

• **Prendre en compte les différentes cultures
des personnes âgées
dans le secteur sanitaire et social**

Module de sensibilisation



Sommaire

Le programme CA-ME.....	3
Comment utiliser ce livret ?	3
Prendre en compte les cultures.....	4
Pourquoi parle-t-on de soins culturellement congruents ?	4
Pourquoi les soins culturellement congruents sont-ils importants ?	5
Minorités visibles, personnes issues de l'immigration et minorités ethniques	8
Prendre en compte les différences entre les cultures	11
Travail personnel	13
Ce que j'ai appris	14
Communication.....	15
Comment les personnes communiquent-elles ?	16
Les défis de la communication	19
Travail en partenariat	20
Travail personnel	22
Ce que j'ai appris	23
Compétence culturelle.....	24
Soins centrés sur la personne et valeurs universelles	24
Les attitudes du personnel	29
Mes compétences culturelles	30
Ce que j'ai appris	30
Mon plan d'action.....	31
Evaluation du module de sensibilisation.....	33



Edité avec le soutien financier de la Commission européenne. Le contenu de cette publication et l'usage qui pourrait en être fait n'engage pas la responsabilité de la Commission européenne.

Le programme CA-ME

Bienvenue dans ce programme sur l'exploration des soins culturellement congruents et centrés sur les besoins des personnes âgées issues de l'immigration.

Ce travail a été développé par des formateurs du Royaume-Uni, de Norvège, d'Allemagne et de France dans le cadre du projet Leonardo da Vinci pour la formation tout au long de la vie CA-ME (*Cultural Awareness for Minority Elders*). CA-ME regroupe les organismes suivants :

- L'université Kingston & St. George's de Londres au Royaume-Uni
- L'université populaire d'Oslo en Norvège
- Le lycée professionnel d'Etterstad en Norvège
- Kreisvolkshochschule à Verden en Allemagne
- Mangfold i Arbeidslivet, une fondation d'entreprises pour la diversité en Norvège
- Le Greta du Velay en France

Pour plus d'information ou pour consulter d'autres résultats, vous pouvez consulter le site du projet <http://www.ca-me.eu> ou le site du Greta du Velay <http://conseil-recherche-innovation.net/ca-me>.

Vous y trouverez des ressources complémentaires, notamment un glossaire, le module de sensibilisation et le module complémentaire pour le personnel soignant, des vidéos présentant des études de cas.

Comment utiliser ce livret ?

C'est le premier des trois livrets comportant des exercices qui composent la sensibilisation à la culture des personnes âgées issues de l'immigration. Ce module vous demande de réaliser un certain nombre d'activités pour vous permettre de travailler en tenant compte de la culture des personnes âgées. Il tentera aussi de vous aider à évaluer l'impact de votre propre culture sur votre travail.

En complément, CA-ME propose deux modules spécialisés : l'un destiné au personnel de cuisine et de restauration et aux élèves des écoles de cuisine, l'autre au personnel soignant et infirmier (hôpitaux, maisons de retraite, centres d'hébergement).

Vous aurez l'occasion de réaliser différentes activités, exercices, réflexion personnelle, recherche documentaire, lectures complémentaires et études de cas. En complément sont organisées des sessions tutorées où vous pourrez échanger avec le formateur et vos collègues. Une personne de votre institution peut également vous aider.

Si vous devez utiliser des situations réelles comme exemples, demandez auparavant l'autorisation des personnes concernées et changez les noms afin qu'ils ne puissent pas être reconnus.

Le livret comprend trois chapitres, un cadre pour élaborer votre plan d'action et une évaluation. Chaque chapitre demande d'identifier ce que vous avez appris. Conservez vos réponses dans un dossier séparé et utilisez-les pour rédiger votre plan d'action. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. A la fin de chaque partie, vous pouvez revenir en arrière et modifiez vos réponses si vous le souhaitez.

Chapitre 1

Prendre en compte les cultures

Dans le premier chapitre, vous serez sensibilisé à la notion de culture au moyen d'exemples tirés de votre vie et de votre expérience. Vous examinerez votre propre culture, celle des personnes dont vous vous occupez et la culture de votre milieu de travail. En particulier, il vous sera demandé d'examiner la façon dont votre propre culture influence la façon dont vous organisez votre travail.

