

# FORMATION AUX BÉNÉVOLES

## La relation d'aide et l'intervention en contexte de maltraitance



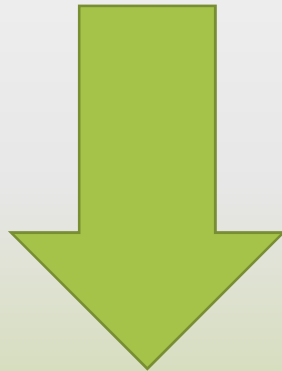
# Objectifs d'apprentissage

1. Comprendre les notions de base en relation d'aide
2. Développer ses capacités au niveau de l'écoute
3. Approfondir ses habiletés de communication
4. Approfondir les étapes de l'intervention de base en contexte de maltraitance

# 1. Les notions de base en relation d'aide



**La relation d'aide est souvent  
informelle et situationnelle**



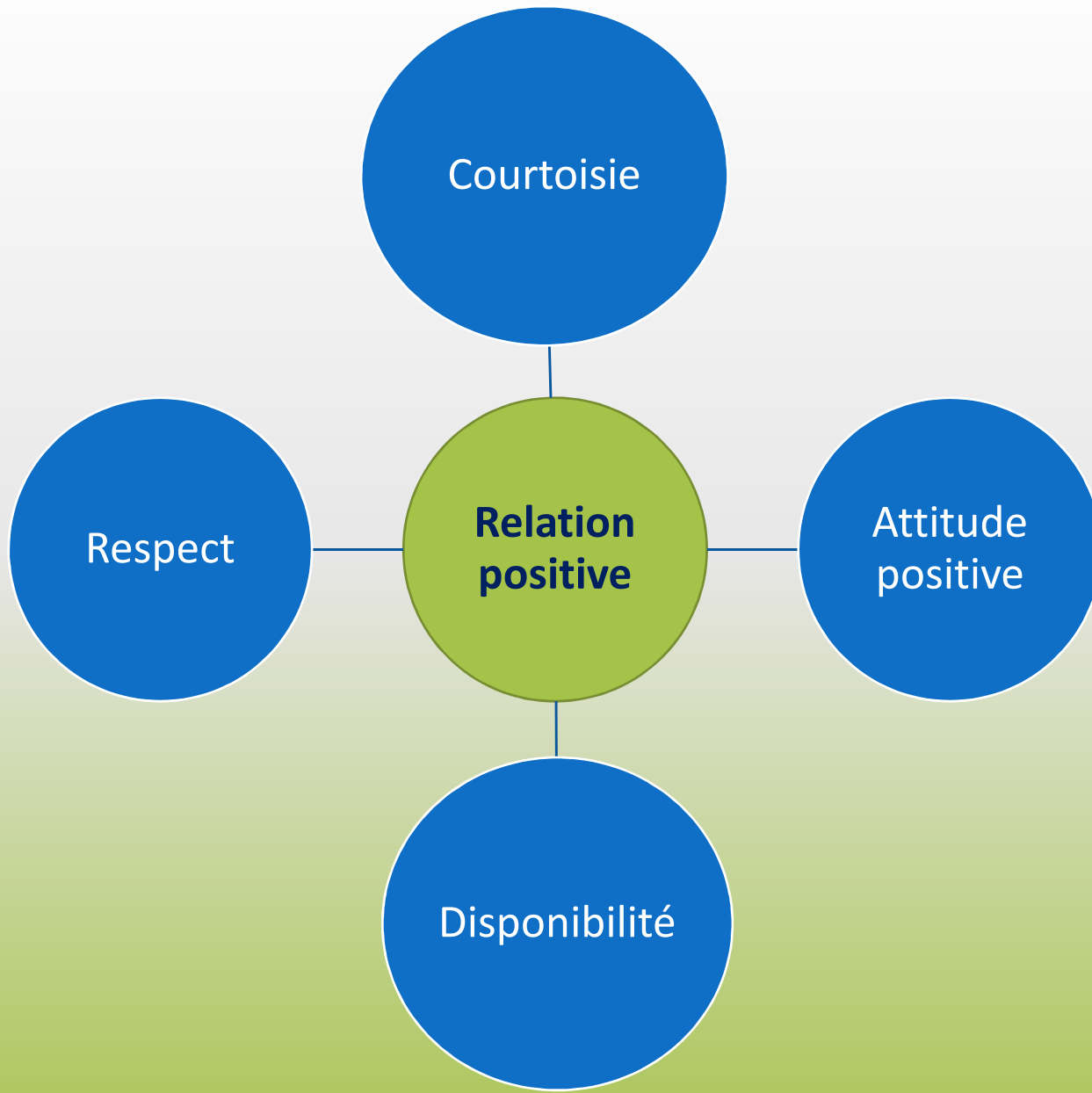
**Besoin immédiat**



# L'ACCUEIL

Le premier contact est sans aucun doute le plus important. Par son regard, le bénévole tente de lui dire: « Je suis avec vous, je vous écoute attentivement. »





Pour toutes sortes de raisons, il peut arriver que le bénévole ait de la difficulté à établir un contact positif.

La personne aidée peut sembler peu réceptive et non ouverte à recevoir de l'aide.

