sa phrase de façon prolongée. Il est alors possible de lui proposer plusieurs solutions : « Votre fille ? » Non ! « Votre fils ? » OUI ! Et il peut ainsi poursuivre son discours.

On peut également utiliser des gestes pour faciliter cette communication. Ainsi, dans l'exemple pris ci-dessus, il est possible de désigner sur une photo les différents membres de sa famille, tout en les nommant.

### D Simplifier le message

Simplifier le message s'avère nécessaire du fait de l'évolution de la maladie. En effet, le nombre de mots utilisables et/ou compris se réduit. Les troubles mnésiques évoluent également avec un oubli des faits récents qui est plus rapide. Si la phrase est trop complexe ou trop longue, la personne va l'avoir en partie oubliée. Elle répondra alors à un mot qu'elle a compris, au début ou à la fin d'une phrase.

Pour éviter cela, il faut :

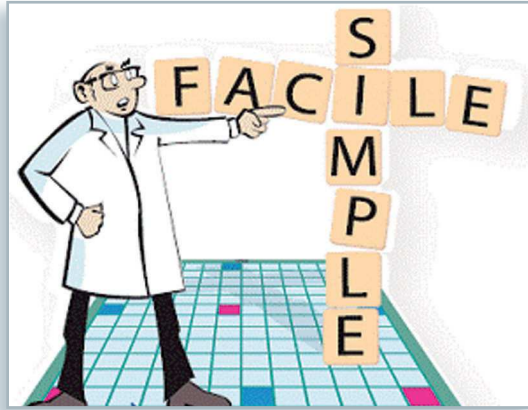
- faire des phrases courtes ;
- avec une seule idée par phrase ;
- si nécessaire, concevoir les questions pour obtenir une réponse simple par oui ou par non ;
- éviter les mots compliqués ou trop abstraits ;
- si besoin, reformuler différemment la phrase ;
- lui laisser le temps de répondre.

## Rôle de l'ASG

### Comment l'interroger ?

- Lorsque nous communiquons, l'un pose une question et l'autre écoute puis répond.
- La personne peut avoir du mal à comprendre la question que nous lui posons.
- Afin de faciliter sa réponse, il faut souvent poser des questions précises, mais de façon simple (fig. 19.2).
- Il est indispensable de ne poser qu'une question à la fois.
- Ne pas commencer sa question par : « Vous vous rappelez » ; « Comme je vous l'ai déjà dit », car s'il a des troubles de mémoire, il ne s'en souviendra pas et cela risque de le mettre en situation d'échec.
- Poser des questions « fermées » auxquelles il peut répondre par oui ou par non.
- Faites-lui toujours savoir que vous l'avez bien compris en lui répondant : « D'accord » ; « Oui », ou en hochant doucement la tête.
- Une meilleure compréhension des désirs du patient est indispensable à la réalisation d'une prise en charge centrée sur les besoins de l'individu.

Fig. 19.2 Utiliser des mots simples et des phrases courtes.



© Groupe Démences. Pôle de gériatrie CHU de Lille  
F. Danel, Dr D. Huvent, Dr J. Roche

#### 4 | Les limites de cette communication

Une communication, même bien conduite, ne suffit pas toujours à établir le contact et à obtenir un accord de la personne. Il peut aussi exister des fluctuations liées à la maladie elle-même. Il y aura **des moments un peu plus difficiles que d'autres**. Ces situations sont le plus souvent transitoires et réversibles. Une reprise du dialogue est ensuite possible.

5

##### ➔ Situation

Il est 9 h du matin. Vous entrez dans la chambre de M. B. qui est atteint de la maladie d'Alzheimer à un stade sévère. Vous lui indiquez que c'est l'heure de la toilette et que vous allez l'emmener vers sa douche.

M. B. se met à crier, il vous répond par des propos injurieux.

##### Que faire ?

- ▶ Prendre son temps.
- ▶ Respecter sa sphère d'intimité.
- ▶ Essayer d'attirer le regard de M. B.
- ▶ Chercher à comprendre la raison de son refus.
- ▶ Penser notamment à une source d'inconfort (chaud, froid, douleur, nudité, etc.).
- ▶ Lui parler de façon simple et apaisée.
- ▶ Montrer les choses.
- ▶ Rassurer.
- ▶ Reporter le soin si les troubles persistent.

MÉMO

**COMMENT DIRE NON OU TERMINER UNE CONVERSATION ?**

- Certaines personnes malades vont avoir des comportements « frontaux », c'est-à-dire qu'elles peuvent dire ou faire des choses qui vont surprendre ou choquer leurs proches ou les soignants.
- Ne pas s'imaginer que leurs propos ou leur colère ne sont dirigés que contre vous.
- Si vous vous sentez en difficulté, il faut vous faire aider par une autre personne.
- Ne pas dire non d'emblée, ne pas se fâcher, cela peut engendrer une situation de conflit et une situation de stress pour la personne et son entourage.
- Il faut trouver les mots pour expliquer que vous n'êtes pas d'accord.
- Vous pouvez utiliser des formulations « toutes faites » comme : « Je ne pense pas que cela soit possible » ; « Ce n'est peut-être pas une bonne idée » ; « Il faudrait en reparler demain », etc.
- De plus, les sujets qui souffrent de la maladie d'Alzheimer vont souvent, assez rapidement, oublier leur demande.

MÉMO

**Rôle de l'ASG****Comment se comporter si la personne ne veut pas parler ?**

- La personne peut parfois refuser de communiquer avec vous, vous ne savez alors pas ce qu'elle pense :
  - elle peut avoir peur d'être mis en situation d'échec, alors elle ne parle plus ;
  - c'est peut-être sa façon de vous dire non. Dans son refus de communiquer, il vous fait part de son opposition.
- Elle est peut-être troublée par un événement nouveau : deuil récent, hospitalisation, entrée en établissement, problème médical, etc.
- Il est indispensable, au préalable, de connaître son histoire de vie : peut-être est-ce quelqu'un de discret, qui communique peu...
- Dans tous les cas, votre présence peut lui faire du bien et il faut continuer à communiquer avec elle en essayant de trouver des sujets de conversation qui l'intéressent.

MÉMO

**10 RÈGLES SIMPLES POUR MIEUX COMMUNIQUER AVEC LA PERSONNE**

- Créer un environnement apaisant et convivial.
- Se présenter, lui dire bonjour.
- Prendre le temps, être totalement disponible.
- Faire des phrases simples et courtes.
- La vouvoyer, ne pas l'infantiliser.
- Ne pas crier, parler plus lentement, reformuler si nécessaire.
- Lui laisser du temps pour qu'elle vous comprenne.
- Ne pas faire de gestes brusques.
- Si nécessaire, s'aider d'une communication non verbale (toucher, regard, ton de la voix, etc.).
- Accepter qu'il y ait des jours « avec » et des jours « sans ».

MÉMO