

## **Atelier 1**

*Comment décrypter et partager,  
en l'absence de communication orale,  
ce que nous dit la personne accueillie  
en MAS ou FAM ?*

*Des professionnels experts en  
communication en MAS/FAM ?*

- Comment dire « *j'ai soif, j'ai mal, je me sens mal, je souhaite sortir, ...* » quand on ne peut guère que s'exprimer que par des cris, des sourires, des regards, des respirations, des mimiques ?
- Equipes et résidents se trouvent souvent démunis devant cette méconnaissance de la compréhension du langage de l'autre.
- Et pourtant ... force est de constater qu'ensemble, ils se sont inventés des langages communs et des modes de communication qui vont bien au-delà de la communication verbale.

# Mise en place d'une étude qualitative

- **Vignettes collectées** auprès de professionnels de MAS et de FAM afin d'analyser les stratégies utilisées par les résidents et les professionnels pour communiquer, ainsi qu'à recenser les outils mis en place dans les institutions.

# Présentation des vignettes

- Objectif de la vignette : description de situations ...
  - rencontrées avec des résidents présentant une **communication orale limitée**.
  - de manifestation d'un besoin, d'une demande, d'un désir (alimentation, toilette, sommeil, affection, ...).
- Contenu de la vignette :
  - **Contexte** de la situation
  - **Manifestations** ou modes d'expression du résident
  - Quelles ont été alors **vos « réactions »** : ressenti, manifestations, parole, ... ?
  - **« Outils »** institutionnels permettant de rendre compte et de partager les enseignements de ces observations
- **40 vignettes réceptionnées dans 6 établissements**

# Principaux enseignements

Journée régionale MAS/FAM  
11 octobre 2007

# Constat préalable

- Une majorité des cas relatés fait état de situations « problématiques », où le professionnel rencontre des difficultés, des limites
  - Personnel démuni face à des situations complexes

# Contextes des situations relatées

- Des situations en lien avec le quotidien, dans l'établissement  
*(ex : toilette, habillage, repas, coucher, ...)*
- Des situations relatives aux activités
- Des situations de changements  
*(ex : changement du rituel du résident ; changement des habitudes de l'équipe)*
- Des situations de douleur

# Manifestations des résidents

- Emotions (35 items)  
exprimées par le corps, surtout visibles sur le visage  
*Colère, gros yeux, pleurs, transpiration, grimaces, sourire, rire, ...*
- Comportements (32 items) :
  - envers lui-même : *se frapper ; automutilation ; déchirer ses affaires ; position antalgique ; enfermement dans un rituel ; agitation ; ...*
  - vers l'équipe ou les autres résidents : *hétéroagressivité ; sollicitations*
  - productions sonores (19 items) : *gémissements ; cris forts ; vocalises ; grossièreté ; jet d'objets ; ...*
  - Observation et connaissance des usagers : la non-réalisation d'un rituel interroge l'équipe

# Réactions professionnelles

- Du professionnel envers lui-même
  - Réaction personnelle (29 items) :
    - *Plaisir/valorisation ; sentiment de bonheur ;*
    - *Incompréhension ; gêne ; impuissance ; crainte ; surprise ; frustration ; agacement ...*
  - Réaction professionnelle (15 items) : *poser des hypothèses ; interpréter ; prendre de la distance ; se protéger ; remettre en question sa pratique ...*
- Du professionnel vers le résident
  - Rassurer (22 fois) : *verbaliser les actes effectués*
  - Proposer un accompagnement spécifique, en référence au projet individualisé (15 items)
  - Donner du cadre (12 items)
  - Sécuriser, protéger (5 items)

