témoignages

Au commencement était le Verbe... au service du soin!

Marie Maquaire

Par Anne Vuagnoux – Journaliste Animagine

Animosité, tensions, énervement, fatigue... Les mots ne manquent pas pour décrire certaines des situations vécues par les professionnels du soin. Les causes, connues ou ignorées, entraînent souvent la démotivation des équipes. A l'inverse, en favorisant la relation par le respect et par l'écoute, les soignants peuvent à la fois s'épanouir eux-mêmes et optimiser les gestes qu'ils exercent sur les personnes. A condition de savoir se faire entendre et comprendre. Dans le panel des compétences, le savoir être demeure déterminant. De quelle manière aborder la souffrance lorsque cette dernière se traduit par de l'agressivité ou d'autre troubles du comportement ? Comment les aidants peuvent-ils trouver leur place à l'intérieur d'une équipe ? Par le biais d'une technique à la fois singulière et efficace, Marie Maquaire, intervenante au sein de Pétrarque, organisme de formation à destination des soignants, donne à chacun quelques pistes pour comprendre

Lorsque surgit le grand âge, les personnes sont peu à peu amenées à perdre les capacités liées à l'autonomie. Ne plus pouvoir se lever, faire sa toilette ou accomplir les moindres gestes du quotidien demeure une étape que la plupart d'entre nous appréhendent et qui est vécue dans la souffrance, pour les patients tout d'abord, pour leur entourage ensuite qui a souvent du mal à s'adapter à cette nouvelle situation. C'est un phénomène qui ne s'avère pas sans conséquence pour le personnel soignant. Comment, dès lors, gérer cette situation et y faire face ? De quelle manière améliorer la façon dont le soin est vécu ? Par quel biais aborder l'autre et faire face à sa souffrance qui se traduit souvent par de l'agressivité ou un malaise relationnel ? Prendre en compte le sentiment de la personne tout en parvenant à optimiser ses compétences ? Quels enjeux relationnels cette situation implique-telle ? Autant de questions auxquelles Marie Maquaire s'efforce, à sa manière, de répondre au sein des formations qu'elle dispense.

Assistante sociale à l'origine, elle s'est rapidement dirigée vers la voie de la communication relationnelle et plus particulièrement dans le secteur de la gérontologie. Elle a administré de nombreuses maisons de retraite, notamment à Orléans et dans le Pas de Calais. Aujourd'hui titulaire d'une maîtrise en science de l'éducation, elle est formatrice dans de nombreux secteurs : entreprises, hôpitaux, maisons de retraite, établissements scolaires, congrégations religieuses... Son expérience l'a amenée à développer une technique singulière et adéquate, basée sur le respect de soi et de l'autre, de son intimité, permettant à chacun de mieux exprimer ses désirs, ses besoins et se faire entendre davantage.



Préservation de l'intimité, réactions malentendus à privilégier face à la détresse, dif- l'origine ficultés vis-à-vis de la hiérarchie..., somatisations en tous genres, les techniques mises en place par d'isolements, de souffrances ? Marie Maquaire s'appuient tout autant A l'image d'une participante sur ses expériences acquises dans le cadre professionnel que dans son gné un résident pendant des expérience personnelle. La maternité, notamment, a été source de nombreux enseignements. Ne pas reproduire les déséquilibres que l'on a vécus, exercer son autorité sans pour autant tomber dans le cercle infernal du pouvoir, transmettre au mieux son expérience sont autant d'exercices déclinables dans tous les domaines. Elle a également compris que la clé de voûte réside dans la qualité de l'échange, dans l'art de se faire comprendre, dans l'écoute attentive. Le soin peut être une forme de dialogue reposant sur la communication infra verbale. Patience, bienveillance, qualité d'écoute.... autant d'aptitudes qui s'exercent sur tous les pans de l'existence et qui participent à l'enrichissement du quotidien dans ce qu'il comporte de plus pragmatique comme en témoignent les soins, les activités extérieures, la relation aux familles. C'est pourquoi la relation à l'autre se trouve au centre de tous les événements jalonnant le négresse qui me touche ! » hurle une parcours de chacun, évidence qu'elle a pu constater à bien des reprises durant son expérience de management ou ses convictions. Il convient alors d'équipes.

équipes forme le meilleur rempart pourrait se faire à soi-même si d'avencontre l'absentéisme. A l'inverse, ture on opte pour la voie du silence. vent être à l'origine de dysfonc- cela fait mal peut se révéler libérateur. tionnements majeurs qui entravent Chacun a pu le constater à un moment le bon fonctionnement d'une insti- de sa vie. Les unités de soins palliatifs en

être peuvent de malaises, qui lui confie « J'ai accompaannées. Je connaissais égale-

ment sa famille. Lorsque ce dernier est décédé, je ne savais pas quoi dire et j'ai fui. J'aurais bien aimé savoir comment faire... »

Devant des situations douloureuses, la plupart des personnes, soignantes ou extérieures se sentent bien démunies. La mort, question fondamentale devant laquelle chacun se trouve confronté, demeure un des éléments majeurs connu dans les établissements prenant en charge les personnes âgées. Il faut pourtant s'y confronter, des formations appropriées permettre à chacun de dépasser ses propres peurs.