Notre culture façonne notre perception des autres. Chaque être humain considère sa propre culture comme « normale » et l'utilise donc comme une norme permettant de juger des choses qui sont « différentes ». La compréhension de notre propre culture est presque automatique et intégrée à un niveau émotionnel, il est donc difficile d'en prendre conscience. Toutefois, pour devenir culturellement compétent, il est essentiel d'être de plus en plus conscient de notre propre culture, de la manière dont elle nous touche et conditionne nos comportements. S'ouvrir sur une autre culture permet de questionner ce que l'on considère comme allant de soi. L'échange d'expériences et de réflexion avec d'autres est un moyen utile de parvenir à prendre pleinement conscience de notre culture.

Pourquoi parle-t-on de soins culturellement congruents ?

La sensibilité culturelle implique le développement de la compréhension des différences culturelles ainsi que des similitudes qui existent. La base est le principe de soins centrés sur la personne, bien que ce ne soit pas toujours facile, les pressions de tous les jours pouvant conduire à perdre de vue les besoins de l'individu. Généralement cependant, les professionnels de la santé éprouvent naturellement de la sympathie pour les personnes avec qui ils travaillent et reconnaissent que « prendre soin de la personne dans son ensemble » est très important. Pour changer la réalité quotidienne, nous devons nous assurer que le respect de l'individu et les attentes culturelles des histoires de vie sont complètement intégrés dans la qualité des soins. La pression au travail et le manque de ressources ne sont pas des excuses. Il appartient à chacun d'établir les priorités.

Une définition possible de soins culturellement congruents est :

Soins qui sont fournis de manière à tenir compte des besoins et des préférences qui sont déterminés par l'origine, les coutumes, les traditions et la religion.

Exercice de réflexion

En pensant à cette définition des soins, écrivez quelques points sur la façon dont vous voudriez travailler avec une personne âgée issue de l'immigration ? Que devez-vous savoir sur elle et comment pourriez-vous obtenir cette information?

Pourquoi les soins culturellement congruents sont-ils importants ?

Evolution de la population

Partout en Europe, la population des personnes âgées est en augmentation. L'amélioration de la santé publique et les progrès de la médecine signifient aussi que les gens vivent plus longtemps et souvent de nombreuses années avec une maladie chronique ou un handicap et donc avec la nécessité d'un certain niveau de soutien. Beaucoup de personnes issues de l'immigration se sont établies dans les pays européens dans la deuxième moitié du 20ème siècle. Elles sont maintenant âgées et ont de plus en plus besoin des services de santé. L'origine est souvent considérée comme un facteur important dans les inégalités de santé. Certaines personnes continuent à subir une discrimination.

Contexte politique

La façon dont les soins sont donnés est également influencée par les politiques des gouvernements nationaux et locaux qui orientent le système de protection sociale et le montant d'argent disponible pour fournir des services. Elles fixent le cadre plus large de la culture des soins pour les professionnels du secteur. La diversité des origines est un défi pour les gouvernements et de nombreuses politiques et pratiques ont été mises en place pour prendre en compte les différences.

Le lieu de travail

L'augmentation de la circulation des personnes au cours de la dernière moitié du 20ème siècle et les changements économiques et politiques au sein de l'Europe font que les travailleurs de tous les pays européens sont beaucoup plus diversifiés sur le plan culturel. Cette diversité est aussi très présente dans des secteurs de la santé et des services sociaux, où un grand nombre d'immigrants d'Europe et d'ailleurs sont employés. Ces personnels eux-mêmes peuvent se sentir victimes de discrimination au sein de leur institution.

Exercice

Listez les différentes origines que vous avez rencontrées dans votre milieu de travail.

Exercice

Vous apportez votre propre expérience au travail : quel rôle joue votre culture ?

Votre éducation, votre connaissance d'autres cultures et vos impressions affectent la façon dont vous vous comportez avec les personnes d'origine différente. Que savez-vous des différentes pratiques culturelles ?

Qu'avez-vous besoin de savoir ?

Comment demandez-vous et comment interprétez-vous les informations ?

Ces questions et bien d'autres se posent dans notre travail et étant donné les changements importants dans la population, ces questions seront de plus en plus fréquentes. Pour travailler avec des personnes âgées de cultures différentes, il faut avoir un minimum de connaissances sur leur culture.

Recherche documentaire

Utilisez internet ou les documents de votre centre de ressources pour répondre aux questions suivantes.

Quel est le pourcentage de la population française qui a plus de 65 ans ?

Quelles sont les trois principales populations issues de l'immigration en France ?

Quelles sont les trois langues les plus parlées après le français ?

Qui, au gouvernement, est responsable des aspects sanitaires et sociaux des personnes âgées ?

