

Promotion 2021 - 2022

Evaluation écrite

Module 6

---

Etablir une communication adaptée pour informer  
et accompagner la personne et son entourage

---

# Sommaire

Introduction Page 3

Présentation de la situation

a) Le service Page 3

b) La personne soignée Page 3

c) La situation relationnelle Page 3

Analyse de la situation relationnelle

a) Les aspects facilitateurs Page 5

b) Les freins Page 7

c) Mon positionnement professionnel face à la situation relationnelle Page 7

Conclusion

Annexe

Bibliographie

## Introduction

Lors d'un stage réalisé en EHPAD, en tant qu'élève, dans le cadre de la formation d'aide - soignante, j'ai vécu une relation de communication toute particulière, avec une résidente, que je vais présenter et analyser.

Mon choix s'est donc porté sur une situation qui m'a beaucoup touchée, tant humainement que professionnellement.

Dans un premier temps, je vais exposer cette situation relationnelle qui a retenu toute mon attention, de par son intensité et son émotion, après avoir présenté brièvement le service ou a eu lieu cet échange et la personne soignée, autrement dit, la résidente avec qui, il s'est produit. Ensuite, je ferai une analyse relationnelle de cette situation en relevant les éléments favorisant à cette communication, puis les freins et enfin en analysant mon positionnement professionnel face à cette situation.

### **1. Présentation de la situation**

#### a) Le service

La situation relationnelle se déroule dans un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) qui accueille des personnes dans un environnement agréable et bienveillant.

#### b) La personne soignée

Afin de respecter l'anonymat de la résidente concernée, je l'appellerai Mme O. Cette dernière est une dame de 98 ans. Elle vit dans cet EHPAD depuis Octobre 2021, car le maintien à domicile était de plus en plus difficile avec une perte d'autonomie et un risque de chute très important, du fait de sa mobilité réduite malgré ses aides techniques (cane et déambulateur). Sa famille est très présente et plus particulièrement ses deux filles qui lui accordent beaucoup de temps. Bien qu'elle ait 98 ans, Mme O a conservé ses fonctions cognitives. Elle est cohérente, lucide et très soucieuse de son apparence physique. Elle tient à donner la meilleure image d'elle-même. Elle est coquette et distinguée. Certes une personne diminuée physiquement par le vieillissement mais qui se donne comme point d'honneur, de ne rien faire paraître à son entourage, à ses proches. Elle a beaucoup pris soin de sa famille, d'abord de ses parents qu'elle évoque avec tendresse, de son mari, qu'elle a accompagné jusqu'à son dernier souffle, de ses filles, de ses petits-enfants et arrière petits-enfants dont elle s'est beaucoup occupée et auxquels elle est très attachée et proche. Tous l'entourent en photographies dans sa chambre et le téléphone sonne souvent aussi. Tout laisse à penser que Mme O a une belle vieillesse paisible et entourée, bien que le fait d'avoir quitté sa maison fut un véritable déchirement pour elle, m'a-t-elle aussi confié. Elle aimait beaucoup s'occuper de sa maison, de son jardin et de ses fleurs (le sécateur n'était jamais très loin d'elle m'avait-elle dit...). Elle éprouvait beaucoup de nostalgie du temps passé... Toutes ces confidences, nous avaient rapprochées. Je lui avais même confié que j'aimerais lui ressembler plus tard et elle m'avait dit que c'était le plus beau compliment qu'on lui ait fait..

#### c) La situation relationnelle

La situation se passe donc en EHPAD, au mois de janvier 2022, dans la chambre de Mme O. Il est environ 7 h 30 et Mme O sonne. Je suis donc en stage dans cet établissement depuis quelques semaines et je suis plus particulièrement « affectée » au secteur dans lequel se situe la chambre de Mme O.

Je connais, par conséquent assez bien cette dame pour l'avoir souvent aidée dans les gestes de la vie quotidienne et avoir beaucoup échangé avec elle. Elle apprécie que je m'occupe d'elle, elle me le dit aussi, mais je reste vigilante à conserver la juste distance entre elle et moi. Pour en revenir à la situation que je souhaite vous exposer, il est donc tôt dans la matinée et Mme O sonne. Je me rends sans tarder à sa chambre. Je frappe à sa porte et entre.

« Bonjour Mme O, c'est V. Vous avez sonné ? dis-je tout en désactivant sa sonnette.