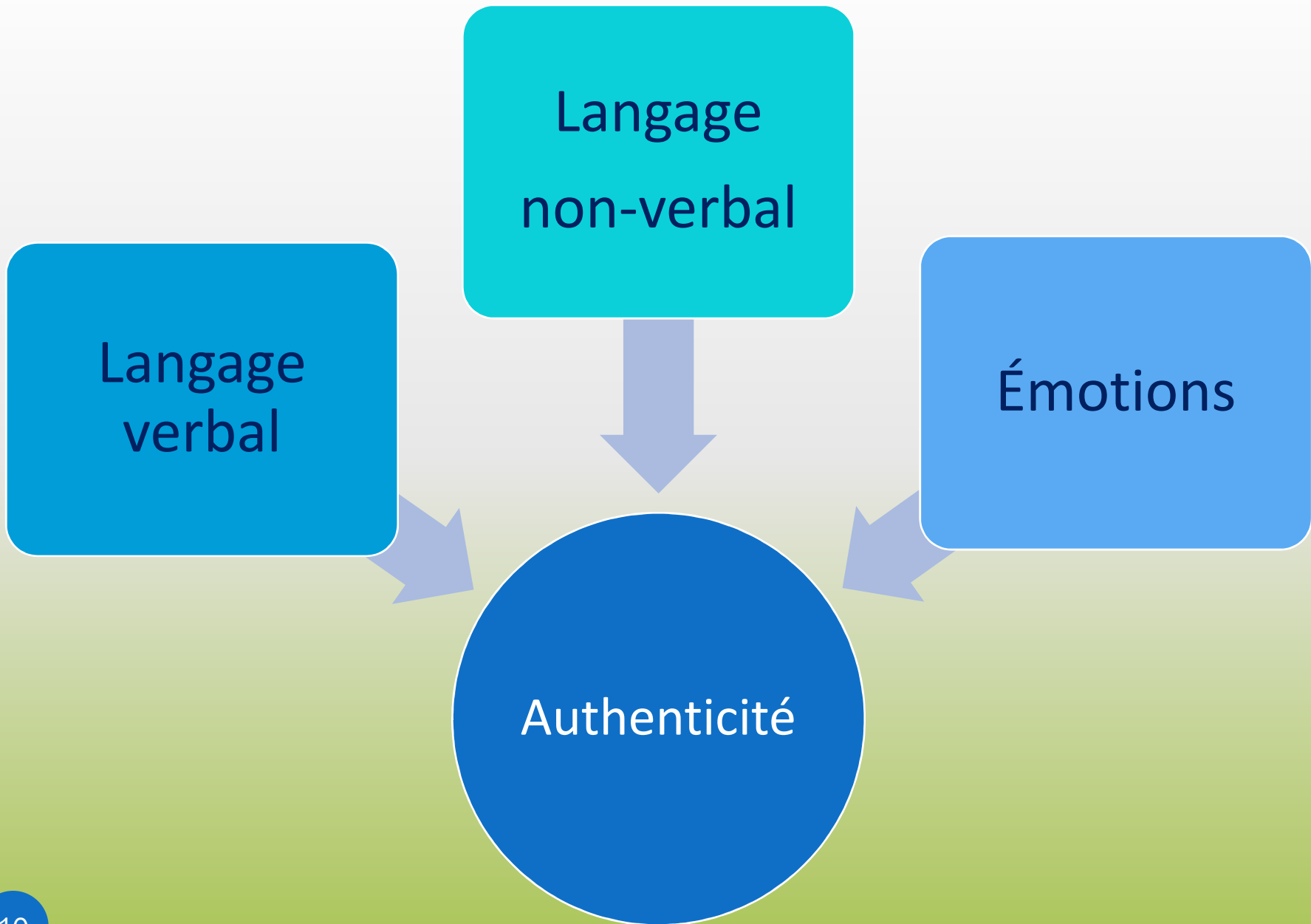
Il faut savoir quitter convenablement et laisser la porte ouverte pour une autre rencontre.



# L'AUTHENTICITÉ

Pour qu'une communication soit efficace, il faut être vrai, simple et sans masque avec les autres. Il s'agit en quelque sorte d'être transparent.





# L'EMPATHIE

L'empathie est la capacité de percevoir et de comprendre les sentiments de l'autre, tout en étant capable de conserver une distance face aux émotions ressenties.

C'est une aptitude à pénétrer dans son univers, à le comprendre et à lui communiquer cette compréhension.



