

Violence dans les établissements pour personnes âgées : Comment soutenir les professionnels face aux comportements troublés-troublants ?

Jérôme Pellissier, écrivain, docteur en psychologie,
chercheur en psycho-gérontologie.

Violence : de quoi parle-t-on ?

- Violence physique, psychique, verbale ?
- Violence agie ou subie ?
- Violence active ou réactive ?
- Violence banale ou pathologique ?
- Violence troublante et affolante ?

Violence banale ou pathologique ?

- La violence banale, comme dans toute communauté assez petite :
- Sait-on la comprendre (sans la pathologiser) ?
- Sait-on la gérer banalement (règles, lois, etc.) ?
- En la distinguant de la violence liée à des pathologies...

Violence banale ou pathologique ?

- Banale ou pathologique : dépend beaucoup de notre regard...
- Ex. « *Il est violent, il a refusé la toilette ce matin !* » ; « *Il m'a dit de me taire... !* »
- Viktor Frankl : « *Une réaction anormale, dans une situation anormale, est un comportement normal.* »

Violence active ou réactive ?

- Violence active, sans élément provocateur : rare en institution... +
- Violence criminelle (vols, coups, viols, etc.) :
- Pas d'étude montrant que plus en institution qu'en dehors...
- Plus *subie* qu'agie par les vieux !

Violence réactive & pathologique

- Violence pathologique : liée à une pathologie, le plus souvent : syndrome démentiel.
- Et réactive :
- Les deux types de « *réaction de catastrophe* » (*catastrophic reaction*)

Les réactions de catastrophe

- Premier type :
- Réaction à la frustration, à l'impuissance (peuvent arriver quand la personne est seule)...
 - *Prévention => diminuer les risques d'échecs (ex. en préparant les vêtements...)*

Les réactions de catastrophe

- Deuxième type :
- En situation relationnelle, de prendre-soin le plus souvent.
- Facteurs favorisant (côté patient) :
 - *difficultés cognitives*
 - *temps +++ de compréhension*
 - *altérations sensorielles (ex. vision en tunnel)*

- Facteurs favorisant (côté aidant) :
 - *Ne pas se présenter ;*
 - *Arriver trop rapidement, brutalement, du mauvais côté ;*
 - *Ne pas parler...*
 - *Toutes les formes d'interactions délétères (« Malignant Social Psychology » – T. Kitwood)*
 - *Ex. « - J'ai froid... » => « - Mais non, il fait chaud ici ! »*

Les réactions de catastrophe

- Surprise ; peur ; angoisse ; humiliation ; etc. ; que la personne ne peut plus gérer cognitivement =>
 - Insultes, cris
 - Gestes de défense (repousser)
 - Quand plus de langage => se défendre avec le corps => agressivité => peur chez l'autre =>...

Les réactions de catastrophe

- Personne malade perçue comme agressive => soignant défensif...
- Soignant défensif = soignant perçu comme agressif par la personne malade !
- Le plus souvent, dans la 1^{ère} minute de la situation de prendre-soin !

Les réactions de catastrophe

- Prévention :
- Culture du prendre-soin ;
- Diminution des contraintes institutionnelles ;
- *Ajustement* des soins ;
- Approche, gestes, communication, etc., adaptés aux handicaps cognitifs et sensoriels...

Conclusion

« On dit d'un fleuve qu'il est violent parce qu'il emporte tout sur son passage, mais nul ne taxe de violence les rives qui l'enserrent. »

Bertolt Brecht

Si le temps :

Quelques mots sur les interactions délétères (violence psychique et relationnelle subie par les patients) et sur les interactions positives (travaux de T. Kitwood notamment)

Interactions délétères

- Tricheries, mensonges, chantages

« Je reviens tout de suite. »

« Si vous vous habillez, je dirai à votre femme de venir vous voir. »

- Invalidation

Non reconnaissance des émotions et pensées de la personne.

« Mais non, vous n'allez pas mourir... »

« Mais si, vous avez faim, vous avez toujours faim le matin. »

Interactions délétères

- Infantilisation

« *Alors, elle a bien pris son médicament ?* »

- Intimidation

« *Si vous ne mangez pas plus vite, je vais enlever votre assiette.* »

Interactions délétères

- Inattention & refus

Ne pas répondre à une question, ne pas répondre à un besoin exprimé, éviter une main tendue, faire semblant de n'avoir pas vu une personne en difficulté...

- Accusations & reproches

« *Laissez ça, vous savez bien que ce n'est pas à vous. »* »

« *Vous pourriez faire attention quand même, je vais pas ramasser votre fourchette trente fois !* »

Interactions positives

- **Négocier**

Consulter la personne au sujet de ses choix, préférences, besoins, désirs, etc.

- **Collaborer**

S'associer avec la personne pour accomplir les actes de prendre-soin.

Interactions positives

- **Détendre**

Offrir un réconfort personnel étroit (par exemple en tenant les mains).

- **Valider**

Reconnaître sans jugement les émotions et les sentiments de la personne.

- **Encadrer**

Offrir à la personne un espace adapté, où elle peut être elle-même, à son rythme, ajusté à ses capacités.