- « Bonjour V. , je veux faire pipi ». Pour reprendre ses mots...

Dans la chambre de Mme O, l'ambiance y est chaleureuse, la lumière douce, l'atmosphère chaude, tout est encore un peu endormi. Une odeur agréable flotte » dans l'air car Mme O aime beaucoup se parfumer.

Je m'approche d'elle, qui est alors toujours allongée dans son lit, je prends sa main dans les miennes, la regarde dans les yeux et lui dit :

« Comment allez-vous Mme O ?

- Oh tout doucement ma petite... me répond-elle.

- Vous avez bien dormi Mme O ?

- J'ai fait de tout ma petite... J'ai dormi. . . j'ai pensé..

- Vous voulez donc que je vous aide à aller à la chaise percée ?

- Oh oui ! s'il vous plaît.

- D'accord, je vous découvre... je vous aide à vous assoir au bord du lit je vous aide à mettre votre robe de chambre et vos chaussons... Et je vous aide à vous lever... Lui dis-je, tout en faisant. »

Une fois donc assise au bord du lit et chaussée, je m'approche d'elle pour l'aider à se lever et à s'installer sur la chaise percée qui est tout près du lit. Je glisse mes bras autour d'elle, la tiens dans le dos et l'aide à se mettre debout. Une fois debout, face à moi, elle me prend à son tour dans ses bras. Surprise, je me dis qu'elle se stabilise dans sa station debout en prenant appui sur moi. Mais elle ne me lâche pas et bien au contraire elle m'étreint un peu plus fort encore. Je ressens quelque chose de particulier, une sensation particulière...

« Tout va bien Mme O ? lui dis-je. »

Elle ne me répond pas, me serre un peu plus fort dans ses bras et pose sa tête sur ma poitrine. Là, je me dis que je ne suis pas dans une simple aide à la mobilité... Elle se serre contre moi, ses bras si frêles et SI résistants à la fois me retiennent. Elle ne me dit rien et pourtant je ressens qu'elle veut me dire quelque chose. Je la serre à mon tour dans mes bras naturellement comme pour lui répondre et lui dire que je suis là, pour elle, pour la soutenir. Je sens que ça lui fait du bien et qu'elle s'abandonne quelque peu. Elle ne parle pas. Moi, non plus, car je ne veux pas ou je n'ose pas interrompre un échange si intense. Il y a un moment de silence... Toujours blottie contre moi, qui suis, tout de même, un peu gênée, mal à l'aise et surprise par la situation, elle me dit d'une voix toute tremblante.

« J'ai peur. . .

- Mais peur de quoi Mme O ? lui dis-je tout doucement. » Elle reste le visage contre moi comme pour se cacher et me répond :

« De mourir, de partir... »

Et elle fond en larmes. Je la laisse pleurer. Déstabilisée, embêtée, par ce qu'elle vient de me dire, je décide alors de dégager son visage avec douceur pour ne pas la brusquer et je la cherche du regard, lui souris timidement, afin qu'elle se livre un peu plus à moi à propos de sa peur, de son angoisse de mourir.

Et là, les yeux larmoyants, elle me regarde et me dit :

«Ma petite, j'ai peur de mourir, j'ai peur de tout quitter ».

- Pourquoi dites-vous cela Mme O ? »
- Parce que je sais que c'est pour bientôt, me répond-elle. »

Les paroles me font un peu froid dans le dos, mais je ne veux surtout pas la laisser tomber ». Mon rôle et mon objectif sont alors clairs dans ma tête. Tout s'éclaire pour moi. Je dois faire de mon mieux afin de l'accompagner et d'apaiser sa peur et son angoisse. Je l'aide à se rasseoir sur le bord son lit (elle n'a toujours pas fait « pipi »... mais ce n'est plus d'actualité), je m'assois près d'elle et la tiens par l'épaule d'une main et mon autre main est posée sur ses mains. Je veux clairement, qu'elle sache que je suis là pour elle. Elle me confie alors d'une parole plus libérée et sans pleurer maintenant.

- « Je suis angoissée ma petite, j'ai peur de mourir et de laisser tous ceux que j'aime et je sais que c'est pour bientôt. Tous me disent que je suis bien pour mon âge, que je suis en forme, que je n'ai pas à me plaindre, mais ma petite Véronique, je ne vais pas si bien que ça. Je suis fatiguée, fatiguée de tout, tout est difficile pour moi. Je suis fatiguée de me forcer toujours pour paraître au mieux. Je sens que je vais partir. Ils ne me comprennent pas ».

