



A la lumière des échanges...



Rédaction Anne-Chantal BERNARD Consultante - Illustrations P. HOLLEVOUT - Pictogrammes www.sclerabe.be - Impression Carsat Nord-Picardie

L'Aide à Domicile a parlé à une de ses collègues d'origine marocaine de l'attitude de Mme A. Cette collègue a évoqué les traditions marocaines, elle lui a expliqué combien il pouvait être important de montrer sa reconnaissance par un geste ou par un cadeau. Elle lui a dit qu'il était possible d'accepter un fruit offert, un thé à la menthe, ou encore un petit souvenir rapporté spontanément lors d'un retour du pays...

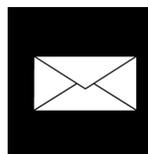
Une assistante sociale est passée chez Mme A. pour l'aider dans ses démarches administratives, elle lui a proposé de l'inscrire à un atelier d'alphabétisation du Centre Social. Maintenant Mme A. va régulièrement au Centre Social, elle s'y est fait des amies parmi les dames de son quartier qui parlent sa langue. Elle participe à un atelier pâtisserie et ramène de temps en temps à l'Aide à Domicile un gâteau qu'elle a réalisé.

Dernièrement l'Aide à Domicile a apporté chez Mme A. deux parts d'un gâteau que ses enfants avaient confectionné à la maison. Elles l'ont dégusté ensemble, avec un thé préparé par Mme A...



Les fiches-repères VIEILLESSES PLURIELLES
Pour faciliter l'intervention au domicile des personnes âgées
en respectant leur diversité

Fiche 11



Mme A. est dépassée



Agée de 68 ans, Mme A. vit seule.
Elle traverse actuellement le deuil
de son mari.



L'Aide à Domicile intervient pour
le ménage et le rangement des
papiers.

Une situation rencontrée



Lorsque l'Aide à Domicile commence à trier les papiers de Mme A., celle-ci la serre dans ses bras, l'embrasse et veut lui faire des cadeaux. Quand l'Aide à Domicile exprime son refus, Mme A. se renferme brusquement...



Plusieurs raisons peuvent expliquer cette attitude...

- Mme A. a vécu au Maroc jusqu'à ce que son mari la fasse venir pour l'aider dans sa vieillesse et s'occuper des tâches ménagères. Elle ne sait ni lire ni écrire, elle se sent submergée par tous ces documents...
- Mme A. n'a ni famille ni amis en France. Elle est contente que l'Aide à Domicile s'intéresse à elle...
- Mme A. veut témoigner sa reconnaissance. Dans ses traditions, il convient d'offrir un cadeau aux personnes qui vous rendent service. Refuser ce cadeau peut-être ressenti comme une humiliation...
- Dans la culture de Mme A., les remerciements s'accompagnent de gestes affectueux. Elle utilise le toucher comme un langage relationnel...
- Avez-vous d'autres idées ?



Comment pourrait-on réagir dans cette situation ?...

- L'Aide à Domicile pourrait mettre Mme A. en confiance : elle pourrait lui expliquer le contenu des différents courriers, lui montrer comment reconnaître les logos des différents organismes...
- L'Aide à Domicile pourrait proposer à Mme A. de demander les services d'une assistante sociale ou du CLIC pour être soutenue dans ses démarches administratives...
- L'Aide à Domicile pourrait encourager Mme A. à se rendre au Centre Social du quartier, qui propose diverses activités et où elle pourrait rencontrer des femmes qui partagent sa langue et sa culture...
- L'Aide à Domicile pourrait montrer à Mme A. sa blouse avec le badge du service et lui dire qu'elle intervient auprès d'elle dans le cadre de son travail. Elle pourrait lui expliquer le cadre défini par le règlement du service d'Aide à Domicile concernant les cadeaux...
- Avez-vous d'autres idées ?