Citez deux exemples d'orientation politiques nationales ou locales.

Exercice

Parlez avec une personne âgée, si possible issue de l'immigration, de son expérience du vieillissement et de ses besoins. Notez ce que vous trouvez le plus intéressant ou le plus surprenant.

Minorités visibles, personnes issues de l'immigration et minorités ethniques

Introduction

Ce module est plus particulièrement axé sur le travail avec les personnes âgées issues de l'immigration. On parle aussi de minorités visibles ou de minorités ethniques sans qu'il y ait de réel consensus sur les définitions. La terminologie utilisée évolue. Une des raisons est que l'appartenance à un groupe est subjective pour la personne concernée. Une combinaison de facteurs entre en ligne de compte :

- le pays de naissance,
- la nationalité,
- la langue parlée à la maison,
- le pays de naissance des parents,
- la couleur de peau,
- l'origine géographique,
- l'appartenance à groupe ethnique particulier,
- la religion.

Minorités et majorité

Exercice

Choisissez une culture différente de la vôtre mais que vous connaissez un peu. Décrivez-en les principales caractéristiques. Utilisez les catégories ci-dessus tout en rajoutant les éléments qui manquent.

Exercice de réflexion

Pensez à ce qu'est la vie pour une personne âgée de la « majorité » et pour une personne qui appartient à un groupe « minoritaire ». Qu'ont-elles en commun ?

Différences et similarités

Nous avons tendance à considérer les membres d'autres cultures comme des « étrangers » et à avoir peur de ne pas les comprendre ou de ne pas nous faire comprendre correctement. S'il existe des différences évidentes (couleur de peau, langue...), il y a aussi des différences plus subtiles, difficiles à identifier. Par exemple, le rapport au temps et donc la ponctualité sont considérés différemment d'un pays à l'autre. De même, il existe de nombreuses similitudes entre les personnes de cultures différentes, qui sont parfois masquées ou négligées car nous nous concentrons uniquement sur les différences. Ainsi, les personnes âgées, indépendamment de leur origine, partagent certaines expériences : la santé et les problèmes de mobilité, la dégradation de l'ouïe ou de la vue, l'expérience de la retraite, le deuil, etc. Différences et similitudes ont des incidences sur notre travail.

Exercice de réflexion

Pensez à ce que pourraient être ces conséquences pour votre travail dans un établissement ou en exerçant des soins à domicile.

Les stéréotypes et les préjugés

Nous avons fait une recherche sur les caractéristiques culturelles. Quelles caractéristiques particulières avez-vous identifiées ? Pensez-vous qu'elles concernent toutes les personnes de cette culture ? Qu'est-ce que les personnes d'autres cultures peuvent dire à propos de la vôtre et pensez-vous que ce soit justifié ?

Dans une même culture, les individus diffèrent les uns des autres - ce sont des individualités. Nous avons tendance à attribuer des caractéristiques aux personnes en se basant sur leur origine culturelle : les stéréotypes. C'est une réaction naturelle pour traiter quelque chose d'inconnu : nous gérons les informations et les trions en catégories afin de nous préparer à la relation. Sans stéréotypes ou au moins sans catégorisations, nous serions désorientés. Toutefois, les stéréotypes peuvent causer des problèmes. En effet, ils ont tendance à se concentrer sur les caractéristiques négatives et sont souvent présentés comme « noir ou blanc », « bien et mal », « le meilleur ou le pire ». Ils ont tendance à généraliser et à être appliqués à l'ensemble d'un groupe et à chaque membre du groupe et ils génèrent des préjugés. Les stéréotypes ne sont pas confinés à des nationalités ou à des cultures. Toutes sortes de groupes sont soumis à des stéréotypes : les élèves sont paresseux, les personnes âgées sont tenaces, etc. Les stéréotypes peuvent influencer nos attitudes. Il faut donc reconnaître la manière dont les stéréotypes sont construits et dont ils affectent notre comportement.

Exercice

Vous partez en voyage pour une semaine de Lisbonne à Moscou, en train, dans un compartiment couchette que vous partagez avec trois étrangers. Qui choisiriez-vous dans la liste suivante :

- Un soldat Serbe de Bosnie
- Un gros banquier Suisse
- Un beau DJ Italien
- Un Africain qui vend des articles en cuir
- Un jeune artiste séropositif
- Un gitan Roumain
- Un punk Allemand
- Une vieille Roumaine avec un enfant d'un an et sans visa
- Une Hollandaise féministe radicale
- Un skinhead Suédois
- Un supporter de football Anglais
- Une prostituée Polonaise de Berlin
- Un paysan Français qui transporte des fromages
- Un homme Arabe qui arrive d'Afghanistan

Questions :

Est-ce que votre décision a été difficile à prendre ?