Elle s'essouffle un peu, se calme, et s'arrête de parler. Comme si tout était dit. Je prends alors le relais.

- «Je vous comprends Mme O et je suis là pour vous. Cela vous a certainement fait du bien de pleurer et de parler de votre angoisse. Sachez que tous ceux que vous aimez resteront toujours dans votre cœur et vous dans le leur. »
- « Oh ma pauvre, je vous embête avec mes histoires » me dit-elle timidement, toute gênée.
- «Pas du tout ! Mme O, je vous rappelle que Je suis là pour vous écouter, pour vous soutenir, pour vous épauler... ».

Mme O est maintenant résignée mais plus paisible. Elle est calme. L'angoisse et la peur sont estompées. On frappe à la porte, le petit-déjeuner lui est servi. Je l'accompagne enfin aux toilettes, puis l'aide à s'installer pour prendre son petit-déjeuner... La vie reprend son cours...

## **2. Analyse de la situation relationnelle**

Je vais donc maintenant réaliser l'analyse de cette situation en relevant et en analysant d'abord ce qui a facilité la communication entre Mme O et moi-même, puis ce qui l'a freiné. Enfin, j'évoquerai mon positionnement professionnel face à cette situation relationnelle.

Cette situation de communication est un échange entre un émetteur et un récepteur, soit Mme O et moi-même, qui s'alternent dans le contexte d'un dialogue. La succession des messages verbaux, para verbaux ou non verbaux émis ont toujours eu un retour, autrement dit une réponse verbale ou non verbale, soit un feedback de part et d'autre.

### **a) Les aspects facilitateurs à la communication**

Lorsque Mme O a sonné, je n'ai pas tardé à aller répondre à son appel. Je pense que la rapidité de ma réponse, ma disponibilité ont fait que Mme O ne s'est pas impatientée. Par conséquent, elle était dans de bonnes » conditions pour communiquer ou du moins sans les parasites qu'auraient pu être l'agacement, l'énerverment ou même la colère, si elle avait dû attendre trop longtemps que quelqu'un vienne en réponse à son appel.

Dès mon arrivée dans la chambre de Mme O, je l'ai saluée et je me suis présentée. Elle m'a tout de suite reconnu. Du fait qu'elle me connaissait, puisque je m'occupais d'elle, depuis quelques semaines et qu'un lien de confiance s'était tissé entre nous au fil des jours. Elle avait confiance en

moi et me le disait lors de nos précédents échanges. Par conséquent, Mme O était à l'aise dans notre relation.

L'ambiance chaleureuse qui régnait dans la chambre de la résidente était propice à l'échange aussi, aux confidences. Tout était encore un peu endormi, calme, posé, il faisait doux, la lumière était diffuse et une agréable odeur enveloppait cette chambre. On s'y sentait bien.

Je me suis approchée d'elle et je me suis penchée vers elle qui était encore couchée. Ma posture à ce moment-là, autrement dit, mon tronc incliné vers l'avant correspond à une attitude attentive, soit la manifestation d'une volonté de contact et d'interaction, selon W. James. Une attitude naturelle selon moi, afin d'échanger quelques mots avant de l'aider à se lever pour aller à la chaise percée. Je lui ai pris sa main dans les miennes comme pour lui dire Bonjour », la rassurer de ma présence (accompagnement sensitif) et je l'ai regardée en me mettant à sa portée. Ce geste, ce toucher relationnel qui est une recherche à établir un contact, selon Van Den Bruggen est composant de la communication non verbale. Aussi, dans l'analyse du toucher et du regard, on peut faire référence à la philosophie de l'Humanité, de Rosette Marescotti et Yves Gineste qui repose sur une approche relationnelle, une attitude de bienveillance, de douceur. Le fait que je me sois approchée d'elle, à une distance dite intime » et que je l'ai regardée dans les yeux a facilité la communication. On parle alors de proxémie qui est l'étude des distances sociales entre les individus. Il existe 4 distances physiques lors de l'interaction entre personnes (distance intime, personnelle, sociale et publique). Quant au paralangage qui est l'aspect audible de la voix, je m'adressais à elle, d'une voix douce et calme tout au long de la situation, ce qui a été un facteur favorisant à l'échange.

