

SANS PAROLE

Résumé d'une étude sur l'interprétation de la communication non verbale des personnes âgées atteintes de démence de type Alzheimer de stade avancé.

PAR Jacinthe Grisé, PH.D.

ILLUSTRATION Steve Adams

Les difficultés de communication chez les personnes âgées atteintes de démence de type Alzheimer (DTA) de stade avancé sont bien connues du personnel soignant en gérontologie. Il est ardu d'échanger quand la parole devient absente ou incompréhensible et que le malade n'arrive plus à se faire comprendre verbalement. Les intervenants essaient alors de le comprendre en décodant sa communication non verbale (CNV). Ils se demandent souvent, avec raison, si leur perception correspond à ce que leur patient veut exprimer.

La CNV est présente chez tous les individus, qu'ils aient ou non des déficits cognitifs. Contrairement au langage, le corps s'exprime, mais ne ment pas. Au plus profond de l'être, et derrière les artifices et les conventions sociales, surgissent les impulsions corporelles qui trahissent les secrets des individus. Duchenne de Boulogne (1862) a été l'un des premiers à étudier la CNV de façon scientifique.

Il a analysé les expressions faciales en utilisant des stimulations électriques. Pour sa part, Darwin (1872) a démontré l'universalité de certaines expressions faciales reliées à des émotions. Un siècle plus tard, Ekman et Friesen (1978) ont mis au point un outil intitulé le Facial Action Coding System (FACS) pour les définir. Goffman (1969) a souligné l'importance de la CNV dans l'interaction sociale, puisqu'elle contribue à renforcer ou à remplacer le message verbal.

Selon Montepare (2003), des débats ont encore cours aujourd'hui sur les origines, les types, les fonctions et les

conséquences de la CNV. Des chercheurs se sont attardés à décrire la CNV physiologique, psychologique et sociale des personnes âgées atteintes de DTA de stade avancé. Plusieurs recherches ont établi que les expressions faciales sont les signes les plus pertinents pour l'interprétation des divers états de ces personnes.

Selon la présente étude qui a été réalisée en 2007 auprès d'intervenants du CHSLD Biermens-Triest de Montréal, l'expression des yeux est l'indice qu'ils utilisent le plus pour décodifier les messages de leurs patients (Grisé, 2007). L'originalité de l'étude provient du fait que malgré la sévérité de la maladie, il est possible de décodifier les émotions, les besoins et les souffrances de ces patients afin de communiquer avec eux jusqu'à la fin de leur vie.

Les objectifs de mon étude sont de déceler les indices psychologiques, physiologiques et sociaux de la CNV fournis par les personnes âgées atteintes de démence de type Alzheimer de stade 6/7 sur l'échelle de Reisberg (Reisberg *et al.* 1988) et de connaître le processus d'interprétation de la CNV utilisé par les intervenants afin de différencier ses différentes origines. La méthode est qualitative, descriptive, exploratoire et interprétative. Des femmes âgées souffrant de DTA de stade avancé ont été filmées lors du repas du midi, et des intervenants ont participé à des entrevues.

Les résultats montrent que les intervenants considèrent certains indices plus importants que d'autres. Ils affirment qu'il est possible de mieux comprendre les personnes âgées atteintes de cette maladie en décodant l'expression de leurs yeux (voir la figure Indices de la CNV à la page 26). Les yeux



peuvent exprimer de la souffrance (origine physiologique), de la tristesse (origine psychologique) ou un besoin d'interaction avec l'environnement (origine sociale). Les expressions faciales agissent comme support à l'expression du regard, elles servent parfois à renforcer le message exprimé par les yeux. L'adéquation (ou la correspondance) entre les expressions faciales et les mouvements des yeux se révèle très significative lors du décodage de la CNV. Selon les intervenants, le contenu d'une communication n'est pas seulement relié à un état émotif : des yeux larmoyants peuvent exprimer de la douleur

physique plutôt que de la tristesse, un regard dirigé et fixe peut être interprété comme de l'intérêt envers quelque chose ou quelqu'un, un sourire peut être évalué comme un comportement social et non comme une émotion.

