



Cofinancé par  
l'Union européenne



# Ageing Well

WP3/ A1 Programme de formation

## Module 4

Des moyens efficaces de communiquer avec les aînés

Association hellénique de psychologie positive (HAPPSY)



Cofinancé par  
l'Union européenne

### Partenaires:

ELLINIKI ETAIREIA THETIKIS PSICHOLOGIAS (E10082922 - EL) /  
Hellenic Association of Positive Psychology (HAPPSY)

### Auteur:

Vasiliki Yotsidi, PhD

### Date:

21/10/2024



## Contenu

Objectifs	4
1. L'importance de la communication avec les personnes âgées	4
1.1 La communication et les besoins fondamentaux des personnes âgées	5
1.2 Améliorer le bien-être et la qualité de vie	5
1.3 Promouvoir le vieillissement actif	5
2. Obstacles à la communication entre les personnes âgées et les soignants	5
2.1 Signes avant-coureurs des difficultés de communication	6
3. Conditions de base de la communication avec les personnes âgées	6
3.1 La confiance	6
3.2 Empathie	7
3.3 Respect	7
3.4 Communication non violente	7
4. Stratégies et conseils pour instaurer la confiance et promouvoir l'empathie	7
5. Compétences de communication efficaces - Leçons tirées de l'expérience des personnes âgées atteintes de démence	8
6. Communication interculturelle avec les personnes âgées	9
7. Section pratique : Exercices et jeux de rôle	10
7.1 Exercices de communication	10
7.2 Jeux de rôles	10
7.3 Activités de simulation	11
7.4 Ressources numériques	11
8. Conclusion	12
9. Matériel didactique complémentaire	12
8.1 Ressources en ligne	12
8.2 Vidéos et tutoriels	12
Références	12

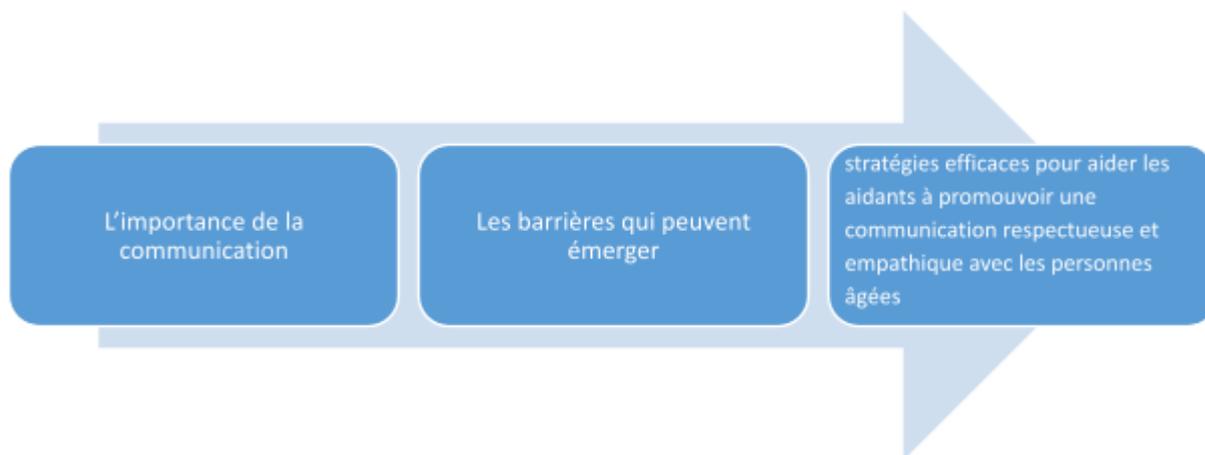


Cofinancé par  
l'Union européenne

Pour en savoir plus	13
L'évaluation	15



Avec l'âge, les besoins en communication peuvent changer en raison de facteurs physiques, cognitifs ou émotionnels. Une communication efficace est une compétence vitale dans la prise en charge des personnes âgées, car elle favorise la compréhension, la confiance et la connexion émotionnelle (Jack et al., 2019). Ce module explore :



## Objectifs

A la fin de ce module, les participants seront capables de :

1. expliquer au moins trois raisons pour lesquelles une communication efficace avec les personnes âgées est cruciale pour leur bien-être et les soins qui leur sont prodigués.
2. identifier au moins trois obstacles communs à la communication rencontrés par les personnes âgées et démontrer deux techniques spécifiques pour surmonter ces obstacles dans des scénarios de la vie réelle.
3. mettre en œuvre au moins deux stratégies pratiques pour instaurer la confiance, faire preuve d'empathie et promouvoir le respect lors des interactions avec les personnes âgées, comme le montrent les jeux de rôle ou les discussions sur des études de cas.

