

Employer un comportement adapté au public accueilli

Les personnes âgées : tout simplement des personnes

En France, il y a environ 22% de personnes de 60 ans et plus. En 2050, ces derniers représenteront plus de 30% de la population avec environ 10 millions de personnes de plus de 75 ans. Ceci est dû à l'allongement de la durée de vie. Aujourd'hui, l'espérance de vie à la naissance (ou durée de vie moyenne) est de 77 ans pour les hommes et de 84 ans pour les femmes alors qu'en 1950 elle se situait autour de 66 ans.

La vieillesse n'est pas une maladie, c'est un processus progressif que nous connaissons tous. Avec l'âge, cependant, des fragilités et des pathologies s'installent, parfois jusqu'à la dépendance qui apparaît le plus souvent chez les personnes très âgées.

Parfois un peu coupées du monde à cause de leur âge ou de leurs maladies, les personnes âgées ont souvent besoin des plus jeunes pour les actes de la vie quotidienne. N'oublions pas qu'elles ont une vie derrière elles, une personnalité, des avis et des idées. Pour de bons rapports, il est important de se comporter comme avec toute autre personne en leur témoignant considération et affection.

3 points pour une belle rencontre avec une personne âgée

- Soyez calme.
- Parlez lentement et un peu fort.
- Ecoutez plus que vous ne parlez et donnez des signes de votre compréhension.

Qui sont les personnes âgées ?

« A chaque âge ses caractéristiques »

Une personne âgée est une personne dont l'âge est avancé et qui présente les attributs physiologiques et sociaux de la vieillesse tels que la société se les représente. C'est en général le départ en retraite qui marque symboliquement l'entrée dans le troisième âge.

Les personnes âgées forment un groupe social important en nombre mais qui n'est pas homogène. On est différent à 85 ans de ce que l'on était à 65 ans. L'entrée dans la vieillesse ne se réfère à aucun âge particulier mais à un état d'incapacité fonctionnelle ressenti par les personnes âgées elles mêmes.

- On appelle seniors, les sexagénaires et septuagénaires. De nombreuses personnes sont encore très actives et en bonne santé à cet âge, désigné comme le « troisième âge ».
- Les termes « très âgés » désignent les personnes qui vivent le grand âge. On parle de « quatrième âge » ou de « grands seniors » pour désigner les personnes d'un âge très avancé, en général plus de 80 ans.
- De plus en plus de personnes sont aujourd'hui centenaires. Il y en a plus de 160 000 en France. La plupart vivent en maison de retraite.
-

Ce qui accompagne le vieillissement

- Diminution de l'autonomie physique
- Plus de difficultés à voir, à entendre, à se déplacer, à s'alimenter, à différencier le goût des aliments. Grande fatigue lors des activités quotidiennes comme les courses, le ménage, la toilette.
- Diminution des capacités intellectuelles
- Déclin des capacités à se concentrer, à comprendre, à s'exprimer, à communiquer. Lenteur et difficulté à trouver les mots, formuler des phrases. Oublis d'événements ou répétitions. Impossibilité de prendre les décisions concernant sa propre vie, son devenir.
- Changement de regard sur soi
- Sentiment de devenir une charge pour les autres, difficulté pour accepter de devenir dépendant, culpabilité à demander de l'aide, dégradation de l'image qu'on se fait de soi-même, gêne devant la perte de son intimité, sentiment d'être inintéressant, inutile...
- Changement de l'environnement social et familial
- Mort des proches. Famille moins disponible, plus éloignée. Peu de rencontres, grande solitude.

Pour être bien accepté par une personne âgée.

Le respect et l'attention sont nécessaires dans tous les rapports humains, ceux avec les personnes âgées ne font pas exception à la règle.

- **Dites bonjour**, présentez-vous si c'est la première rencontre.
- **A votre service**
- Demandez si vous pouvez vous asseoir et installez vous face à la personne, au même niveau qu'elle.
- Parlez lentement, de façon rassurante, amicale. N'hésitez pas à mimer ce que vous dites.
- Faites des phrases courtes, utilisez des mots simples, concrets. Ne donnez qu'une information à la fois.
- N'utilisez pas de langage enfantin, ne tutoyez pas la personne.
- Ne bousculez pas la personne, même si elle est lente à répondre à vos sollicitations. Adaptez vous à son rythme. Ne finissez pas ses phrases.
- Choisissez des sujets de discussion où la personne se sent à l'aise.
- Ne contestez pas ce qu'on vous dit, c'est ce que vit la personne au moment présent.
- Évitez de reconforter la personne avec de vains espoirs.
- Si vous ne comprenez pas, reformulez ce qu'a dit la personne.
- Acceptez les silences et laissez à la personne l'initiative de reprendre la conversation.
- **Dite aurevoir**

Avec des personnes qui ont perdu certaines facultés.

Avec une personne qui voit mal ou plus

- Prenez votre voix la plus douce.
- Appelez-la par son nom, sinon elle ne peut savoir que vous vous adressez à elle.
- Présentez-vous, elle ne reconnaît pas forcément votre voix.
- Favorisez le toucher, prenez-lui les mains ou posez la main sur son épaule.
- Prévenez la personne quand vous la quittez, sinon elle parlera dans le vide sans savoir qu'elle est seule.

Avec une personne devenue malentendante

- Parlez lentement et en articulant.
- Ne parlez jamais dans son dos, mettez-vous face à elle.
- Faites des phrases courtes.
- N'hésitez pas à employer des gestes, à écrire ou dessiner.

Avec une personne qui s'exprime difficilement

- Parlez normalement et laissez à la personne le temps de vous répondre.
- Reformulez ce qu'a dit la personne pour être sûr d'avoir bien compris.
- Ne manifestez pas d'impatience, même en cas de long silence.

Avec une personne en perte d'autonomie

- Ménagez la dignité de la personne. Faites attention à ne pas être méprisant.
- Ne minimisez pas ses douleurs ou plaintes même si elles sont récurrentes.
- Prenez votre temps.
- Soyez doux et délicat dans vos gestes et vos paroles.

Avec une personne confuse

- Soyez très calme et très patient.
- N'insistez pas sur le fait que ses propos sont incohérents ou répétitifs.
- Parlez peu et uniquement pour dire des choses très simples.
- Soyez affectueux, n'hésitez pas à la prendre dans vos bras, la bercer ou l'embrasser.

Attention, la dépression arrive plus vite qu'on ne croit

Beaucoup de personnes âgées sont touchées par la dépression. Dans un monde qui valorise principalement la jeunesse, les personnes âgées se sentent inadaptées et, de fait, sont souvent délaissées.

Elles ont besoin à ce moment de leur vie d'une écoute attentive et d'encouragements. Elles ont aussi besoin de lien social. Les inviter à se joindre à vos activités, les encourager à pratiquer les leurs, les aident à ne pas se replier sur elles-mêmes.

Les signaux d'alerte

Si vous remarquez ces attitudes chez une personne âgée, c'est que la dépression n'est pas loin ou déjà installée. Si les symptômes durent, n'hésitez pas à consulter un médecin.

- Refus d'exercer les activités habituelles : la toilette, manger, sortir...
- Refus de parler, de rencontrer les proches, les amis, les voisins.
- Mauvaise humeur sans raison apparente.
- Lassitude, tristesse, désespoir, surtout en fin de journée.
- Irritabilité et colère à l'égard d'elle-même et d'autrui.