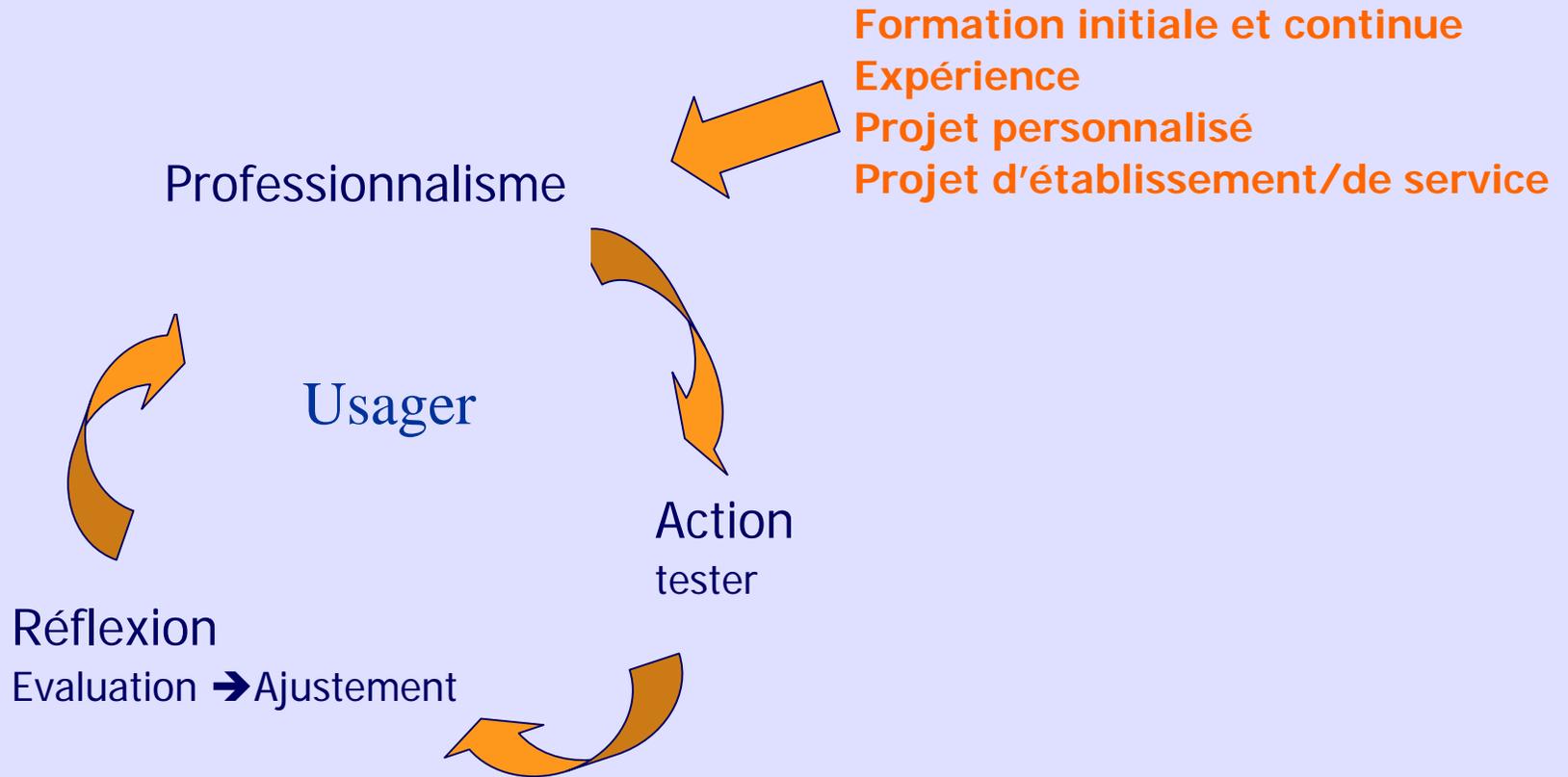
# Réponses apportées par le professionnel

- D'ordre thérapeutique
  - Soins/prendre soin (17 items) :
    - Proposer une activité de bien-être : *massage, activité esthétique*
    - *Adapter une installation ou une posture du résident*
    - *Contenir le résident*
    - *Utiliser un matériel adapté*
- D'ordre éducatif
  - S'appuyer sur les repères du résident (6 items): *s'appuyer sur les goûts personnels du résident ; mettre en place de repères ; adapter l'environnement ; ...*
  - Proposer une activité (4 items) : *dérivée l'attention*
  - Communiquer (12 items) : *utiliser les pictogrammes ; verbaliser ; chanter ; stimulation verbale ; ...*

# Outils institutionnels

- Échanges entre professionnels (36 items)
  - Formels (*ex : transmission*)
  - Informels
- Projet personnalisé (24 items) : *synthèse + réajustement; projet d'accompagnement; projet individualisé, liens avec la famille*
- Échanges pluridisciplinaires (21 items) : *questionnement infirmier; échange psychologue; réunion; recherche de cohérence, de stratégie commune; concertation équipe ; auto-régulation;*
- Outils (8 items)
  - Cahier de transmission
  - Protocoles / fiche technique
  - Affichage (consignes, informations)
  - Grilles d'observation, classeur de fiches de suivi individuel
  - Pictogrammes
- Analyse de la pratique
- Formation

# Face à des problèmes de communication, une démarche professionnelle



# Des professionnels experts en communication !

Face aux situations complexes :

- ✓ Des compétences en observation fine : à l'écoute de la personne
- ✓ Une capacité d'analyse pour expérimenter et adapter
- ✓ Une capacité à travailler en équipe :
  - ✓ le partage des expériences,
  - ✓ l'approche globale (articulation thérapeutique/éducatif) et le projet personnalisé

Qu'en est-il dans vos  
établissements ?