Au moment, où une fois debout face à moi, elle me serre dans ses bras et se blottit contre moi, je comprends tout de suite, avant même de l'analyser, que quelque chose se passe. Je ressens de la force dans son étreinte comme si elle voulait me dire de la rassurer, de l'accompagner, d'être là, de la soutenir...qu'elle avait besoin de moi. J'y ai d'ailleurs retrouvé tous les rôles de mon métier... L'étreinte implique un rapprochement physique, très intime, mais je l'ai ressenti comme une demande de rassurance non verbale à laquelle j'ai répondu. Le feedback a été, que j'ai, à mon tour, placé mes bras autour d'elle presque naturellement malgré ma surprise. On est alors, dans une communication non verbale. Le toucher à travers cette étreinte est un sens qui implique les deux participants dans une relation d'intimité. D'après Stephen J. Weiss, le toucher est composé de plusieurs critères, dans cette situation, je mettrais en évidence le critère de durée du toucher. Autrement dit, plus le toucher, le contact est long, plus la perception cognitive et affective du corps est augmentée. Le silence durant ce moment, puisque Mme O ne parlait pas . .et moi non plus, a marqué intensément cet échange. Ce silence a permis la réflexion et le recueil pour Mme O mais aussi pour moi. Le silence a eu une valeur empathique. Le respect de ce silence a induit un respect et une écoute attentive (même si rien n'avait été encore dit verbalement), le non verbal s'exprimait clairement. J'ai pris le temps du silence, je lui ai laissé le choix aussi de l'étreinte. Disponibilité, écoute, empathie... on y était. Au moment, où elle se met à parler, à pleurer. . . Je suis quelque peu soulagée car je commence à comprendre son angoisse, ce dont elle veut me parler. Je reformule ce qu'elle vient de me dire afin d'être sûre du sujet de son angoisse, mais aussi afin de lui faire comprendre que je l'ai entendu, écouté et comprise. Le feedback est alors positif et essentiel à la poursuite de la communication. Je lui pose quelques questions ouvertes pour l'inciter à parler un peu plus de sa peur, pour m'éclairer mais aussi afin qu'elle évacue son angoisse. Elle me parle, je lui pose des questions... Le dialogue est assez clair, les mots simples et compréhensibles de part et d'autre. L'échange est limpide. J'ai cherché son regard, pour prendre contact avec elle. Je l'ai repoussée délicatement pour ne pas la blesser, bien évidemment, afin de lui parler en la regardant dans les yeux (communication verbale et para verbale). Je lui ai souri (communication non verbale), afin d'apporter un peu de douceur et de dédramatiser quelque peu la situation. Le fait de l'avoir installée ensuite assise au bord du lit près de moi, assise aussi, qui lui tenais l'épaule d'une main et mon autre main était posée sur ses mains, a facilité, sans doute, aussi le dialogue. On peut parler encore de proxémie, de distance intime. Elle était installée confortablement assise et cela a été un

élément favorisant, certainement. Le confort des personnes est important aussi dans la communication. Nous étions toutes les deux dans une relation intime à ce moment-là, puisque nous parlions de la mort qui est un sujet très profond et personnel. L'honnêteté, l'authenticité de nos mots a facilité la communication. Elle m'appelait « ma petite », ce qui montrait de l'affection de sa part, envers moi. Elle était vraie, sans retenue, mais je n'ai rien ressenti d'irrespectueux, tant dans ses mots que dans son comportement envers moi, par conséquent l'échange en a été favorisé. Cette relation authentique a été favorisante à la communication. Finalement, Mme O a parlé ouvertement de sa crainte de mourir. Mme O m'a donc fait part dans cette relation de communication de son angoisse, de sa peur de mourir et de quitter tous ceux qu'elle aime. J'ai pris en considération son angoisse que j'ai comprise, j'ai fait preuve d'empathie et d'écoute. J'ai été là pour elle... Je n'ai cependant pas apporté, me semble-t-il, un réel apaisement à sa peur, dans le sens où je ne savais pas trop quoi lui dire pour la rassurer, si ce n'est que « les personnes qu'elle aime resteront toujours dans son cœur et elle dans le leur ».

