



INITIATION À L'ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS D'INTIMIDATION

Présentation du programme de formation, activités et lectures préparatoires



01 JUILLET 2018

FADOQ – RÉGION DES LAURENTIDES

Auteur : Jean-Paul Déom

TABLE DES MATIÈRES
Présentation du programme de formation,
activités et lectures préparatoires.

Présentation du programme de formation

Résumé, but, objectifs et à qui s'adresse la formation.....	4
Approche pédagogique et structure	6
Contenu du Module 1	7
Contenu du Module 2	8
Contenu du Module 3	10

Activités et lectures préparatoires

Écoute-moi (Jacques Salomé)	14
Trois petites questions innocentes (Exercice 1)	16
Quelques préalables	17
L'inventaire des connaissances.....	20
Corrigé de l'inventaire des connaissances.....	27



PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION

Résumé

La formation porte sur :

- Reconnaître le phénomène d'intimidation, le comprendre et le désamorcer :
 - Savoir reconnaître les types et les comportements qui s'y rapportent ; distinguer le conflit de la taquinerie et de l'intimidation ;
 - Reconnaître le rôle et les responsabilités des différents acteurs (intimidé, intimidateur, témoin et proche) ;
 - Connaître les indices, les indicateurs et les conséquences de l'intimidation ;
 - Comprendre les facteurs de risque, de vulnérabilité et de protection des personnes âgées ;
 - La gestion d'une situation d'intimidation.
- Accompagner les acteurs d'une situation d'intimidation
 - Faire la différence entre intervenir et accompagner ;
 - Faire la différence entre empathie et sympathie, affects et émotions ;
 - Pratiquer l'écoute bienveillante.
- Connaître l'éthique : une réflexion sur les valeurs et les normes qui orientent et motivent nos actions :
 - Différence entre éthique et morale ;
 - Identification et la priorisation des valeurs ;
 - Responsabilité des actes posés en vue d'aider l'autre à choisir et à agir.

But

La formation offre aux intervenants, aux bénévoles et aux responsables d'activités, des connaissances, des compétences et des outils pour prévenir l'intimidation et intervenir efficacement en situation d'intimidation.

« Savoir-faire sans attitude n'est que bricolage,
attitude sans savoir-faire n'est que manipulation. »

Paul Auster

Objectifs spécifiques

- Être capable de définir : sympathie, empathie, écoute bienveillante, affects et émotions ;
- Dans une situation donnée, cerner les habiletés (sympathie, empathie, écoute bienveillante, affects et émotions) ;
- Identifier les obstacles à l'écoute bienveillante ;
- Connaître la différence entre être à l'écoute et être une éponge ;
- Différencier taquinerie, conflit et intimidation ;

- Explorer et évaluer une situation d'intimidation selon la grille ;
- Accompagner les différents acteurs d'une situation d'intimidation en tenant compte à la fois de leurs ressources et de leurs limites, en utilisant les aide-mémoire fournis;
- Décrire les différents types de comportements d'intimidation et en donner les répercussions.

À qui s'adresse la formation

Cette formation s'adresse aux différents intervenants, bénévoles et responsables d'activités qui interagissent avec des personnes âgées dans leur milieu de vie :

- Les directeurs, les responsables des loisirs et autre personnel des résidences pour aînés ;
- Les bénévoles des dîners communautaires ;
- Les intervenants sociocommunautaires ;
- Les membres de conseils d'administration d'organismes pour les aînés ;
- Les accompagnateurs bénévoles (transport, sentinelles, etc.) ;
- Les responsables et animateurs d'activités (municipalités, centres de jour, club de l'âge d'or, etc.).

Approche pédagogique

L'approche pédagogique utilisée au cours de la formation est du type forme-action : les participants ne sont pas des spectateurs mais les acteurs d'une aventure d'apprentissage commune favorisant les échanges à partir de leur pratique et de leur vécu.

La formation est conçue de sorte que les activités d'apprentissage (exercices et tests) introduisent la théorie; les intervenants et les bénévoles s'initient au sujet à l'aide d'exercices et ont accès à la théorie ou aux corrigés pour vérifier leurs réponses. Les textes et les citations insérés ici et là laissent place à la réflexion et à l'ouverture sur une autre façon de voir les choses. De plus, les participants pourront intégrer la théorie à l'aide de jeux, d'échange et d'étude de cas.

Mentor ou tuteur

Lors du processus d'apprentissage, les intervenants, les bénévoles et les responsables pourront utiliser ou mettre en pratique l'ensemble du contenu avec l'aide et le soutien d'une personne-ressource proposée par la FADOQ – Région des Laurentides, ou une autre ressource du milieu, pour valider leurs interventions.

Structure du programme de formation

Ce programme ne constitue pas un ensemble de recettes ou de réponses magiques et infaillibles. Le but est d'offrir un modèle d'accompagnement à partir duquel les participants pourront élaborer et mettre en place eux-mêmes une façon de faire et d'être, compte tenu de leur regard sur la situation d'intimidation entre aînés.

Le programme de formation offre 3 modules aux participants pour concrétiser les objectifs d'apprentissage. Entre chaque module, un délai de quelques semaines est suggéré pour assimiler le contenu et l'intégrer dans la pratique quotidienne.

Pour participer aux modules, il faut :

- Remplir un formulaire d'inscription ;
- Réaliser les activités et les lectures préparatoires ;
- Présenter une situation d'intimidation par écrit.

CONTENU DU MODULE 1

Accompagnement dans une situation d'intimidation

Accompagnement en situation d'intimidation : comment penser, agir et être en regard des singularités contextuelles propres à la personne âgée accompagnée. C'est l'art de créer un lieu où la rencontre est possible.