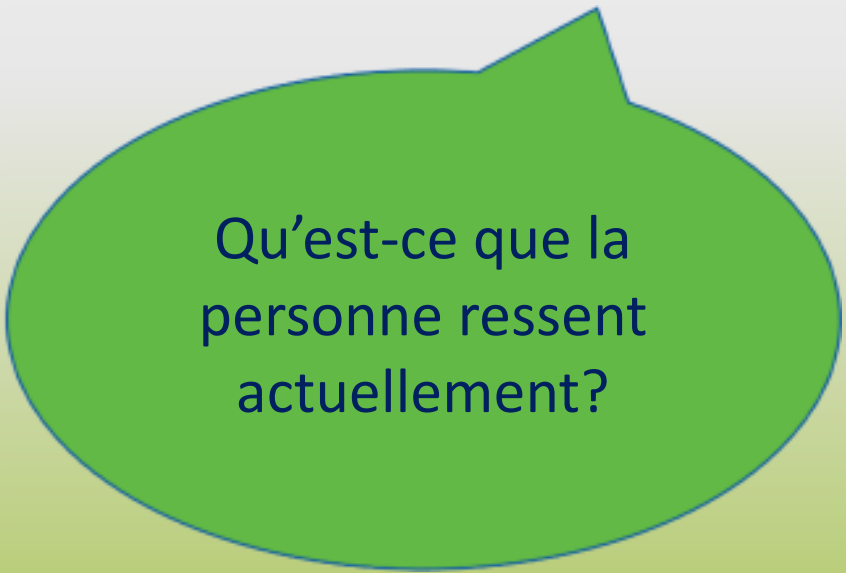
Empathie



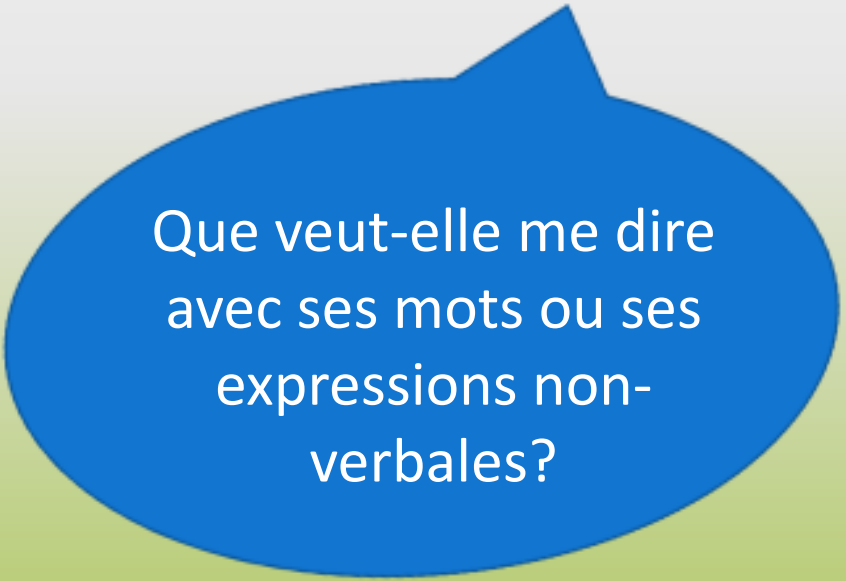
Sympathie

L'attitude empathique constitue une des plus belles qualités du bénévole.

Pour conserver cette attitude, le bénévole doit se poser les questions suivantes:

A green speech bubble with a white outline, containing the text 'Qu'est-ce que la personne ressent actuellement?'.

Qu'est-ce que la  
personne ressent  
actuellement?

A blue speech bubble with a white outline, containing the text 'Que veut-elle me dire avec ses mots ou ses expressions non-verbales?'.

Que veut-elle me dire  
avec ses mots ou ses  
expressions non-  
verbales?

# PRINCIPES DE BASE DE L'EMPATHIE

## Observer

- expression du visage, regard, intonation
- Gestes, soupirs, tics nerveux, environnement

## Écouter

- Laisser la personne s'exprimer ou même réfléchir en silence
- Manifester un contact non-verbal (posture, regard, sourire)

## Accueillir

- Courtes expressions verbales: attestant qu'on comprend
- « Oui », « je comprends », « je vois », etc.