## 1. L'importance de la communication avec les personnes âgées

Une communication efficace avec les personnes âgées est cruciale pour de multiples raisons, principalement parce qu'elle a un impact sur leur bien-être général,



leur estime de soi et leur qualité de vie (O'Rourke et al., 2018). En vieillissant, les personnes peuvent être confrontées à des défis tels que les déficiences physiques, le déclin cognitif, l'isolement social ou la perte d'autonomie, qui peuvent avoir un impact significatif sur leur bien-être. La recherche souligne que l'isolement social et la solitude chez les personnes âgées peuvent nuire au système immunitaire, augmenter le stress et accroître la dépression et l'anxiété (Shankar et al., 2011). Une communication constructive avec les aidants peut atténuer ces difficultés en répondant aux besoins fondamentaux des personnes âgées et en favorisant la qualité de vie et le vieillissement actif.

### 1.1 La communication et les besoins fondamentaux des personnes âgées

La communication est essentielle pour répondre aux besoins fondamentaux d'une personne âgée, y compris la sécurité émotionnelle, les soins physiques et l'interaction sociale. Une communication ouverte et claire permet aux soignants de comprendre les besoins spécifiques des personnes âgées, qu'il s'agisse de gérer la douleur, de maintenir l'hygiène ou de rechercher le confort. Cet échange d'informations garantit que leurs besoins sont satisfaits de manière opportune et appropriée (Sharkiya, 2023).

### 1.2 Améliorer le bien-être et la qualité de vie

Il a été démontré qu'une communication régulière et positive améliore le bien-être émotionnel et psychologique des personnes âgées. Elle les aide à conserver leur identité, à préserver leur dignité et à rester en contact avec la société. Le fait de les engager dans des conversations, de les encourager à partager leurs pensées et leurs sentiments et de s'intéresser à leurs expériences passées contribue à leur stimulation mentale et à leur satisfaction émotionnelle (Fakoya et al., 2020).

### 1.3 Promouvoir le vieillissement actif

La communication est fondamentale pour promouvoir le vieillissement actif, car elle aide les personnes âgées à rester socialement engagées, à participer à la prise de décision concernant leurs soins et à rester impliquées dans les activités de la communauté. Une communication efficace permet aux personnes âgées de mener une vie plus saine et plus satisfaisante (Marzo et al, 2023).



## 2. Obstacles à la communication entre les personnes âgées et les soignants

De nombreux obstacles peuvent entraver une interaction efficace entre les personnes âgées et les soignants. La recherche montre que les obstacles à la communication les plus courants sont les suivants

- des déficiences sensorielles (par exemple, une perte d'audition ou des problèmes de vision),
- le déclin cognitif (par exemple, la démence ou la perte de mémoire), et
- les différences linguistiques (par exemple, des langues maternelles différentes ou des troubles de la parole dus à un accident vasculaire cérébral) (Whitson, et al., 2018).

En outre,

- l'âgisme et les stéréotypes sur le vieillissement peuvent provoquer des biais dans la communication, conduisant à des comportements condescendants ou dédaigneux (Donizzetti, 2019).

En cas de difficultés, deux schémas de communication principaux sont identifiés (Ryan et al., 1986) : 1. **Les sous-accommodations**, qui se produisent lorsque les communicateurs ignorent les changements liés à l'âge en matière d'expression orale et d'écoute, ce qui entraîne un risque d'isolement social et d'incompréhension, et

2. **Les accommodements excessifs**, qui résultent d'un recours excessif à des stéréotypes négatifs qui peuvent être insultants et condescendants (par exemple, le "langage des aînés" ou le "langage secondaire du bébé"), ce qui risque d'éloigner les personnes âgées d'une interaction significative et de les amener à remettre en question leurs propres capacités de communication.

### 2.1 Signes avant-coureurs des difficultés de communication

Il est essentiel que les soignants surveillent les signes d'alerte qui indiquent des difficultés de communication. Ces signes sont les suivants

- Mauvaises interprétations répétées des informations.
- Signes de frustration, tels que l'irritabilité ou le retrait de la conversation.
- Difficulté à suivre les conversations ou à fournir des réponses appropriées.