Les intervenants ont aussi insisté sur l'importance du paralangage, soit l'utilisation d'un timbre de voix, d'une intonation ou d'un débit qui seront compris et reconnus par les résidents. Le contenu du message est secondaire. Par le paralangage, l'intervenant peut faire passer toutes sortes de messages tels que l'impatience, la colère, la nervosité, le calme, le mécontentement, la satisfaction, la tristesse, etc. Le résident réagit au timbre de voix et reconnaît leur signification. Le paralangage est une technique très efficace qui est largement utilisée par les intervenants pour communiquer avec les résidents et se faire comprendre d'eux jusqu'à la fin de leur vie. Son impact, toujours présent, consiste à stimuler le résident, à faciliter l'intervention et à maintenir une relation de complicité. Comme il a été établi lors des entrevues avec les intervenants que les patients ne comprennent plus le contenu, mais plutôt l'émotion derrière chaque message, il est judicieux d'utiliser ce stimulus.

Interpréter la CNV de la personne âgée atteinte de DTA de stade avancé n'est pas toujours facile. Les intervenants utilisent des modalités d'interprétation lors d'une activité de la vie quotidienne, ce qui facilite l'interaction entre l'intervenant et le patient. Pour arriver à interpréter le plus correctement possible la CNV des personnes âgées, les intervenants procèdent selon différentes étapes : ils doivent percevoir la CNV, bien connaître le résident, établir l'origine de la CNV, faire des liens entre son intervention et la réaction du patient, avant de valider leur perception. Il s'agit d'un processus linéaire, d'une suite d'opérations menant à un résultat caractérisé par différents éléments.

Il existe trois origines de CNV. Les indices de nature physiologique reflètent des réactions physiques telles que la douleur, le tremblement dû au froid, la rougeur et la moiteur de la peau causée par la fièvre, ou encore des effets secondaires de médicaments qui provoquent le sommeil. Les indices de nature psychologique correspondent à l'extériorisation de différentes émotions telles que la peur, la tristesse, la joie ou la colère et à l'expression de certains comportements causés par un trouble de la personnalité. Les indices de nature sociale peuvent indiquer le besoin d'interaction avec les autres, le désir d'échanges ou de communication avec l'environnement.

Aucune des études recensées sur le sujet ne met en évidence le processus d'interprétation des différentes origines de la CNV. Certains chercheurs ont établi et qualifié les indices de la CNV d'origine psychologique, physiologique et sociale, mais ils ne se sont pas attardés à comprendre le processus d'interprétation des intervenants lors de l'observation de la CNV.

Pour les intervenants, différencier les significations de la CNV contribue à mieux orienter

INDICES DE LA COMMUNICATION NON VERBALE SELON LES INTERVENANTS



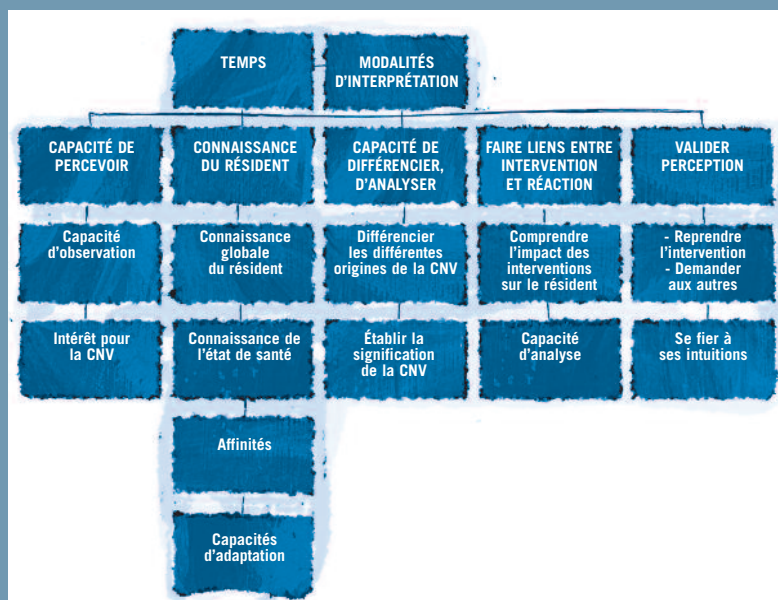
- A) YEUX – 35%
- B) AGRESSIVITÉ – 14%
- C) PARALANGAGE – 11%
- D) FACIALE – 10%
- E) BOUCHE – 8%
- F) CORPORELLE – 7%
- G) GESTUELLE – 6%
- H) TÊTE – 4%
- I) SOCIAL – 4%
- J) DISTANCE – 1%