## 2. L'écoute active



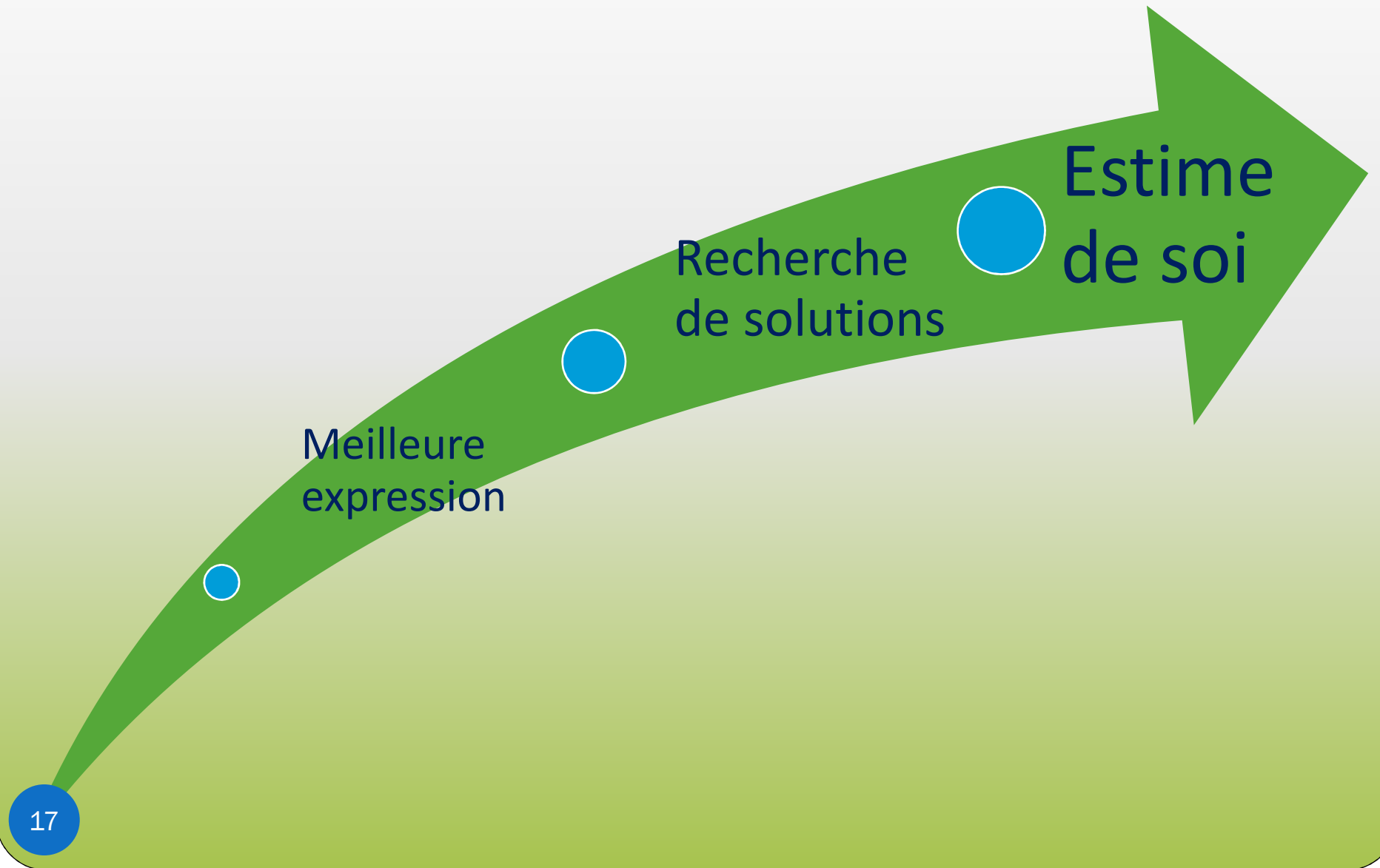
# L'EMPATHIE RÉSIDE DANS L'ÉCOUTE ACTIVE

C'est la capacité d'offrir à la personne aidée la possibilité d'être entendue et d'être comprise, en acceptant ses sentiments et en l'aidant à clarifier son message.

La personne aidée doit avoir l'impression et la conviction que nous l'écoutons vraiment.



# Les effets de ce type d'écoute



## Questions à se poser....



- Ai-je suffisamment d'énergie et de temps à investir pour écouter la personne..?
- Suis-je capable de mettre mes préoccupations personnelles de côté?
- Suis-je capable d'éviter de juger l'autre?

# LA MAUVAISE ÉCOUTE



Bruno Devauchelle

# La fausse écoute

Imitation de l'écoute véritable :

La personne donne l'impression d'être attentive, sauf qu'elle ne l'est pas. Elle regarde dans les yeux, hoche la tête, répond à l'occasion. Elle a autre chose en tête et n'est pas réellement présente pour la personne.



# La mise en vedette

La personne ne cherche qu'à exprimer sa propre idée sans vraiment tenir compte de l'autre et de ce qu'elle a à dire.

Elle se sert de ces propos comme point de départ pour son monologue.



# L'écoute sélective

La personne ne répond qu'aux parties qui l'intéressent. Elle entend ce qu'elle veut bien entendre. Elle écoute ce qui l'intéresse et pas le reste.

Si le sujet traité ne fait pas partie de son champ d'intérêt, on a l'impression de parler à un mur.



# L'écoute protégée

La personne évite un sujet en particulier, les tabous. Lorsqu'on aborde ce sujet, la personne peut avoir tendance à faire comme si elle n'avait pas entendu.



# L'écoute défensive

La personne prend tout ce qui est dit comme des attaques personnelles.





# L'écoute insensible

La personne est incapable d'aller au-delà des mots et de saisir les sous-entendus. Elle ne tient pas compte des aspects émotifs et non verbaux des messages de l'autre.



# Pourquoi est-ce si difficile d'écouter?

Nous sommes constamment bombardés d'informations diverses qui font que notre attention est détournée de toutes parts. Il est presque impossible d'écouter tout, tout le monde à tout moment.

# Surabondance de messages

Près de la moitié de notre temps éveillé est occupé à écouter. Ce qui correspond à près de cinq heures par jour à écouter les autres. Il est donc quasi impossible d'avoir une attention soutenue pendant tout ce temps. Notre esprit peut être porté à vagabonder de temps en temps.



# Préoccupations personnelles

Il est difficile de prêter attention à l'autre surtout lorsque nous sommes préoccupés pour des raisons personnelles. Cela peut rendre difficile la présence à l'autre.

Santé

Famille

Occupation

Travail

Temps

# Rapidité de la pensée

Notre pensée est plus rapide que la vitesse d'élocution de la personne qui nous parle. Cela nous laisse donc du temps pour penser à autre chose et ne plus écouter efficacement.



123rf.com

# Effort à fournir

Il peut être difficile de garder une attention soutenue à l'autre. Il faut s'oublier et rester présent, afin qu'il se sente en confiance et ait le goût de communiquer tout ce qu'il désire.