- Changements soudains de comportement, comme le silence ou la colère, au cours des discussions.

Lorsque ces signes sont observés, les soignants doivent prendre des mesures pour adapter leurs méthodes de communication et veiller à ce que les personnes âgées se sentent entendues, respectées et comprises (Nussbaum et al., 2000).

### 3. Conditions de base de la communication avec les personnes âgées



La communication est plus qu'un simple discours. Pour communiquer efficacement avec les personnes âgées, certaines conditions de base doivent être établies afin qu'elles se sentent à l'aise pour s'exprimer. Ces conditions comprennent la confiance, l'empathie, le respect et la communication non violente.

#### 3.1 La confiance

La confiance est le fondement de toute relation sérieuse, en particulier dans le domaine des soins. Les personnes âgées doivent pouvoir compter sur la compassion et la compétence des soignants. Pour instaurer la confiance, il faut de la constance, de l'honnêteté et de la fiabilité. Les soignants doivent écouter activement, tenir leurs promesses et respecter la confidentialité pour favoriser la confiance (Zegwaard et al., 2017).

#### 3.2 Empathie

L'empathie est la capacité de comprendre et de partager les sentiments d'une autre personne. Lorsqu'ils communiquent avec des personnes âgées, les soignants doivent s'efforcer de se mettre à la place de l'autre, de reconnaître ses émotions et de réagir avec compassion. L'empathie réduit les sentiments d'isolement et de frustration en validant les expériences des personnes âgées (Jack, 2022).



### 3.3 Respect

Le respect consiste à reconnaître la dignité et la valeur des personnes âgées, quelles que soient leurs capacités physiques ou cognitives. Les soignants doivent éviter les discours infantilisants ou condescendants et s'adresser aux personnes âgées sur un pied d'égalité. Cela implique d'utiliser un langage approprié, de maintenir un contact visuel et de respecter l'espace personnel et les limites (Kwame & Petrucka, 2021).

### 3.4 Communication non violente

La communication non violente (CNV) est une méthode de communication qui consiste à s'exprimer clairement et avec compassion, sans blâme, critique ou jugement. Développée par le psychologue Marshall Rosenberg, la CNV se compose de quatre éléments : les observations, les sentiments, les besoins et les demandes. Lorsqu'ils communiquent avec des personnes âgées, les soignants doivent.. :

1. Observer la situation sans porter de jugement.
2. Identifier et exprimer leurs sentiments par rapport à la situation.
3. Communiquer leurs besoins ou leurs désirs.
4. Formuler des demandes d'action claires et respectueuses.

La CNV encourage les soignants à aborder la communication avec les personnes âgées de manière calme et constructive, en minimisant les conflits et en favorisant la compréhension (Rosenberg, 2015).

## 4. Stratégies et conseils pour instaurer la confiance et promouvoir l'empathie

Pour instaurer la confiance et promouvoir l'empathie dans les interactions avec les personnes âgées, il faut combiner des compétences en communication et un comportement réfléchi. Les stratégies suivantes peuvent aider les aidants à favoriser des relations positives avec les personnes âgées dont ils s'occupent (Jack et al., 2019) :

### 1. L'écoute active

L'écoute active consiste à se concentrer pleinement sur l'orateur, à comprendre son message, à répondre de manière réfléchie et à se souvenir de ce qui a été dit. Les



soignants doivent accorder toute leur attention aux personnes âgées , éviter de les interrompre et poser des questions de clarification si nécessaire. Cela montre que leurs pensées et leurs sentiments sont appréciés.

## **2. Utilisation d'un langage corporel positif**

Le langage corporel est un élément essentiel de la communication, en particulier pour les personnes âgées qui peuvent avoir des difficultés à communiquer verbalement. Les soignants doivent maintenir un contact visuel, hocher la tête pour montrer leur compréhension, sourire et adopter une posture ouverte. Ces signes non verbaux contribuent à transmettre chaleur et attention (Wanko Keutchafo et al., 2022).

## **3. Personnalisation de la communication**

Chaque personne âgée est unique, avec des expériences de vie, des préférences et des besoins de communication différents. Les soignants doivent adapter leur style de communication à la personne, en tenant compte de facteurs tels que les déficiences auditives, la langue préférée et les capacités cognitives. L'utilisation d'une approche centrée sur la personne peut aider les personnes âgées à se sentir respectées et comprises (Ebrahimi et al., 2021 ; Sundler et al., 2019).