Quels sont les faits qui vous ont permis de choisir ?

Quels sont les préjugés soulevés par cet exercice ?

Que ressentiriez-vous si personne ne voulait partager son compartiment avec vous.

Pendre en compte les différences entre les cultures

Introduction

Nous avons commencé par examiner l'impact de la culture sur nos attitudes à l'égard des autres en nous concentrant sur la relation de travail avec des personnes âgées issues de l'immigration. Être conscient des différences culturelles implique de connaître et d'essayer de comprendre la culture de la personne âgée.

Par exemple, quelles sont les coutumes et les traditions qui sont importantes pour elle ? Que ressent-elle en étant soignée par des personnes qui ne sont pas de sa famille ?

Il s'agit d'abord de comprendre la relation entre le passé et la vie actuelle en sachant que les personnes âgées, quelle que soit leur culture, ont une histoire qui a un impact fort sur la façon dont elles considèrent le présent.

Les sources d'influence sont nombreuses : les parents, l'école, le milieu social et économique, l'histoire, la religion, la langue et, de plus en plus, la façon dont les gens de leur culture sont représentés dans les médias.

Notre propre culture est aussi un facteur important. Chacun a ses points forts, ses faiblesses et ses préjugés. Pour être sensibilisés, il faut réfléchir à notre propre bagage culturel et à ce que nous-mêmes en tant qu'individus apportons lors d'une interaction avec quelqu'un d'une autre culture ou d'une autre catégorie sociale.

Les lieux de travail ont aussi leur culture. Par exemple, ils peuvent se concentrer fortement sur les règles, règlements et procédures avec des employés très au courant de leurs droits, mais ayant peu de chances d'influencer ou de changer les choses. Le milieu de travail peut aussi être plus ouvert et donner plus de latitude aux individus, notamment pour proposer d'éventuelles améliorations. La plupart du temps, on se situe entre ces deux extrêmes et cela influence la façon dont les soins sont délivrés et dont ils sont vécus.

Les règles non écrites sont parfois aussi importantes que celles qui ne le sont pas. Qu'est-ce qui est bien vu ? Est-ce de faire les choses le plus rapidement possible ? Est-ce que discuter avec les personnes âgées est considéré comme du temps perdu ? Est-il est accepté de dire du mal des collègues ou des résidents ? Comment sont acceptées les pauses cigarettes ?

Exercice de réflexion

Décrivez la culture de votre lieu de travail.

Quelle en est la culture ?

Dans quelle mesure influence-t-elle votre comportement ?

Nous devons donc prendre en compte les multiples dimensions présentes dans un établissement de soins :

- la culture des personnes âgées ;
- la culture du lieu de travail ;
- la culture des étudiants ou des travailleurs (la nôtre).

Différences individuelles et conscience culturelle

Exercice de réflexion

En quoi pensez-vous être différent des autres ?

Quels aspects de votre culture ont-ils influencé la personne que vous êtes aujourd’hui ?

La religion vous a-t-elle influencé ?

Etes-vous surpris par ce que vous dites sur vous-même ? Quelles sont vos forces et vos faiblesses et quels sont vos préjugés ?

Exercice de réflexion

Comment détermineriez-vous les influences culturelles qui ont marqué les personnes âgées dont vous vous occupez et qui sont d’origine différente ?

Qu'est-ce qui serait important pour vous (ou pour vos parents) si vous deviez vivre dans une maison de retraite ?

Qu'est ce que cela signifie pour vous de respecter les autres cultures ?

Quelles peuvent être les conséquences de vivre dans un environnement qui ne respecte pas, ou qui ignore, notre culture et nos traditions ?

Travail personnel

L'objectif de cette tâche est de vous aider à explorer en profondeur les différents types de culture qui peuvent modeler un individu en faisant appel à votre propre expérience. Décrivez :

Votre propre culture, votre histoire personnelle et vos origines.

L'origine d'une personne plus âgée que vous connaissez ou dont vous vous occupez.

La culture de votre lieu de travail. Par exemple, comment les décisions sont-elles prises ? comment les employés communiquent-ils, entre eux et avec les résidents ?

