



## **UNE SCIENCE DES ATTENTIONS ET DES DIVERSIONS:**

Le travail relationnel des préposés aux bénéficiaires auprès  
des personnes atteintes de démence en CHSLD

Midi Interactions du 13 Octobre 2015

Baptiste Brossard, postdoctorant en sociologie (ARIMA, Interactions, UdeM)

# INTRODUCTION

## La problématique du « soin relationnel »

- Mise en exergue de valeurs (humanité, dignité, respect) ;
- Comment réaliser ces valeurs en pratique?

## Méthode

- En France : observation dans un centre d'hébergement ;
- Au Québec : entrevues avec des préposés, observation de chefs d'unité, entrevues avec des gestionnaires.

## Résultat

Une description formalisée des « techniques relationnelles » qu'utilisent les préposés pour faire leur travail

## 1. LE TRAVAIL EMOTIONNEL



### Travail émotionnel (Arlie Hochschild)

Donner l'impression que l'on éprouve les émotions appropriées à une situation donnée, pour éprouver effectivement ces émotions et pour entraîner le même type d'émotions chez ses interlocuteurs.

*« La plus belle phrase que j'ai entendue : "le cœur n'a pas Alzheimer". C'est vrai, tu le ressens. Les émotions ils les ressentent. Tu arrives le matin t'es de mauvaise humeur, tu vas avoir du mal à les approcher. Ils savent pas pourquoi mais ils le sentent. » [Lydia]*

## 2. LES DEDUCTIONS NON-VERBALES

Trois sources d'indice :

- Le regard (expression triste ou joyeuse, la direction des yeux) ;
- Les expressions du visage (sourire, froncement de sourcils) ;
- Les « petits sons » (gémissements, mots)

*« Avec une personne âgée non démente, si elle a faim elle demande, si elle a soif elle demande, si elle veut quelque chose elle demande.*

*Mais avec Alzheimer on doit deviner, on doit y aller par déduction, on donne à boire, à manger, et au bout d'un moment on trouve ce qu'il y a. » [Tarik]*

### 3. LA GESTION DES RITUELS QUOTIDIENS

- Identification et mémorisation des routines

*« Ah oui, placer une table à tel angle, tel angle, pas à droite pas à gauche, mettre le téléphone là, le verre à gauche la paille vers la droite, c'est plein de petits trucs comme ça. La couverture à l'épaule, ou au cou... [...] »*

*Ils ont chacun leur manie. Si on les sait pas, le résident il perd patience. »*

*[Nathalie]*

- Améliore le rendement

*« Quand t'as 5 minutes faut connaître. Si tu connais pas ça te prend 30 min. » [Frank]*

## 4. UTILISER LE PASSE POUR INTERAGIR



- Interpréter
- Converser
- Faire diversion

## 5. GENERER DES RITUELS D'INTERACTION

*« C'est comme madame Thanh Thai, écoute elle s'appelle madame Thanh Thai mais moi je l'appelle jamais comme ça. Bon, quand sa famille arrive, je l'appelle madame Thanh Thai mais sinon je l'appelle Mme Ping Ping. Je sais pas ça m'est venu comme ça. Quand je la vois c'est "Bonjour Mme Ping Ping comment ça va ?"... puis elle est toute contente. » [Paul]*

*« Madame Voisin, quand je rentre dans sa chambre, je fais ça, un salut militaire. Ça la fait rire ! Tous les jours, au garde à vous devant sa porte ! Ça marche et elle le fait aussi. Mais une autre personne fait la même chose, ça marche pas, c'est le style, la personnalité du soignant. Le physique et tout. Un autre arrive et fait la même chose, ça marcherait pas. » [John]*

## CONCLUSION

### PRÉPOSÉ(E) AUX BÉNÉFICIAIRES



Dispense des soins de base aux bénéficiaires en plus d'assurer une présence auprès d'eux et de leur offrir une assistance physique visant à contribuer à leur rétablissement ou à les aider à maintenir leur état de santé. Il fait partie de l'équipe du personnel infirmier et aide les infirmiers et infirmières ainsi que les infirmières auxiliaires et les infirmiers auxiliaires. Entre autres, il aide les bénéficiaires dans leurs activités de vie quotidiennes telles que se lever, se nourrir, se coucher, se laver, se vêtir ou se dévêtir. Il doit exercer ses tâches dans le respect de l'intégrité et de la dignité des personnes.

**DEMANDE À  
TES AMIS  
S'ILS TE VOIENT  
FAIRE CE MÉTIER**



**LE SALAIRE**  
DATANT DU: 01 AVRIL 2013

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| <b>18.30\$</b><br>MINIMUM | <b>20.09\$</b><br>MAXIMUM |
|---------------------------|---------------------------|

CONGÉ POUR PERSONNEL À TEMPS COMPLET

#### POUR RESUMER :

- Travail émotionnel
- Déduction non-verbale
- Gestion des rituels quotidiens
- Utilisation du passé pour interagir
- Création de rites d'interaction