## **4. Patience et calme**

Les personnes âgées peuvent mettre plus de temps à traiter les informations ou à répondre aux questions en raison de changements cognitifs ou de problèmes de santé. Les soignants doivent rester patients, éviter de précipiter les conversations et donner aux personnes âgées suffisamment de temps pour s'exprimer. Un discours et un comportement calmes contribuent à créer un environnement peu stressant, propice à une communication constructive.

## **5. Validation et accusé de réception**

Reconnaître les sentiments et les préoccupations des personnes âgées est essentiel pour instaurer la confiance. Les soignants doivent valider leurs émotions en exprimant de l'empathie et de la compréhension, même s'ils ne sont pas entièrement d'accord avec leur point de vue. De simples déclarations telles que "Je comprends que c'est difficile pour vous" ou "Je comprends pourquoi vous êtes contrarié" peuvent donner aux personnes âgées le sentiment d'être entendues et respectées.



## 5. Compétences de communication efficaces - Leçons tirées de l'expérience des personnes âgées atteintes de démence

Il existe des stratégies efficaces qui permettent d'améliorer la communication et l'expérience des soignants avec les personnes âgées, y compris celles atteintes de démence ou d'autres troubles cognitifs (Alsawy et al., 2019 ; Bender et al., 2022).

### 1. Simplification de la langue

Les soignants doivent utiliser un langage simple et direct lorsqu'ils communiquent avec des personnes âgées, en particulier celles qui sont atteintes de démence. Les phrases complexes, le jargon et les idées abstraites doivent être évités. Au lieu de cela, des déclarations ou des questions courtes et claires qui se concentrent sur une seule idée à la fois sont plus efficaces, minimisant toutefois l'utilisation du langage des aînés (McLaughlin, 2020).

### 2. Utilisation de la répétition et des rappels

Les personnes âgées atteintes de démence peuvent avoir du mal à conserver leur mémoire. Les soignants peuvent les aider en répétant les informations importantes et en les rappelant gentiment. Des indices visuels, tels que des notes écrites ou des images, peuvent également faciliter la compréhension (Nussbaum et al., 2000).

### 3. Maintenir la routine et la familiarité

Les routines et la familiarité sont source de confort et de sécurité pour les personnes âgées. Lorsqu'ils communiquent, les soignants doivent s'en tenir à des sujets familiers, utiliser des formulations cohérentes et s'engager dans des routines quotidiennes afin d'aider les personnes âgées, en particulier celles atteintes de démence, à se sentir plus à l'aise et à réduire la confusion.

### 4. Renforcement positif

Le renforcement positif peut encourager la coopération et l'engagement des personnes âgées atteintes de démence. Les soignants doivent féliciter et encourager la personne lorsqu'elle s'exprime ou participe à une conversation. Reconnaître leurs efforts, même de façon modeste, renforce les comportements positifs.

### 5. Thérapie de validation



La thérapie de validation est une approche dans laquelle les soignants valident les émotions des personnes âgées atteintes de démence plutôt que de corriger ou de contredire leur réalité. Par exemple, lorsqu'une personne âgée insiste sur le fait qu'elle attend un membre de sa famille décédé, les soignants doivent se concentrer sur ses sentiments et les reconnaître sans essayer d'argumenter ou d'apporter des corrections factuelles. Cette méthode réduit l'anxiété et favorise un sentiment de sécurité (Brown et al., 2020).

## 6. Communication interculturelle avec les personnes âgées

La communication interculturelle entre les soignants et les personnes âgées peut s'avérer difficile en raison des différences de langue :



Pour prodiguer des soins respectueux, empathiques et efficaces, les soignants doivent comprendre comment ces facteurs influencent les interactions.

- Par exemple, **les cultures collectivistes** (Asie de l'Est, Moyen-Orient) mettent l'accent sur le respect des aînés et de la hiérarchie familiale, et exigent souvent une communication formelle. En revanche, les **cultures individualistes** ( ) (Amérique du Nord, Europe occidentale) privilégient l'autonomie personnelle et encouragent une communication et une prise de décision plus décontractées.
- **La communication non verbale** varie également d'une culture à l'autre. **Les cultures à contexte élevé** (Japon, Chine, etc.) s'appuient sur des indices subtils et des signaux non verbaux, tandis que les **cultures à contexte faible** (États-Unis, Allemagne, etc.) préfèrent une communication directe et claire. En outre, la proximité physique, les gestes et le contact visuel peuvent avoir des significations différentes. Par exemple, le maintien du contact visuel est apprécié dans les cultures occidentales, mais il peut être considéré comme une confrontation dans certaines cultures asiatiques ou du Moyen-Orient. Les



soignants doivent être attentifs à ces nuances pour éviter les erreurs de communication et instaurer la confiance.