Chapitre 2

Communication

Dans ce chapitre vous apprendrez à identifier les bonnes pratiques en matière de communication, avec une attention particulière à l'écoute. Vous examinerez les divers types de communication et les défis particuliers pour communiquer avec des personnes de différentes cultures, avec les personnes âgées et avec les autres membres du personnel, qui peuvent être d'origine culturelle différente. Vos hypothèses et vos stéréotypes seront peut-être remis en cause. La qualité de la communication affecte également la façon dont vous travaillez avec vos collègues.

À la fin de la session, vous aurez établi une liste des caractéristiques d'une bonne communication et vous l'aurez appliqué pour tester et développer vos compétences dans la pratique.

Le langage est fondamental pour une communication efficace, essentielle à l'épanouissement physique, émotionnel et au bien-être psychologique des personnes âgées. Il n'est pas possible d'apprendre à parler toutes les langues. Ce qui est important, c'est de comprendre que des personnes de cultures différentes peuvent avoir besoin de soins dans leur langue. Votre établissement devrait avoir des procédures qui rendent l'information disponible dans les langues appropriées et proposer un accès à des services d'interprétation.

Exercice

Prenez le temps de vous renseigner sur la politique et les procédures de traduction ou d'interprétation dans votre établissement et notez-les ci-dessous.

Les employés sont également issus de différentes cultures. Même s'ils sont à l'aise avec le français, ils peuvent avoir un accent que les personnes âgées ont du mal à comprendre en raison du manque d'habitude ou de la perte d'audition. La manière dont vous parlez peut jouer sur la perception de la qualité de votre travail. S'informer sur l'importance de certains mots ou expressions utilisés par les personnes âgées dans leur propre langue peut être très positif et montrer que vous êtes intéressé à communiquer et que vous respectez leur langue et leur culture. Des outils de CA-ME peuvent vous aider¹. Vous pouvez également développer vos propres outils avec l'aide de personnes âgées, de leurs parents ou d'autres membres du personnel qui parlent plusieurs langues.

Comment les personnes communiquent-elles ?

Introduction

Les êtres humains communiquent de différentes façons et utilisent souvent plusieurs voies simultanément :

- la communication verbale,
- la communication non verbale, ou le langage corporel,
- l'observation et la perception,
- l'écoute,
- l'empathie pour essayer de comprendre ce que ressent l'autre.

Toutes sont importantes et mobilisent certaines compétences. Pour travailler avec les personnes âgées, l'une des plus importantes capacités est l'écoute. Pour comprendre, il faut commencer par écouter. La personne âgée est la principale ressource que vous devez connaître pour comprendre ses besoins. Notre manière de communiquer doit permettre d'entretenir la confiance.

Quelques techniques de communication :

- l'écoute active,
- poser la bonne question avec des questions ouvertes ou fermées,
- le langage corporel,
- la négociation,
- l'histoire de vie, la biographie et l'évaluation.

¹Voir le site <http://conseil-recherche-innovation.net/ca-me>

Exercice à partir d'études de cas filmées

Exemple de communication

Visionnez les séquences (sur <http://conseil-recherche-innovation.net/4-videos-sur-la-prise-en-compte-des-personnes>) réalisées par Denise Forte et Sheila Tennant de la *Faculty of Health and Social Care Sciences* de *St George's University of London*. Notez ce que vous considérez comme bonne ou mauvaise communication. Faites attention au comportement non-verbal ainsi qu'aux mots échangés.

Bonne communication

Mauvaise communication

L'écoute

Exercice de réflexion

Qu'est-ce que cela fait d'être écouté ?

Une fois où quelqu'un n'a pas écouté ce que vous disiez, quels ont été vos sentiments ?

Une fois où quelqu'un a écouté avec attention ce que vous disiez, quels ont été vos sentiments ?

Comparez vos sentiments :

Ne pas être écouté

Etre écouté

Langage corporel

Les séquences vidéo montrent plusieurs exemples de langage corporel. Plus de la moitié de notre communication passe par les attitudes corporelles. Quand nous ne partageons pas la langue d'une personne, le langage du corps est encore plus important. Il comprend de nombreuses dimensions : les expressions faciales, les gestes, le toucher, le contact avec les yeux, la façon dont nous sommes, notre proximité, nos vêtements. Il existe aussi des différences culturelles dans la manière dont le langage du corps est utilisé et interprété. Par exemple, dans certaines cultures, il est très utilisé pour exprimer l'émotion et transmettre des sentiments. D'autres, qui font une utilisation plus modérée du langage corporel peuvent alors considérer cela comme agressif. Eviter le contact visuel est perçu comme un signe de respect pour l'âge et l'ancienneté dans certaines cultures, alors que dans d'autres, c'est interprété comme un comportement malhonnête, irrespectueux ou sournois. Il est nécessaire de comprendre l'importance et les différentes attitudes culturelles liées au corps. Comprendre permet d'améliorer la communication et l'acceptation des différences.

