



Langage axé sur la personne

Aperçu du pouvoir des mots dans les foyers de soins de longue durée



CARI
DE L'ONTARIO

Centres d'apprentissage,
de recherche et d'innovation
en soins de longue durée

BAYCREST • BRUYÈRE • RIA



Behavioural Supports Ontario

Soutien en cas des troubles du comportement en Ontario

Langage axé sur la personne

Le langage axé sur la personne met l'accent sur la personne plutôt que sur sa maladie, ses symptômes ou son état. Dans un contexte de soins de longue durée (SLD), on doit donc se concentrer sur les forces et les capacités des résidents plutôt que sur leurs incapacités. Adopter un langage axé sur la personne et miser sur ses forces et ses capacités, c'est faire preuve de bienveillance à son égard; c'est lui montrer qu'elle est importante, qu'on la respecte et qu'on tient à sa dignité.

Nous fournissons ici un aperçu du langage axé sur la personne, mais pour vous donner les moyens d'acquérir et d'utiliser ce langage lorsque vous travaillez avec des résidents en foyer de SLD, il est fortement recommandé de suivre le cours en ligne de 45 minutes sur le langage axé sur la personne. Le cours en ligne se trouve ici : <https://clri-ltc.ca/fr/orientation/>

Ce que nous disons et la manière dont nous le disons ont leur importance

Le langage que nous utilisons reflète notre état d'esprit à l'égard du monde. Cet état d'esprit influe à son tour sur notre communication verbale et non verbale. Le fait de comprendre l'influence du langage sur les pensées, les sentiments et les actions des gens permet de prodiguer de meilleurs soins aux résidents. Le langage peut renforcer la stigmatisation négative dans un contexte de SLD. Par exemple, le fait de qualifier une personne atteinte de démence de « sénile » est négatif et donne l'impression que la personne est réduite à sa maladie.

L'emploi d'un langage plus positif permet de voir la personne d'abord, et ensuite sa maladie. Examinons les deux mots suivants : « institution » et « foyer ». Lorsqu'on dit « institution », on peut penser à un endroit réglementé ou verrouillé. Lorsqu'on dit « foyer », cela peut évoquer l'appartenance, la communauté, le partage ou les personnes. Dans lequel de ces endroits préféreriez-vous vivre? Le fait de changer des mots comme ceux-ci peut avoir une grande incidence sur l'expérience des personnes qui vivent et qui travaillent dans les foyers de SLD.



Voici un tableau qui présente des exemples de mots couramment utilisés et des options pour les remplacer par un langage axé sur la personne.

Mots couramment utilisés	Langage axé sur la personne
Institution/établissement	Foyer de soins de longue durée
Service/aile	Voisinage
Patient/client	Résident
Faire manger	Aide au repas
Amener à la toilette	Aide pour aller à la toilette
Agressif/difficile	Comportement réactif/expression personnelle
Le laver	Aide pour se laver

Comportement réactif et expression personnelle du résident

Pour changer les attitudes et réduire la stigmatisation, il ne suffit pas de changer notre vocabulaire; il faut aussi penser aux croyances et aux comportements derrière les mots. Des termes comme « comportement réactif » ou « expression personnelle » sont des exemples de langage à utiliser pour encourager les membres de l'équipe soignante à trouver ce qui explique le comportement d'un résident à un moment donné. Il peut s'agir d'actions, de mots ou de gestes qui communiquent quelque chose.

Les personnes atteintes de démence ou d'autres problèmes de santé préfèrent les termes « comportement réactif » ou « expression personnelle » pour décrire le fait que leurs paroles et actions constituent un moyen de communication qui signifie quelque chose pour eux, souvent des besoins non satisfaits. Ces comportements et ces expressions résultent de changements dans le cerveau qui peuvent affecter le comportement, le jugement et la mémoire. Si l'on décortique ces comportements, on peut arriver à comprendre ce que la personne veut exprimer : le plus souvent, il s'agit d'un besoin non satisfait. Il nous appartient donc de découvrir la raison de son comportement. Par exemple, si une personne ramasse et cache de la nourriture, cela peut vouloir dire qu'elle a faim; il ne faut pas conclure qu'elle est une amasseuse compulsive. De même, si une personne refuse de prendre un bain, c'est peut-être tout simplement parce qu'elle a froid. Si un résident gémit, c'est peut-être parce qu'il souffre. Si une personne pleure, c'est peut-être qu'elle se sent seule. Les comportements réactifs ou les expressions personnelles peuvent être de nature verbale (pleurer, grogner, crier, fredonner, poser des questions, blasphémer, etc.) ou physique (frapper, donner des coups de pied, voler des choses, remuer sans cesse, cracher, faire les cent pas, etc.).



Plutôt que d'étiqueter les résidents, il faut essayer de comprendre ce qu'ils veulent communiquer, car il se pourrait qu'ils réagissent à un besoin non satisfait.

Les gens communiquent de diverses façons. Nous exprimons nos besoins et nos émotions de différentes manières, que ce soit par les mots, la posture, les expressions faciales, le ton, le débit ou le volume de notre voix. Il est souvent utile de décrire en détail les comportements réactifs et les expressions personnelles d'une personne, car cette information peut aider les autres à mieux comprendre la personne.

Principes du langage axé sur la personne

Les quatre principes suivants vous aideront à offrir des soins axés sur la personne dans un contexte de soins de longue durée.

1. Voyez d'abord la personne. N'oubliez pas que chaque personne a des valeurs, une culture, des habitudes et une expérience de vie qui lui est propre. Essayez d'apprendre à connaître les résidents dont vous vous occupez en leur posant (ainsi qu'à leur famille) des questions à leur sujet.
2. Efforcez-vous de construire une relation de confiance. Faites participer le résident et ses proches aidants aux décisions concernant ses soins. Par exemple, avant de modifier le plan de soins d'un résident, invitez-le à participer à la conversation.
3. Envisagez toutes les formes de communication. Renseignez-vous sur l'état de santé du résident pour mieux comprendre comment il communique de façon verbale et non verbale.
4. Défendez le langage axé sur la personne. Continuez de réfléchir à cette façon de communiquer dans le cadre de votre travail et vantez-en les bienfaits auprès de vos collègues et des familles qui s'occupent de personnes vivant dans des foyers de SLD.

Remerciements

L'initiative Langage axé sur la personne et les ressources connexes ont été élaborées conjointement par l'organisme Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario (STCO) et les Centres d'apprentissage, de recherche et d'innovation (CARI) pour les foyers de SLD de l'Ontario avec l'appui d'experts-conseils. Une partie du contenu de ce résumé a été adaptée du cours en ligne sur le langage axé sur la personne, offert par l'Université McMaster. Ce travail est en partie financé par le gouvernement de l'Ontario par l'intermédiaire des CARI de l'Ontario et de STCO. Les opinions exprimées dans le présent document ne reflètent pas nécessairement celles de la province.