Au-delà des thèmes les plus graves, de quelle manière le moindre événement, la plus anodine des paroles peuvent-ils avoir des effets dévastateurs, générer des conflits et provoquer des tempêtes? « Je ne veux pas que ce soit une patiente. Comment, dès lors, faire face à une situation qui heurte sa sensibilité d'assumer sans pour cela se renier, ne pas être victime de la violence. Ni celle Une bonne ambiance au sein des de l'autre, ni davantage celle que l'on difficultés relationnelles peu- A l'inverse, mettre des mots là où tution. Combien de non-dits et de témoignent à leur manière. Dans

dialoguer c'est soigner

certains établissements par exemple, on remarque que certaines personnes âgées ne parviennent pas à mourir. Se soulager d'un mot jamais dit, témoigner d'une souffrance, permettent de partir en paix. Mais alors, qui l'entendra ?

Si le bilan d'une mauvaise communication s'avère nécessaire, il demeure néanmoins insuffisant. Se focaliser sur le problème entraîne certes des changements, mais à court terme et sans réel impact. Il convient donc d'effectuer un travail en profondeur, bien en amont du problème, qui mettra en lumière les systèmes - parfois pervers - de communication dans lesquels les individus ont grandi. Encore faut-il se poser les questions adéquates : quelles sont les demandes ? De quelle manière ces dernières sont-elles formulées ? Quels sont les objectifs? Ceux du service, les miens? Lorsque l'organisationnel fait défaut, le relationnel s'avère dix fois plus difficile. Ce qui bien souvent pollue davantage le cadre du soin, ce sont les difficultés rencontrées à l'intérieur même d'une équipe ; les erreurs de management sont alors les plus mal vécues. Une fois encore, le regard extérieur peut dénouer les nœuds d'une situation qui s'avérait

jusqu'alors sans issue. La formation peut se révéler un dispositif d'apaisement des conflits au sein de l'institution.

La relation nourrit les liens Comme dans tous les domaines, savoir communiquer avec son entourage professionnel ou personnel ne s'improvise pas. Ce processus amène son lot d'introspections, de remises en question vis-vis de son fonctionnement, de mises en lumière quant à ses comportements. A condition d'accepter de se responsabiliser pour prendre en charge directement, personnellement, immédiatement, l'amélioration possible de la qualité de ses relations avec autrui. Responsable ne signifie pas coupable pour autant. Il s'agit tout d'abord de se situer par rapport à l'autre, de se reconnaître également en tant qu'acteur de mécanismes inter relationnels, donc vecteur de changements possibles. Une prise de conscience qui guide chacun vers la voie de la liberté et nourrit notre capacité d'ouverture vers les autres :

témoignages

« Être en relation, c'est offrir, construire et nourrir nos liens », argumente Jacques Salomé, psychosociologue dont Marie Maquaire s'inspire en partie dans le contenu de ses formations. Il est à l'origine de la méthode ESPERE, credo en forme d'éthique de vie, basée sur la qualité de la relation par la parole, vecteur de libération. Après le savoir-faire et les compétences purement techniques qu'il implique, le « savoir-être » entre de plain pied dans le champ des priorités professionnelles. Pour le bien-être de tous, résidents, famille, personnel d'encadrement... Ces formations proposées par Marie Maquaire offrent la possibilité à chacun de disposer d'outils efficaces pour mieux gérer l'espace du partage, tant dans le cadre de son métier qu'à l'extérieur. Les outils sont approchés à travers des mises en situation concrètes rencontrées aussi bien sur le temps professionnel que dans la sphère privée. Une aide soignante témoigne « Face à la fille d'une résidente qui ne peut admettre que l'on lui donne de la nourriture hachée, elle me balance en pleine figure : ma mère n'est pas un bébé, quand même. » Une autre reconnaît qu'elle a du mal à dire non et cela lui « joue des tours ». Les exemples de malaises rencontrés dans le cadre de l'exercice de ses fonctions ne manquent pas. Chacun d'entre eux se voit analysé, discuté et des solutions adéquates, des attitudes à adopter sont alors proposées.

Le premier acte consiste tout d'abord à reconnaître l'individu dans ce qu'il est, d'entendre ses souffrances, de croire en ses possibles, de le respecter en tant qu'entité à part entière et de ne pas projeter à son encontre des sentiments qui n'ap-

l'espace de ses peurs singulières, dans ses propres schémas de pensées. « Attention, tu vas lui faire mal », «je t'avais bien dis qu'elle allait se tacher »....