- **Les perceptions culturelles de la santé, du vieillissement et de l'implication de la famille dans la prise de décision** ont un impact sur la communication. Dans les sociétés collectivistes, les membres de la famille peuvent jouer un rôle important dans les décisions relatives aux soins de santé, tandis que les cultures individualistes peuvent mettre l'accent sur l'autonomie de la personne âgée. Les soignants doivent naviguer dans cette dynamique, en respectant les préférences de la personne âgée et de sa famille, tout en s'adaptant aux attentes culturelles.

## 7. Section pratique : Exercices et jeux de rôle

Une communication efficace avec les personnes âgées est une compétence qui peut être développée par la pratique et la formation. Voici quelques exercices et outils pratiques que les soignants peuvent utiliser pour améliorer leurs compétences en matière de communication :

### 7.1 Exercices de communication

**Exercices d'écoute active** : En binôme, une personne parle pendant deux minutes d'un sujet tandis que l'autre écoute sans l'interrompre. L'auditeur résume ensuite ce qui a été dit, en mettant l'accent sur la compréhension et l'empathie.

**Exercices d'empathie** : Les participants décrivent une situation difficile du point de vue d'une personne âgée, en tenant compte de leurs expériences émotionnelles et physiques. Cela permet de développer des réponses empathiques.

### 7.2 Jeux de rôles

Les soignants peuvent jouer des scénarios de soins courants, tels que l'aide aux activités quotidiennes, la gestion d'une conversation difficile ou d'une crise émotionnelle. En simulant ces situations, les soignants peuvent pratiquer des techniques de communication efficaces, telles que l'écoute active, la communication non verbale et la communication non violente.



### 7.3 Activités de simulation

Les simulations peuvent plonger les participants dans des scénarios réels pour mettre en pratique des stratégies de communication. Vous pouvez utiliser des vidéos préenregistrées ou des outils numériques interactifs pour créer des expériences attrayantes.

#### Expérience de simulation du vieillissement

Créez une simulation où les soignants découvrent ce que c'est que de communiquer avec des personnes souffrant de déficiences sensorielles. Utilisez des outils de simulation :

- **Perte auditive** : Demandez aux participants de porter un casque anti-bruit pour simuler une déficience auditive modérée à sévère.
- **Perte de vision** : Fournissez des lunettes qui simulent des problèmes de vision courants comme la cataracte ou la dégénérescence maculaire.
- **Défis cognitifs** : Présentez aux participants des tâches simulant des problèmes cognitifs tels que la perte de mémoire ou la confusion pour les aider à comprendre à quel point la communication peut être frustrante pour les personnes âgées.

### 7.4 Ressources numériques

Voici des ressources vidéo qui illustrent certaines des meilleures pratiques en matière de communication entre soignants et patients :

- Empathie, compassion et fatigue de la compassion - Meilleure pratique de soins centrés sur le patient  
[https://www.youtube.com/watch?v=G9YkN\\_VXW-0](https://www.youtube.com/watch?v=G9YkN_VXW-0)  
Un regard complet sur la façon dont les soignants peuvent équilibrer l'empathie et la compassion tout en gérant le risque d'épuisement, ce qui est crucial pour maintenir l'efficacité des soins à long terme.
- Mots négatifs fréquemment utilisés dans les soins de santé - Patient Centered Care Best Practice  
<https://www.youtube.com/watch?v=E47oHb8pL4s>  
Cette vidéo passe en revue les mots les plus utilisés par les cliniciens qui sont liés à des perceptions négatives de la part des patients et des familles.



- Faire preuve d'acceptation, de sensibilité et d'empathie pour établir une relation avec le patient

<https://www.youtube.com/watch?v=99sMEzQATTs>

Cette ressource présente des techniques permettant d'établir des relations solides avec les patients en faisant preuve de sensibilité, d'empathie et d'acceptation dans la communication.