Je vais relever et analyser, maintenant, les éléments néfastes à la communication.

b) Les freins à la communication

Au tout début de la situation, je n'ai pas perçu d'éléments négatifs à la communication, jusqu'à ce qu'elle se blottisse contre moi et me serre dans ses bras. A ce moment-là, ma surprise face à cette situation de l'étreinte m'a laissée sans mot et ça aurait pu être un frein à notre communication. La surprise a engendré un silence de ma part et m'a quelque peu déstabilisée. Également, la pudeur, la réserve et la retenue de nos personnalités, a pu être un frein. En effet, nos caractères réservés et même timides de l'une comme de l'autre a pu limiter la communication. Mon attitude a peut-être été un frein à cette relation de communication, dans le sens où j'ai eu une contre attitude. Mme O a pu ressentir une certaine banalisation de sa peur, de ma part. Une mise à distance de sa souffrance, car je ne l'ai pas suffisamment faite parler sur cette peur de mourir. Je ne lui ai pas posé des questions pour essayer de dédramatiser et de la libérer un peu plus, de son angoisse par la parole. Je n'ai pas su la rassurer sur l'« Après » comme elle l'aurait sans doute souhaité. J'aurai dû permettre à Mme O de mieux gérer cette angoisse et lui rendre l'idée de la mort moins douloureuse. Je n'ai pas évoqué clairement et précisément le thème de la mort avec elle. J'ai sans doute eu une attitude d'évitement, autrement dit je n'ai pas entrepris de discussion sur l'objet de son angoisse précisément, avec lequel je ne suis pas très à l'aise moi aussi. Le fait de lui avoir dit, que ceux qu'elle aimait resteraient dans son cœur à jamais et elle dans le leur, pouvait être un frein car on peut y percevoir de l'infantilisation. C'est d'ailleurs ce que j'ai dit à mes enfants lorsqu'ils ont eu, plus jeunes, l'angoisse de la mort. Ceux qui s'aiment ne se séparent jamais, même avec la mort. Dans ce sens, la communication n'a pas été favorisée. Je n'ai pas identifié de parasites à la communication.

c) Mon positionnement professionnel face à cette situation relationnelle

Face à cette situation, je n'ai pas su garder la distance physique professionnelle. Mme O m'a surprise. J'ai toutefois, eu une attitude de bienveillance, d'écoute, d'empathie, d'humanité, de disponibilité envers elle. J'ai été très attentive à elle. Je n'ai pas su la rassurer à proprement parler sur la mort mais elle a pu évacuer en restant silencieuse, en pleurant, en parlant un peu de son angoisse et j'étais à ses côtés, j'étais là... L'étreinte a pu lui apporter aussi du réconfort, de la présence, du bien-être et de l'affection.

Être attentive aux besoins des patients et des résidents, être bienveillante, leur apporter de la douceur, de la présence, de l'écoute et de l'intérêt me semble essentiel dans le métier d'aide-soignante.

## Conclusion

Cette situation de relation a été intense et pleine d'émotion. Cette résidente m'a fait partager son intimité face à la mort. Elle s'est livrée sans retenue. J'ai été touchée qu'elle me fasse ainsi confiance. Elle a été elle-même, authentique. Elle n'a pas fait semblant avec moi. L'idée que j'ai pu induire cela me plaît. J'apprécie ces relations vraies avec les personnes dont on s'occupe. Toutefois, je pense nécessaire et indispensable même, de respecter la juste distance. Mais Mme O, ne s'est-elle pas « abandonnée » ainsi à moi, parce que j'étais de passage ? L'aurait-elle fait avec un de ses proches ? Avec le personnel de l'EHPAD ? Elle avait bien compris que j'étais stagiaire et que j'allais très bientôt partir.

Avec le recul, je ne changerais pas grand-chose à cette situation, si ce n'est que je la ferais parler plus de ses craintes face à l'idée de mourir, afin qu'elle se libère un peu plus et qu'elle soit plus apaisée. Je lui poserai des questions ouvertes afin qu'elle trouve peut-être, au fur et à mesure de ses réponses, un sens et par conséquent un soulagement, à son angoisse...

# Bibliographie

Van Den Bruggen — La communication non verbale-

<https://www.espacesoignant.com>

Rosette Marescotti — Yves Gineste- Philosophie de l'Humanitude

<https://lifeplus.io>

Stephen J. Weiss — Le toucher dans la communication

<https://vassets.cdns.w.com>