Recherche sur le Web

Choisissez une culture et trouver les types de langage corporels considérés comme acceptables et inacceptables.

Les défis de la communication

En matière de santé et de services sociaux, nous travaillons avec des personnes qui sont souvent dans une situation de vulnérabilité ou de détresse. Chez les plus âgées, la démence peut entraîner des changements psychologiques qui rendent plus difficile la communication, même entre personnes qui se connaissent depuis longtemps.

Exercice de réflexion

Quelles difficultés rencontrez-vous pour communiquer avec des personnes d'horizons culturels différents ?

Quelles difficultés rencontrez-vous pour communiquer avec les personnes âgées ?

Quelles difficultés rencontrez-vous pour communiquer avec les parents ou les amis des patients ou des personnes aidées ?

Les caractéristiques d'une bonne communication

Exercice

A partir d'une recherche documentaire, sur le web ou dans un centre de ressources, notez les cinq principales caractéristiques d'une écoute efficace.

1.

2.

3.

4.

5.

Travail en partenariat

Un travail en bon partenariat est très important pour fournir des soins de qualité aux personnes âgées, indépendamment de leurs origines culturelles. Les relations interpersonnelles à tous les niveaux ont besoin de bien fonctionner :

- avec les autres employés et les responsables ;
- avec les parents des patients ;

– avec les personnes âgées.

Les relations avec les autres membres du personnel peuvent être affectées par la fierté professionnelle ou la jalousie. Les relations entre les différentes professions donnent souvent lieu à des préjugés ou à des sentiments de supériorité ou d'infériorité. Si ces sentiments négatifs ou concurrentiels deviennent trop forts, ils peuvent causer des problèmes dans la prestation de soins. La personne est alors tellement préoccupée par ses sentiments personnels qu'elle perd de vue l'importance du service.

Comme nous l'avons vu, les employés sont eux-mêmes de plus en plus diversifiés. Ils doivent donc être capables de travailler dans des équipes interculturelles sans que cela conduise à des tensions.

Les employés issus de l'immigration peuvent eux-mêmes être victimes de préjugés de la part des personnes âgées ou de la part de collègues. La direction doit être capable de prévenir les éventuels conflits.

Exercice

Combien de nationalités (ou d'origines) différentes sont présentes dans votre établissement ou dans votre équipe ? Écrivez le nom de chaque nationalité (ou origine) ci-dessous.

Décrivez une caractéristique de chacune des nationalités (ou origines) que vous avez listées.

Vérifiez avec vos collègues que vos suppositions sont exactes. Notez tout que vous avez pu apprendre sur leur culture et leur expérience au travail.

Exercice

Identifiez des exemples de collaborations fonctionnant plus ou moins bien.

Quels sont les facteurs qui influencent le bon fonctionnement ?

Quels sont les facteurs négatifs ?

Pensez à une situation difficile que vous avez vécue ou dont vous avez eu connaissance et décrivez ce qui allait mal entre les différents partenaires. Cette situation a-t-elle été influencée par les différences culturelles ?

Travail personnel

Nous vous proposons d'effectuer une étude de cas en trois parties et de la présenter au formateur avant de passer à la partie suivante.

Décrivez ce que vous connaissez d'une personne âgée avec qui vous n'avez normalement pas de relation de travail. Que ressentez-vous à son propos et que vous a-t-on dit à son sujet ?

Essayez de parler avec elle de sa vie pour savoir ce qui est important pour elle et la façon dont elle se perçoit.

Comparez ce que la personne vous a dit avec ce que vous aviez imaginé ou ce que l'on a pu vous dire.

Chapitre 3

Compétence culturelle

Ce guide explore la sensibilisation culturelle et quelques unes des attitudes et des compétences qui sont nécessaires pour travailler en tenant compte de la culture des autres. Ce chapitre rassemble les leçons tirées des deux précédents pour développer un ensemble de compétences culturelles préalablement au suivi des modules professionnels. Pour intégrer ces compétences dans votre pratique, vous devrez prendre en compte ce que vous voulez changer et la façon dont vous allez vous y prendre. Dans l'exercice final, vous établirez un plan d'action personnel.