leurs interventions. Les comportements observés ont une signification qui diffère d'un individu à l'autre, car chaque résident possède sa propre CNV. Par exemple, la colère peut s'exprimer de différentes façons d'un individu à l'autre. Selon les intervenants, la CNV n'est pas toujours reliée à un état émotif, elle peut exprimer autre chose. Un froncement des sourcils peut démontrer de l'incompréhension ou de la souffrance. Un sourire peut être un signe de rapprochement social ou un signe d'approbation, et peut ne pas être relié à un état émotif. Connaître les réactions du patient dans différentes situations aide les intervenants à mieux interpréter la CNV.

En conclusion, la présente étude fait ressortir la place centrale qu'occupe l'expression des yeux en vue d'établir un répertoire de la CNV propre à la personne âgée atteinte de DTA de stade 6/7 sur l'échelle de Reisberg. Elle contribue aussi à l'élaboration des modalités d'interprétation de la CNV et à la création d'un premier répertoire de mouvements et d'expressions des yeux qui aidera les intervenants à décoder la CNV des personnes âgées atteintes de démence sévère, et ce, jusqu'à la fin de leur vie. □

*NDLR - L'article et les références se trouvent sur le site Web de l'OIIQ.
Jacinthe Grisé est conseillère milieu de vie au CSSS Champlain.*

PROCESSUS DU DÉCODAGE DE LA COMMUNICATION NON VERBALE PAR LES INTERVENANTS



RÉFÉRENCES

Darwin, C. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, London, John Murray, 1872.

Duchenne de Boulogne, C.B. *Mécanisme de la physionomie humaine ou analyse électrophysiologique de l'expression des émotions*, Paris, Baillière, 1862.

Ekman, P. et W.V. Friesen. *Facial Action Coding System*, San Francisco, Human Interaction Laboratory Department of Psychiatry—University of California, 1978.

Goffman, E. *Le parler frais*, Paris, Les éditions de minuit, 1969.

Grisé, J. *Impact d'une nouvelle méthode d'intervention sur la communication non verbale auprès de personnes âgées atteintes de déficits cognitifs (mémoire de maîtrise)*, Sherbrooke, Université de Sherbrooke, 1997.

Grisé, J. *Interprétation par l'intervenant de la communication non verbale de la personne âgée atteinte de démence de type Alzheimer lors d'une activité de la vie quotidienne* (thèse de doctorat), Trois-Rivières, Université du Québec à Trois-Rivières, 2007.

Montepare, J.M. « Introduction evolution and nonverbal behavior: Adaptative social perceptions », *Journal of Nonverbal Behavior*, vol. 27, n° 2, 2003, p. 61-64.

Montepare, J.M. « Introduction evolution and nonverbal behavior: Adaptative social interaction strategies », *Journal of Nonverbal Behavior*, vol. 27, n° 3, sept. 2003. p. 141-143.

Reisberg, B., S.H. Ferris, M.J. de Leon et T. Crook. « Global Deterioration Scale (GDS) », *Psychopharmacology Bulletin*, vol. 24, n° 4, 1988, p. 661-662.