## 8. Conclusion

En conclusion, une communication efficace avec les personnes âgées est essentielle pour promouvoir leur bien-être, leur dignité et leur qualité de vie. En pratiquant l'empathie, le respect et la communication non violente, les soignants peuvent établir des liens significatifs, surmonter les obstacles à la communication et améliorer l'expérience globale des soignants. Donner la priorité à une communication claire et compatissante favorise la confiance et soutient le vieillissement actif.

## 9. Matériel didactique complémentaire

### 8.1 Ressources en ligne

- Alzheimer's Society Communication Tips. Disponible en ligne à l'adresse suivante : [www.alz.org](http://www.alz.org).
- Organisation mondiale de la santé - Vieillesse active et communication. Disponible à l'adresse suivante : [www.who.int](http://www.who.int).
- Relajo-Howell, D. (2022, 15 juillet). Pourquoi la communication est si importante pour les personnes âgées. *Psychreg*. <https://www.psychreg.org/why-communication-important-older-adults/>
- Institut national du vieillissement. (n.d.). *Talking with your older patients : Tips for healthcare professionals*. National Institutes of Health. Consulté le 13 septembre 2024, à l'adresse suivante : <https://www.nia.nih.gov/health/health-care-professionals-information/talking-your-older-patients#tips>
- Communiquer avec les personnes âgées. An Evidence-Based Review of What Really Works. Société gérontologique d'Amérique, 2012.
- [https://www.lasell.edu/Documents/talk-of-ages/GSA\\_Communicating-with-Older-Adults-low-Final.pdf](https://www.lasell.edu/Documents/talk-of-ages/GSA_Communicating-with-Older-Adults-low-Final.pdf)



## 8.2 Vidéos et tutoriels

- TED Talk : " La prochaine révolution dans les soins de santé ? L'empathie "

## Références

Bender, E. N., Savundranayagam, M. Y., Murray, L. et Orange, J. B. (2022). Stratégies de soutien pour la communication non verbale avec les personnes atteintes de démence : A scoping review. *International Journal of Nursing Studies*, 136, 104365. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104365>

Brown, E. L., Agronin, M. E. et Stein, J. R. (2020). Interventions visant à améliorer l'empathie et les soins centrés sur la personne pour les personnes atteintes de démence : A systematic review. *Research in Gerontological Nursing*, 13(3), 158-168. <https://doi.org/10.3928/19404921-20191028-01>

Ebrahimi, Z., Patel, H., Wijk, H., Ekman, I. et Olaya-Contreras, P. (2021). Une revue systématique sur la mise en œuvre des interventions de soins centrés sur la personne pour les personnes âgées dans les milieux extrahospitaliers. *Geriatric Nursing*, 42(1), 213-224. <https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2020.08.004>

Jack, K. (2022). Démontrer de l'empathie dans la communication avec les personnes âgées. *Nursing Older People*. <https://doi.org/10.7748/nop.2022.e1378>

Jack, K., Ridley, C. et Turner, S. (2019). Communication efficace avec les personnes âgées. *Nursing Older People*. <https://doi.org/10.7748/nop.2019.e1126>

Nussbaum, J. F., Pecchioni, L. L., Robinson, J. D. et Thompson, T. L. (2000). *Communication and aging* (2e éd.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781410606075>

Rosenberg, M. (2015). *Nonviolent communication : A language of life* (3e éd.). PuddleDancer Press.

Ryan, E. B., Giles, H., Bartolucci, G. et Henwood, K. (1986). Psycholinguistic and social psychological components of communication by and with the elderly. *Language & Communication*, 6(1-2), 1-24. [https://doi.org/10.1016/0271-5309\(86\)90002-9](https://doi.org/10.1016/0271-5309(86)90002-9)



## Pour en savoir plus

Alsawy, S., Tai, S., McEvoy, P. et Mansell, W. (2020). C'est agréable de penser que quelqu'un m'écoute au lieu de me dire "oh, tais-toi" : People with dementia reflect on what makes communication good and meaningful (Les personnes atteintes de démence réfléchissent à ce qui rend la communication bonne et significative). *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 27(2), 151-161. <https://doi.org/10.1111/jpm.12559>

Donizzetti, A. R. (2019). L'âgisme dans une société vieillissante : Le rôle des connaissances, de l'anxiété liée au vieillissement et des stéréotypes chez les jeunes et les adultes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(8), 1329. <https://doi.org/10.3390/ijerph16081329>