Nous avons déjà abordé :

- la connaissance de nous-même et de notre propre culture,
- la reconnaissance des histoires individuelles,
- les différences culturelles et les stéréotypes,
- les différences culturelles opposées aux valeurs communes,
- la communication et l'écoute,
- le travail en partenariat.

Soins centrés sur la personne et valeurs universelles

Le principe de soins centrés sur la personne est la base de la prise en compte des différences culturelles. Tout le monde appartient à une culture et celle-ci n'est pas seulement importante lorsque nous travaillons avec les personnes âgées issues de l'immigration. Centrer les soins sur la personne, c'est souligner son importance, quelle qu'elle soit et d'où qu'elle vienne, dans toutes les décisions qui la concernent. C'est préserver « sa substance » afin de s'assurer qu'elle a accès à des soins qui favorisent son indépendance, le respect de sa vie privée, la dignité, le droit de prendre des risques, d'être traitée comme un être humain et d'être écoutée. Les soins centrés sur la personne respectent les droits de l'homme et la reconnaissance des besoins humains. Ce sont des valeurs universelles, qui s'appliquent à tous.

Nous nous sommes penchés sur les différences et les similitudes indépendamment des origines culturelles. Reprenez ce que vous avez écrit. Vous avez peut-être noté les conditions de santé, le fait que de nombreuses personnes âgées ont des petits-enfants, pratiquent une religion et sont très pieuses.

Avez-vous relevé les caractéristiques suivantes :

- volonté de rester indépendant,
- faire ses propres choix,
- volonté d'être traité avec respect,
- garder sa dignité.

Indépendance, choix et prise de risques

Exercice de réflexion

Comment feriez-vous le choix conscient de changer de travail ?

Comment verriez-vous votre famille ou vos amis influencer vos choix ?

Comment pouvez-vous aider une personne âgée issue de l'immigration à faire un choix éclairé au sujet de sa santé ?

Comment impliquerez-vous les autres soignants, les parents ou les amis ?

Approchez-vous une personne âgée différemment la prochaine fois ?

Il existe de nombreux exemples de la façon dont nous traitons les personnes âgées comme si elles n'étaient plus des adultes capables de prendre des décisions pour eux-mêmes. En tant que professionnels, nous devenons des experts et nous prenons les décisions à leur place. Cela se produit aussi bien dans l'élaboration des politiques que dans la pratique quotidienne. Nous devons remettre en question ces hypothèses et aider les personnes âgées à prendre les décisions sur leurs besoins de soins en partenariat avec les soignants.

Examinons nos propres attitudes

Tout d'abord, nous devons examiner nos propres idées sur le vieillissement, en se rappelant que les personnes âgées sont des gens ordinaires qui ont atteint un certain âge. S'il est difficile de ne pas avoir de préjugés, nous devons en être conscients et considérer l'effet qu'ils peuvent avoir sur les autres. Si nous pensons que les personnes âgées sont des êtres faibles et dépendants, nous les traiterons comme tels, en leur refusant la possibilité de montrer leur force. Alors qu'au contraire leurs capacités doivent être soutenues afin d'être utilisées en cas de maladie ou pour leurs soins.

Exercice de réflexion

Pensez à la vie que vous menez actuellement et à ce qui est important pour vous, y compris dans le travail et les loisirs. Que devez-vous être capable de faire pour réaliser ces activités ? Qu'est ce qui est important pour vous ?

Imaginez que vous ayez 85 ans et habitiez encore dans votre maison. Que seriez-vous en train de faire et comment occuperiez-vous votre temps ? De quoi auriez-vous besoin pour être en mesure de continuer à mener une vie intéressante ?

Quelles sont les différences avec votre vie actuelle ?

Cette réflexion peut montrer certains conflits entre ce que nous sommes aujourd'hui et la façon dont nous nous imaginons à 85 ans. Les différences ne doivent pas être trop grandes car, à mesure que nous vieillissons, nous restons fondamentalement la même personne, même si nous sommes amenés à faire des compromis.

Exercice de réflexion

Quelle est la personne âgée la plus importante pour vous ?

Quel type de relation a-t-elle avec vous ?

Comment décririez-vous cette relation ?