Les réflexions anodines, les petits mots lâchés dans le de la journée ressemblent à de véritables bombes à retardement qui empoisonnent la vie quotidienne au fil du temps. Peu à peu les relations se délitent et pourtant... c'est bien en opérant une séparation entre soi et l'autre, entre l'autre et son comportement que chacun se trouve en mesure d'écouter davantage celui ou celle qui lui fait face, à condition d'établir une juste distance, sans être dans le jugement

partiennent au fond qu'à soi, de ne pas enfermer autrui dans



Autre constat : on ne peut agir que sur les relations qui nous sont propres. Il s'agit de réaliser que chacun n'est détenteur que d'une partie de la relation, ce qui implique entre autres de ne parler que pour soi à la première personne et d'utiliser le « je » plus que le « tu » qui accuse. Plutôt que de dire par

savoir dire pour savoir être

de la parole de son interlocuteur.

exemple : « tu aurais pu nettoyer le chariot de soin » il est préférable de dire « je n'apprécie pas de nettoyer le chariot de soin lorsque je prends mon poste. » Deuxième objectif et non des moindres : savoir exprimer son sentiment et ses besoins et demander à l'autre le sien, privilégier l'échange au monologue. Ne surtout pas tomber dans le piège qui consiste à sombrer dans la spirale de l'agressivité à laquelle l'on se trouve souvent confronté avec l'entourage. Séparer ou distinguer la personne de son comportement, ce qui peut s'avérer difficile avec une personne âgée - agressivité, démence, apathie... - participe également à la préservation de l'équilibre des relations. Pourtant, lorsque ces dernières ne s'améliorent pas, il convient alors de savoir formuler les interrogations, d'oser verbaliser nos émotions et nos sentiments, de nous confronter au regard de l'autre sans pour autant tomber dans le piège de l'affrontement verbal. « Monsieur Dupont, quand vous me touchez les fesses, je n'apprécie pas et cela a plutôt tendance à me mettre en colère ». Cela suffit souvent à désamorcer de nouvelles tentatives. Troisièmement, parler ne suffit pas, encore faut-il vérifier que l'on est entendu. Combien d'informations que l'on pense avoir formulées n'ont en réalité pas été saisies ou mal interprétées par notre interlocuteur. Chacun détient un registre de parole propre, un langage plus ou moins descriptif, analytique, imagé, en fonction de sa subjectivité, de son âge, de ses origines sociales et culturelles. Il n'est guère évident d'être entendu, surtout si on ne laisse pas la latitude à l'autre, pris dans l'urgence des soins à accomplir, d'exprimer ce qu'il a retenu. C'est pourquoi, il appartient à chacun de maîtriser les règles de la relation.

Maîtriser les schémas relationnels de la parole ne s'improvise pas. La formation peut permettre à chacun de donner au soin tout l'espace qu'il requiert. Cet apprentissage se déroule pendant trois jours dont deux consécutifs, le troisième ayant généralement lieu un mois plus tard. Il offre toute latitude aux participants de reprendre confiance, de s'appuyer sur les autres et de développer avec eux des stratégies pour parvenir à un échange à nouveau possible entre collègue et aussi avec les personnes âgées et leur entourage. Même si le travail impliquant les protagonistes bouleverse souvent les repères et les a priori, il entraîne une pacification grâce au travail de groupe, élément déterminant des transformations à venir. Chacun apprend à se parler autrement. On porte un nouveau regard sur l'espace de la relation. En témoigne l'entière satisfaction de la quasi totalité des stagiaires. A méditer pour tous ceux qui ne souhaitent plus vivre « sur la planète Taire »...



a loi a officialisé le projet de vie dans nos établissements . Mais la vie, depuis toujours, nous a établi un projet de vie. Le livre que je vous propose n'est rien d'autre que deux projets de vie s'entrelaçant pour n'en devenir qu'un durant un été. Si Marc ANGER, aujourd'hui

DE LA MORT

paisible retraité et talentueux joueur de golf, représente bien l'apothéose d'une vie dont le projet est réalisé en tous points,

il n'en reste pas moins vrai qu'il fallut beaucoup l'audace:

Oser affronter toutes les craintes et les angoisses pour atteindre un but d'une humanité incomparable.

Pouvait il réussir son exploit sans son épouse?

La réponse est écrite dans le flot de sa vie.

Tous les moindres détails de cette équipée incroyable

ne furent possibles qu'avec la complicité

et l'entente parfaite du couple ANGER.

Remarguez bien gue dans ANGER ange est dans 1'R

Prenez un bain d'espoir et de ressourcement dans ce récit facile à lire car authentique.

> Ne vous laissez pas impressionnez : la Tour de la Mort n'est en fait que la Tour de la Vie.

> > Christian ROGER Directeur de la Melod'hier