Fakoya, O. A., McCorry, N. K. et Donnelly, M. (2020). Interventions sur la solitude et l'isolement social pour les personnes âgées : A scoping review of reviews. *BMC Public Health*, 20, 129. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8251-6>

Kwame, A. et Petrucka, P. M. (2021). Une étude bibliographique sur les soins centrés sur le patient et la communication dans les interactions entre l'infirmière et le patient : Barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20, 158. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>

Marzo, R. R., Khanal, P., Shrestha, S., Mohan, D., Myint, P. K. et Su, T. T. (2023). Déterminants du vieillissement actif et de la qualité de vie chez les personnes âgées : Systematic review. *Frontiers in Public Health*, 11, 1193789. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1193789>

McLaughlin, K. (2020). Recognizing elderspeak and how to avoid its use with older people (Reconnaître le langage des aînés et comment éviter son utilisation avec les personnes âgées). *Mental Health Practice*. <https://doi.org/10.7748/mhp.2020.e1472>

O'Rourke, H. M., Collins, L. et Sidani, S. (2018). Interventions visant à remédier à la connectivité sociale et à la solitude chez les personnes âgées : A scoping review. *BMC Geriatrics*, 18, 214. <https://doi.org/10.1186/s12877-018-0897-x>

Shankar, A., McMunn, A., Banks, J. et Steptoe, A. (2011). Loneliness, social isolation, and behavioral and biological health indicators in older adults. *Health Psychology*, 30(4), 377-385. <https://doi.org/10.1037/a0022826>



Sharkiya, S. H. (2023). Une communication de qualité peut améliorer les résultats de santé centrés sur le patient chez les patients âgés : A rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 886. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>

Sundler, A. J., Hjertberg, F., Keri, H. et Holmström, I. K. (2020). Attributs de la communication centrée sur la personne : A qualitative exploration of communication with older persons in home health care. *International Journal of Older People Nursing*, 15(1), e12284. <https://doi.org/10.1111/opn.12284>

Wanko Keutchafo, E. L., Kerr, J. et Baloyi, O. B. (2022). Un modèle de communication non verbale efficace entre les infirmières et les patients âgés : A grounded theory inquiry. *Healthcare (Basel)*, 10(11), 2119. <https://doi.org/10.3390/healthcare10112119>

Whitson, H. E., Cronin-Golomb, A., Cruickshanks, K. J., Gilmore, G. C., Owsley, C., Peelle, J. E., Recanzone, G., Sharma, A., Swenor, B., Yaffe, K., & Lin, F. R. (2018). Conférence de l'American Geriatrics Society et du National Institute on Aging Bench-to-Bedside : Déficience sensorielle et déclin cognitif chez les personnes âgées. *Journal of the American Geriatrics Society*, 66(11), 2052-2058. <https://doi.org/10.1111/jgs.15506>

Zegwaard, M. I., Aartsen, M. J., Grypdonck, M. H. et Cuijpers, P. (2017). La confiance : Une condition essentielle dans l'application d'une intervention de soutien aux aidants dans la pratique infirmière. *BMC Psychiatry*, 17(1), 47. <https://doi.org/10.1186/s12888-017-1209-2>

## L'évaluation

### 1. Question de connaissance :

Lequel des points suivants est un principe clé d'une communication efficace avec les personnes âgées ? - Réponse : (c)

- a) Parler plus fort que d'habitude
- b) Utiliser un jargon technique pour expliquer des concepts complexes
- c) écouter activement et donner à l'aîné le temps de répondre



## 2. Question sur les compétences :

Si une personne âgée semble frustrée au cours d'une conversation, quelle est la meilleure façon de gérer la situation ? - Réponse : (b)

- a) Continuer à parler sans interruption pour s'assurer que le message est bien passé
- b) Restez calme, donnez-lui le temps de comprendre et posez-lui des questions de clarification si nécessaire.
- c) Passer rapidement à un autre sujet pour éviter toute frustration supplémentaire

## 3. Changement perçu au niveau de la pratique Question :

Après avoir appris de nouvelles stratégies de communication avec les personnes âgées, quel changement un soignant pourrait-il constater dans sa pratique ? - Réponse : (b)

- a) Augmentation du nombre de cas de parole d'aîné ou de paroles de bébé secondaires
- b) Amélioration de l'engagement et réduction de la frustration des personnes âgées au cours des interactions
- c) Nécessité plus fréquente de recourir à la communication écrite plutôt qu'à la communication verbale