Dignité, vie privée et respect

Respecter la personne âgée c'est lui accorder de la dignité et de l'indépendance. Dans une étude basée sur des groupes de consensus, une série de groupes de personnes âgées a exploré la question de la dignité et de l'indépendance. Cette technique permet d'écouter la voix des personnes âgées. Les groupes ont été organisés dans différents milieux, hôpitaux, maisons de retraite, repas, clubs et cours. Bon nombre des participants aux groupes de discussion ont donné des cas de non respect de la dignité, par exemple, en exposant leur corps nu à des étrangers ou à d'autres patients. Un participant a décrit l'embarras d'être mis dans le monte-charge à l'hôpital sans être couvert. Une autre a déclaré que quand elle s'est rendue à l'hôpital voir son mari, celui-ci était en difficulté parce qu'il avait sonné pour une bouteille d'eau pendant une demi-heure. Quand elle en a parlé au personnel, ils ont répondu en disant : « *Ne vous inquiétez pas, nous aurions changé les draps.* ». Où est la dignité ?

Exercice de réflexion

Qu'entendez-vous par « dignité » et « vie privée » ?

Que pensez-vous que la dignité et la vie privée signifient pour une personne âgée d'origine turque ?

Que pensent les personnes âgées de leur expérience dans votre établissement ? Est-ce que leur besoin de dignité et de respect de la vie privée est pris en compte ?

Les attitudes du personnel

La façon dont les employés communiquent à propos des patients est également importante pour centrer les soins sur la personne dans les pratiques de travail. Par exemple, la manière dont nous sommes appelés est importante. « Le sens de qui nous sommes, est étroitement lié à notre nom » (Kitwood & Bredin 1992). Il faut toujours vérifier comment la personne souhaite être appelée. Combien de fois avez-vous entendu une personne âgée être désignée par : « papy », « pépé », « chérie », etc. Ces termes paternalistes sapent le sentiment du soi. Elle a le droit d'être appelée comme elle l'entend et non comme vous en avez envie. Une négligence peut avoir des conséquences durables sur la qualité de leur vie.

Exercice de réflexion

Comment vous ou vos collègues désignez les personnes âgées ? Utilisez-vous des termes négatifs, ou des clichés ? Lesquels ?

Citez un cas où l'usage d'un terme négatif ou d'un cliché a eu un mauvais effet sur la personne accueillie ?

Que ressentez-vous lorsque quelqu'un maltraite votre nom ?

Mes compétences culturelles

Exercice de réflexion

Comment décririez-vous des soins centrés sur la personne ?

Comment votre culture affecte la façon dont vous travaillez avec des personnes âgées ?

Que sont des soins centrés sur la personne pour une personne âgée issue de l'immigration ? (référez-vous à quelqu'un avec qui vous avez travaillé)

Ce que j'ai appris

Listez les principaux enseignements de ce chapitre.

Mon plan d'action

Qu'est ce que je dois changer ?

1. Rassemblez tous les points que vous avez notés comme résultats de votre apprentissage.

2. Classer ces résultats du plus au moins important.

3. Ayant répondu à ces deux questions réfléchissez maintenant à ce que vous voulez changer et complétez le plan d'action suivant.

Cadre du plan d'action

Qu'est-ce que je veux changer ?	Qu'est-ce qui doit être fait pour permettre ce changement ?	Quand aurais-je réalisé chaque étape du changement ?	Avec qui dois-je travailler pour pouvoir changer ?
Exemple 1. Permettre aux résidents d'avoir plus souvent des menus adaptés à leurs traditions	1a. La direction et le personnel de cuisine doivent adhérer à l'idée	Fin septembre	Direction, personnel de cuisine
	1b. Vérifier avec les résidents leurs préférences alimentaires	Début octobre	Résidents et leur famille
	1c. Trouver les recettes et les ingrédients	Début octobre	Personnel de cuisine
	1d. Recueillir l'avis des résidents après les repas et en discuter avec le personnel de cuisine	Mi-octobre	Résidents et personnel de cuisine

Evaluation du module de sensibilisation

Nom : Pays :

Date :

Évaluer sur une échelle de 1 à 5 (1= pas du tout d'accord, 5= entièrement d'accord)

Le module d'initiation

1. Le contenu est adapté à ce que j'attendais.
2. Les sessions tutorées sont utiles.
3. Les instructions sont claires et faciles à suivre.
4. Le temps consacré a été suffisant.
5. Cette initiation me permet de mieux réaliser mon travail

1	2	3	4	5

Autres commentaires

Evaluation des moyens.

1. Exercices
2. Exercices de réflexion
3. Outils à télécharger
4. Sessions tutorées
5. Auto-formation

1	2	3	4	5

Quelle partie est la plus utile ?

Quelle partie est la moins utile ?

Qu'avez-vous appris de transférable sur votre lieu de travail ? Citez au moins 3 éléments.

1.

2.

3.
