

# Quatre clés pour communiquer efficacement avec les personnes âgées

INTER S4  
CONSORTIUM INTERREGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

Cliquez ici pour accéder à différents documents (rapport détaillé et références, grilles d'autoévaluation) relatifs à ce sujet.



## Messages à celles et ceux qui côtoient des personnes âgées

EN  
BREF

La population du Québec vit plus longtemps qu'avant. Pour cette raison, différents groupes de la société s'intéressent au *bien vieillir* des personnes âgées. Souvent, bien vieillir implique de changer ses habitudes de vie. Ça peut être de manger mieux, de bouger plus, de commencer à utiliser le transport collectif et bien d'autres habitudes nouvelles.

Dans le but de soutenir ces groupes qui veulent aider les personnes âgées à changer certaines habitudes le Consortium InterS4 a voulu en savoir plus long sur les pratiques efficaces de communication avec les personnes âgées.

Voici quelques idées qui viennent de la science et des experts à ce sujet.

### Pour rendre un changement important désirable...

#### Pensez comme un vendeur!

VEILLEZ À

ÉVITEZ DE

##### 1 COMPRENDRE la personne âgée

- Vous intéresser aux préférences et aux besoins de la personne
- Présenter le changement proposé comme le plus court chemin pour vieillir comme la personne le souhaite
- Mettre en valeur la variété des profils de personnes âgées
- Vous adapter aux différences entre les personnes âgées d'aujourd'hui et celles de demain

- Imposer votre vision de la bonne chose à faire dans la situation de la personne
- Agir comme si toutes les personnes âgées étaient pareilles



#### Pensez comme un motivateur!

VEILLEZ À

ÉVITEZ DE

##### 2 SE METTRE À LA PLACE DE la personne âgée

- Faire valoir le vieillissement comme une richesse à célébrer par l'entourage et la société
- Amener la personne à envisager le changement proposé comme une voie de passage pour mieux profiter des petits plaisirs de sa vie

- Parler de l'urgence de s'attaquer au vieillissement
- Chercher à transformer les habitudes de vie de la personne pour qu'elle vive plus longtemps



Note de breffage développée par Bourget, M., (2023), Consortium InterS4

#### Pensez comme un motivateur!

VEILLEZ À

ÉVITEZ DE

##### 2 SE METTRE À LA PLACE DE la personne âgée

- Soutenir la capacité de contrôle, même modeste, de la personne sur son environnement et sur les événements
- Soutenir le pouvoir décisionnel de la personne dans l'adoption des changements qu'elle désire apporter à sa vie

- Ignorer les préférences et l'autonomie de la personne dans les initiatives et les décisions qui la concernent



#### Pensez comme un influenceur!

VEILLEZ À

ÉVITEZ DE

##### 3 SE FAIRE ENTENDRE DE la personne âgée

- Vous exprimer avec assurance dans un langage clair qui s'inspire des mots que la personne utilise
- Utiliser le ton qui serait bien choisi pour parler avec votre meilleur ami
- Miser sur l'influence positive de la famille et des amis
- Présenter toute l'information disponible sur l'option qui répond le mieux aux préférences et aux besoins de la personne

- Utiliser un langage savant ou technique
- Utiliser un ton supérieur ou infantilisant
- Garder l'entourage à l'écart des discussions et des décisions qui concernent la personne
- Présenter à la personne un grand nombre d'options avec leurs avantages et inconvénients



#### Pensez comme un bâtisseur!

VEILLEZ À

ÉVITEZ DE

##### 4 AMENER la personne âgée À L'ACTION

- Associer le changement proposé à des émotions positives ou à des victoires potentielles
- Impliquer la personne dans l'identification de solutions adaptées à ses particularités
- Mettre les personnes âgées directement à contribution pour résoudre des problèmes qui les concernent
- Développer des innovations qui tirent profit de la richesse intergénérationnelle de la société

- Présenter le changement proposé comme la seule voie possible pour éviter l'échec
- Implanter des solutions toutes faites sans égard aux réalités des milieux et de leurs populations
- Nourrir la discrimination envers les personnes âgées sur la base de stéréotypes négatifs et inexacts



INTER S4

CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

Consortium-Inters4@uqar.ca

Le Consortium InterS4 est un partenariat autour d'une plateforme de courtage de connaissances centrée sur l'organisation des services de santé et de services sociaux ainsi que sur le bien vieillir en santé en région.

Le courtage de connaissances est une méthode qui permet d'accéder efficacement aux meilleures connaissances disponibles pour résoudre un problème avec le plus d'efficience possible et, ainsi, améliorer les services et les pratiques des acteurs du terrain. Il s'appuie sur les meilleures connaissances provenant d'écrits, de pratiques ou d'avis d'experts.

Cette note de breffage et le rapport complet de courtage de connaissances dont elle s'inspire ont été réalisés par le Consortium InterS4 dans le cadre de l'initiative *Vieillir en santé - Tirer parti des meilleures connaissances*, rendue possible grâce à la contribution financière de la Fondation Mirella et Lino Saputo.