# Bruits extérieurs

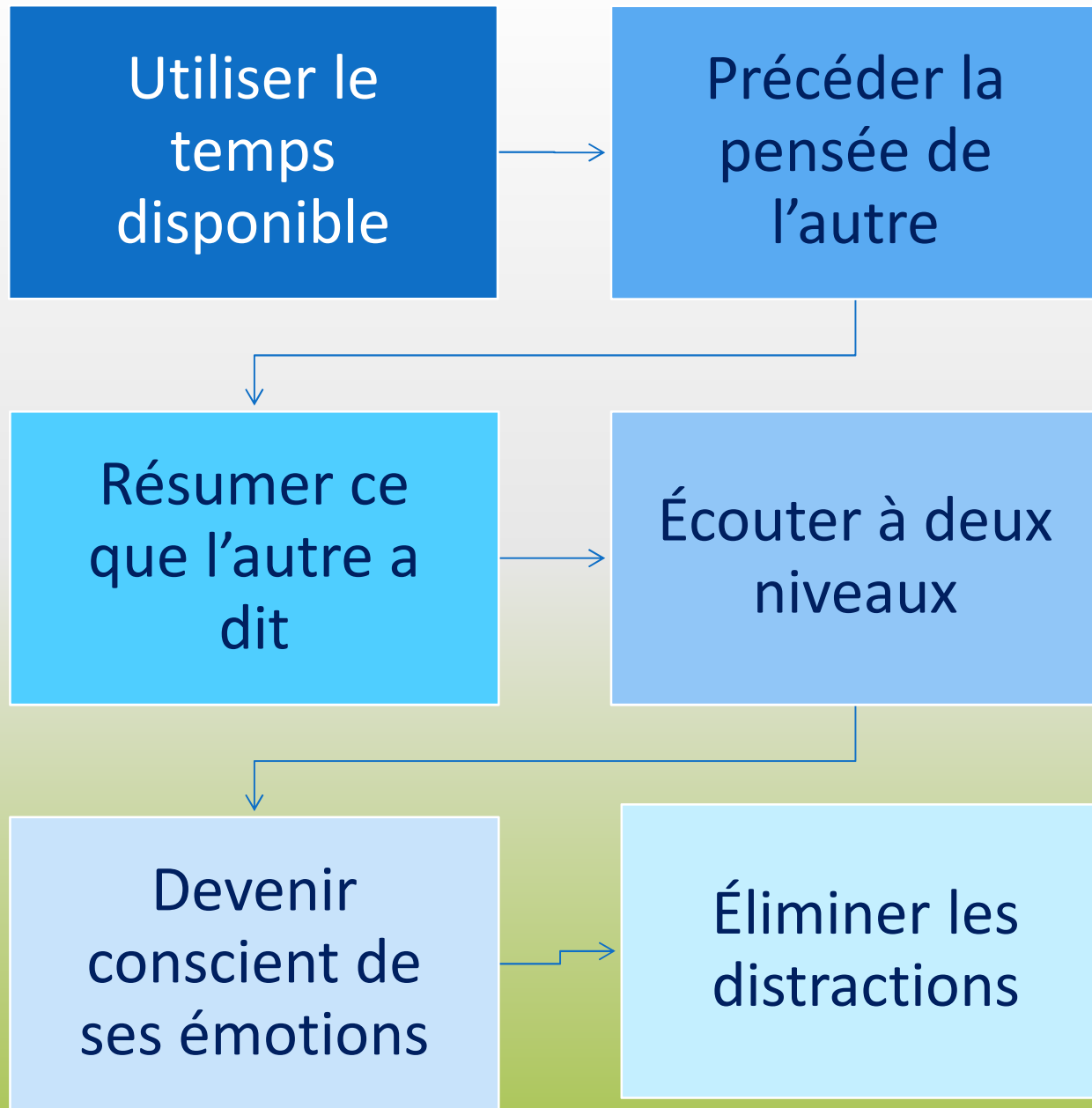
L'environnement peut offrir toutes sortes de distractions et empêcher notre attention soutenue à l'autre. (musique, conversation)



# J'améliore mon écoute

L'écoute est une habileté, il faut donc la pratiquer pour qu'elle soit acquise et maintenue. Sans la volonté de changer et de s'améliorer, les habitudes restent les mêmes. On doit prendre conscience de nos faiblesses et les accepter. Il suffit d'appliquer la théorie et de la pratiquer.

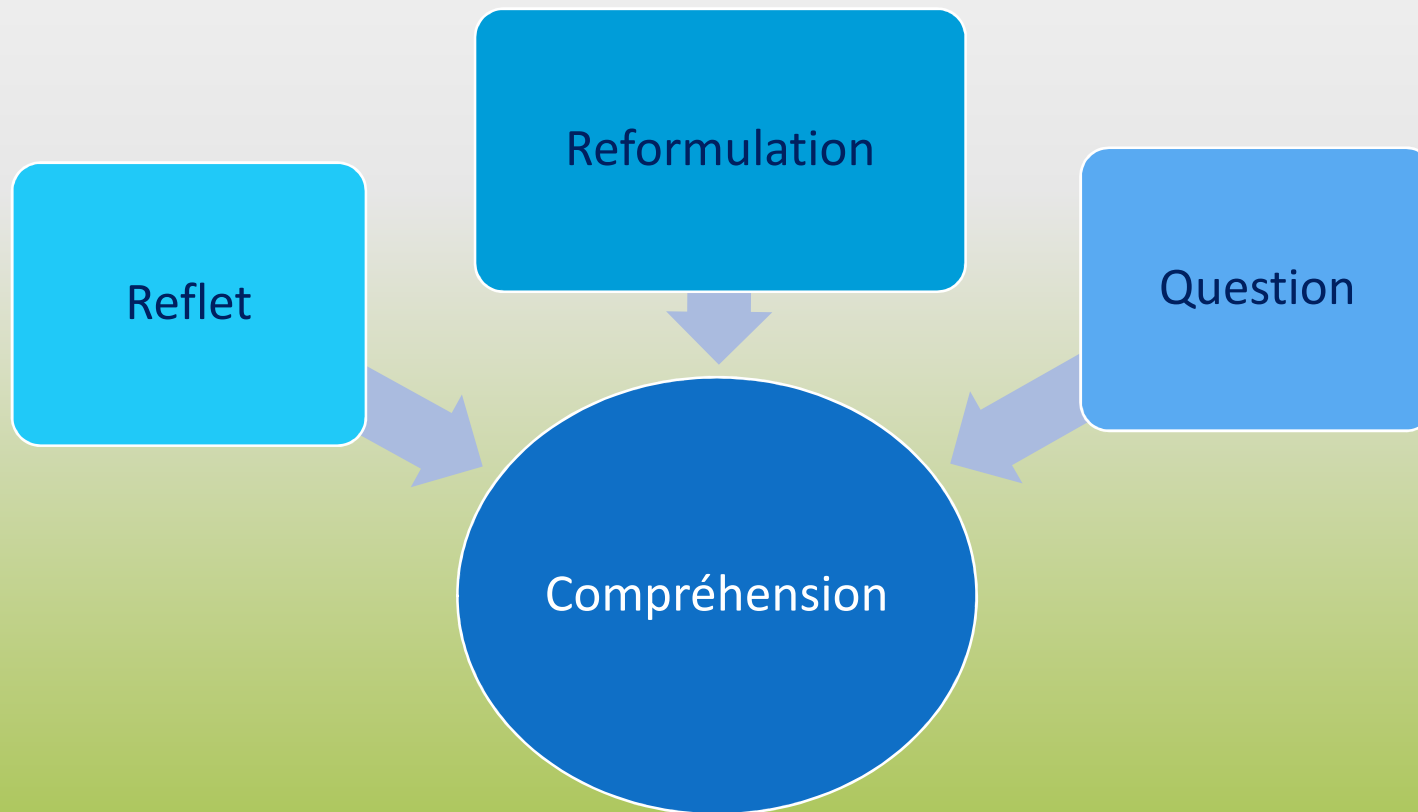




### 3. Les habiletés de communication



# DES OUTILS POUR MIEUX COMMUNIQUER



# 1. REFLET DES SENTIMENTS

Le reflet est un moyen par lequel on traduit à l'autre ce que nous comprenons de son expérience par rapport à ce qu'il vient d'exprimer. L'autre peut alors confirmer ou corriger ce que nous venons de dire. Cela évite les malentendus et les incompréhensions. Cette technique permet de mieux saisir les **émotions** qui se cachent derrière les indices non-verbaux, derrière les mots, de se mettre dans la peau de l'autre.

## Exemples:

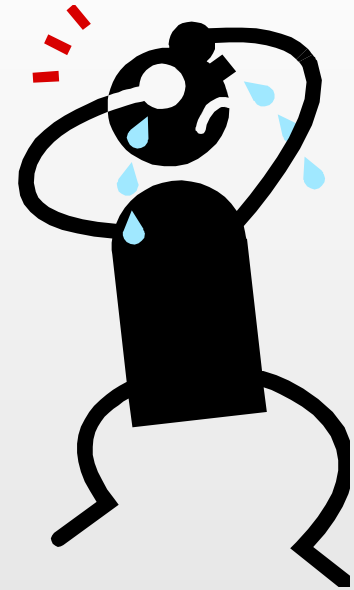
« Ça vous fâche quand.... »

« Ça semble vous affecter beaucoup cette situation. »

« Vous avez du mal à accepter telle situation? »

« C'est très difficile à vivre... »

« C'est quelque chose d'important pour vous.... »



**Ce sont des phrases brèves, qui encouragent la personne à continuer dans le même sens pour exprimer ses propos.**

## 2. LA REFORMULATION

La reformulation consiste à reprendre, dans ses propres mots, le contenu du message que l'autre vient de nous transmettre. Cette technique permet de s'assurer de notre **compréhension** avant de poursuivre la conversation. Elle permet aussi de **clarifier** certains points plus difficiles à comprendre du message. Cela permet également à l'autre de savoir que nous la comprenons bien.

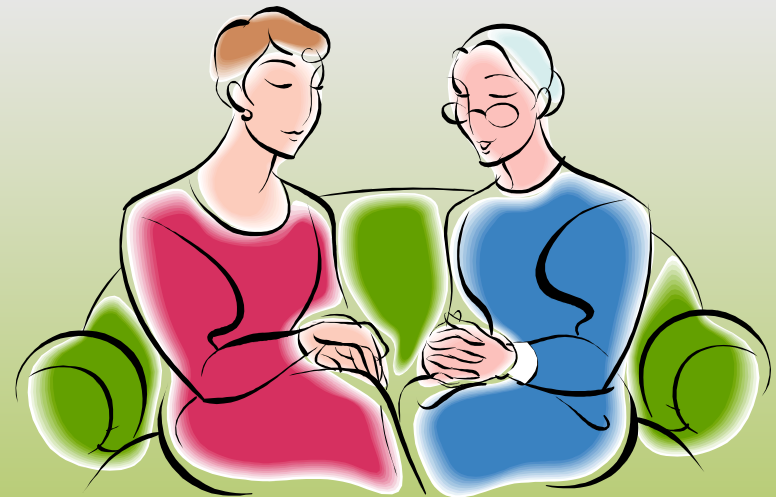
## Exemple:

« Ce que je comprends c'est.... »

« Vous pensez que si ça continue comme ça.... »

« Vous semblez dire que.... »

« Pour résumer vos propos.... »





## 3. LA QUESTION

La question sert à inviter l'autre à parler davantage. De simples interventions permettent à la personne de poursuivre. Il faut faire **attention** aux questions car un trop grand nombre pourrait faire croire à un interrogatoire. La question ouverte invite la personne à un développement plus ou moins long. On lui permet de s'exprimer plus librement.



# POUR FACILITER L'EXPRESSION DE LA PERSONNE QU'ON AIDE

## QUESTIONS OUVERTES

- Qu'est-ce que vous voulez dire?
- Comment ça s'est passé?
- Qu'est-ce qui vous inquiète?
- Qu'est-ce que vous en pensez?
- Qu'est-ce que vous ressentez?

## 4. Intervention de base en contexte de maltraitance

Nommez-moi une conséquence de la maltraitance sur la personne âgée ou son entourage.

Cette quatrième section est tirée de la Formation Contre la maltraitance envers les personnes âgées: du repérage à la référence- Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

# Conséquences diverses

Physique



Psychologique



Financier



Social



## Les grands principes inhérents à l'intervention en contexte de maltraitance

- Tout le monde peut jouer un rôle
- Promouvoir l'autodétermination
- Prendre position contre la maltraitance
- Assurer plus de protection à la personne âgée si nécessaire
- Respecter les choix, le rythme, les valeurs et la culture de la personne âgée
- Croire au potentiel de changement en l'encourageant à ne pas maintenir le statu quo
- Favoriser le maintien ou l'amélioration des relations familiales
- Informer la personne maltraitante que des ressources peuvent lui venir en aide

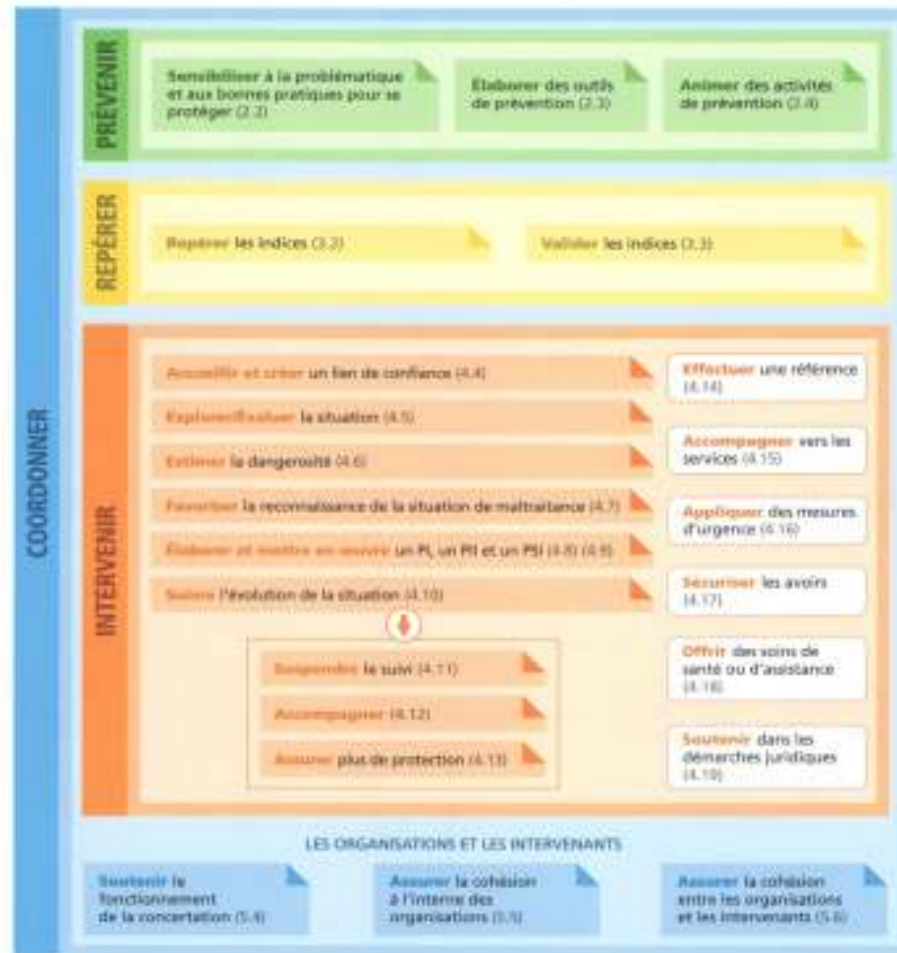
D'emblée on considère que les personnes âgées sont aptes et nos interventions visent à les outiller pour faire des choix libres et éclairés pour mettre fin à la maltraitance ou réduire les méfaits.

**Deux situations d'exception:**

1. la santé et l'intégrité de la personne sont compromises de façon imminente
2. La personne est inapte et un régime de protection est homologué ou elle est présumée inapte et une démarche d'ouverture de régime de protection est en cours.

## CONTINUUM DE SERVICES POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

Les étapes du présent continuum peuvent se réaliser dans un ordre variable selon les situations. L'implication de plusieurs intervenants est souhaitable, ainsi certaines étapes peuvent être exécutées simultanément.



# REPÉRER LES INDICES

Quels sont les indices de maltraitance desquels vous pourriez être témoin dans le cadre de vos fonctions?

Être alerte et proactif: la maltraitance est souvent cachée et les personnes âgées ne consultent pas pour cette problématique

Nommer les comportements abusifs

Rester vigilant face aux différents indices de maltraitance



# VALIDER LES INDICES

Il est important de valider les indices de maltraitance observés afin d'éviter une mauvaise compréhension de la situation.

Parler ouvertement de la situation préoccupante

Nommer vos inquiétudes

Respecter le souhait de la personne âgée de ne pas partager immédiatement ses préoccupations: peut être a-t-elle besoin de plus de temps pour se sentir en confiance.

# Exercice d'appropriation

## Extrait 1. Madame Labonté

Madame Labonté est célibataire et demeure seule dans sa maison. Elle n'a pas d'enfant mais elle a quelques neveux et nièces. L'un d'entre eux la visite régulièrement et en profite pour lui faire ses commissions, mais aussi pour lui emprunter de l'argent. Il a des problèmes majeurs de consommation de drogues et d'alcool. Il accumule des dettes et demande sans cesse à sa tante de l'aider financièrement. Il lui demande de garder le secret et surtout, de ne pas en parler à ses parents. Il lui arrive de hausser le ton auprès de sa tante lorsque celle-ci hésite à lui prêter l'argent demandé. Depuis quelques temps, elle craint de se retrouver seule en sa présence.

M<sup>me</sup> Labonté a un faible réseau social.

Depuis un mois, elle reçoit une bénévoles pour des rencontres amicales.

**Lors de sa prochaine visite, la bénévoles souhaite consolider son lien de confiance avec Mme Labonté.**

# ACCUEILLIR ET CRÉER UN LIEN DE CONFIANCE

Quelles sont les stratégies que vous utilisez déjà pour accueillir et créer un lien de confiance avec une personne âgée?

Rassurer les personne aînée sur la confidentialité de ses propos.

Parler des gestes et des conséquences de la maltraitance. Ne pas dénigrer la personne maltraitante: il s'agit peut être d'une personne significative pour la personne aînée.

S'allier une personne significative pour la personne aînée.

# Exercice d'appropriation

## Extrait 2. Madame Labonté

La bénévoles a remarqué que depuis deux semaines Mme Labonté n'a pas la même attitude.

Elle semble inquiète, anxieuse, elle n'est plus aussi enjouée.

M<sup>me</sup> Labonté a déjà effleuré le sujet avec la bénévoles mais ne semble pas reconnaître l'ampleur du problème. Elle refuse toute forme d'aide car elle ne veut pas briser les liens familiaux et surtout, elle ne veut pas dévoiler le secret gardé à sa sœur.

# **FAVORISER LA RECONNAISSANCE DE LA SITUATION DE MALTRAITANCE**

Comment feriez-vous pour aider une personne âgée à reconnaître que la situation est problématique?

Nommer les comportements de maltraitance et leurs conséquences: prendre position.

Informar la personne aînée de ses droits.

Encourager l'expression du vécu et remettre en question certaines croyances.

Souligner les forces et les capacités de la personne aînée.

# Exercice d'appropriation

## Extrait 3. Madame Labonté

À la suite d'une rencontre amicale avec la bénévole, M<sup>me</sup> Labonté souhaite avoir de l'aide pour régler ce problème. Elle affirme cependant ne pas trop savoir comment s'y prendre. La bénévole lui indique qu'elle peut être accompagnée dans cette démarche.

**La bénévole désire effectuer une référence et accompagner vers les services**



# EFFECTUER UNE RÉFÉRENCE

Informez la personne âgée des ressources disponibles, de leurs services et de leurs coordonnées.

Informez l'organisation partenaire de la venue prochaine de la personne âgée et de sa situation. (avec consentement)

# ACCOMPAGNER VERS LES SERVICES

Contacter, avec la personne âgée, l'intervenante de l'organisation partenaire afin de planifier un rendez-vous.

Accompagner physiquement la personne auprès de l'organisation partenaire ou solliciter un proche pour qu'il le fasse.

# PRÉVENIR LA MALTRAITANCE

Sensibiliser à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger.

Élaborer des outils de prévention.

Animer des activités de prévention.

**MERCI POUR VOTRE  
PARTICIPATION!**

Nous remercions les organismes suivants de nous avoir permis à titre gracieux d'utiliser une partie de leur propre documentation dans la préparation de cette formation:

La Rose des vents de l'Estrie, Formation en relation d'aide

CSSS-IUGS, Formation en relation d'aide 1 pour les bénévoles de l'IUGS

Fisa, la force d'un réseau d'entraide 2008

Guide de référence en maltraitance Martel, P., Lachance, N., Simard, R., Tremblay, N., Giguère, A., Laroche, N. et Bergeron, L. C. (2013). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. (Québec : Ministère de la santé et des services sociaux du Québec).