- Un accueil et une écoute ;
- Un cheminement aux côtés de l'accompagné dans le choix et la mise en œuvre de ses décisions.

« Accompagner, c'est tout simplement ouvrir une fenêtre sur l'azur pour celle ou celui qui vit dans la noirceur. »

Jean-Paul Déom

Prise de contact

Présentation des participants / Objectifs de la rencontre

Retour sur les activités et lectures préparatoires

Trois petites questions innocentes / Inventaire des connaissances / Quelques préalables / La politique

Introduction et mise à niveau

Sensibilisation / Capacité de se décentrer (1) / Questionnaire sur l'intimidation / Tableau des différences / La dynamique et les acteurs d'une situation d'intimidation / La part du colibri

Vidéo : Chacun a sa place

L'intervention et l'accompagnement

Qu'entendez-vous par intervention, par accompagnement ? / Les composantes de l'accompagnement / Les comportements à éviter

L'empathie

Deux attitudes : empathie et « être une éponge » / Obstacles fréquents dans l'empathie / Réflexion et outils pour développer l'empathie

L'autoempathie

L'assertivité (définition) / L'autoempathie et l'accompagnement / Attitudes spontanées face à la détresse émotionnelle

L'éthique

L'éthique et l'art du questionnement / La salle d'urgence

CONTENU DU MODULE 2
L'écoute bienveillante et l'accompagnement
d'une personne aînée intimidée et ses proches

« Accompagner... c'est agrandir en écho les possibles de l'autre
en cheminant au plus près de lui, mais en étant différent de lui. »

Jacques Salomé

Accompagner, c'est aller vers. Ce qui implique un « déplacement en commun » et « être avec » et non une action d'expertise. Nous sommes nécessairement placés sous les signes du suspensif et de l'incertain. L'accompagnement est une posture en termes de relation et de cheminement centré sur la personne aînée accompagnée. C'est un ajustement à la singularité de l'autre. Par exemple, la réponse du chat dans Alice au Pays des merveilles : « Pourriez-vous me dire quel est mon chemin ? », demande Alice. « Cela dépend où vous voulez aller ! », répond le chat.

« Ce cheminement s'effectuant « en même temps que lui » laisse entendre l'idée qu'ils avancent « de concert », c'est-à-dire ensemble, sur la base d'accords, d'objectifs et de moyens partagés. Il s'agit donc de fournir à l'interlocuteur les conditions, non seulement de développer de nouvelles ressources qui l'aident à faire évoluer la situation dans laquelle il se trouve mais, qui permettent, grâce à l'enrichissement de son expérience, de procéder de manière tout aussi autonome à d'autres changements. »

Maëla Paul

Prise de contact

Présentation des participants / Objectifs de la rencontre

Retour sur le MODULE 1

Autoempathie / Valeurs / Questionnement dans la mise en pratique

Introduction et mise à niveau

Politique – Relevons le défi, ensemble créons un milieu bienveillant / Capacité à se décentrer (2)

L'écoute bienveillante

Objectifs et étapes / Attitudes à privilégier / Je veux juste parler, peux-tu m'écouter / Le tableau des différentes modalités d'écoute / Les pièges à éviter / Réactivité vs écoute bienveillante / Les filtres de nos croyances / Écouter avec tout son corps

Vidéos : Chacun a sa place

Gestion d'une situation d'intimidation

Texte de Gabrielle Delaunay / Cadre d'autoréflexion pour aborder l'intimidation / Texte Le mille-pattes / Test sur la gestion d'une situation d'intimidation

Accompagner la personne âgée intimidée

Facteurs de risque, de vulnérabilité et de protection – Annexe 3 de la politique / Caractéristiques / Son vécu et ses besoins / Les conséquences de l'intimidation sur l'âné intimidé / Le défi d'accompagner une personne âgée intimidée / Aide-mémoire pour la personne âgée intimidée

Accompagner les proches d'une personne âgée intimidée

Facteurs de risque, de vulnérabilité et de protection – Annexe 3 de la politique / Leur vécu et leurs besoins / Les conséquences de l'intimidation sur les proches de l'âné intimidé / Le défi d'accompagner les proches d'une personne âgée intimidée / Aide-mémoire pour les proches de la personne âgée intimidée

L'accompagnement d'une personne âgée qui fait de l'intimidation,
ses proches et les témoins

« Le milieu agit comme un miroir dans lequel les personnes se voient,
mais il agit aussi comme une fenêtre à travers laquelle
la personne voit les autres. »

Jean-Paul Déom

Chaque être humain a le droit de se sentir en sécurité chez lui et dans la collectivité. L'intimidation n'est pas un mal nécessaire dans la vie d'une personne âgée. Pour que ce comportement inacceptable cesse, il est de la responsabilité de tous et chacun d'intervenir.

Il faut retenir qu'accompagner, ce n'est pas guider, même avec les meilleures intentions du monde. C'est plus modestement accepter chez la personne âgée aux prises avec l'intimidation ses retenues, ses silences, des dénis, ses errements, ses hauts et ses bas tout autant que ses joies, ses rires, sa sincérité, sa collaboration et sa prise de conscience sans chercher à la réorienter, ni la juger. Comment oser être présent dans l'accompagnement d'une personne âgée témoin et d'une personne âgée intimidateur sera une préoccupation abordée au Micro 3.

Prise de contact

Présentation des participants / Objectifs de la rencontre

Introduction et mise à niveau

Savoir reconnaître l'intimidation / Glossaire des phénomènes connexes / Rôles et modes de réaction possibles dans une situation d'intimidation / Vagabondage, pleine conscience et être avec / Un moment de réflexion sur la situation d'intimidation / Capacité à se décentrer (3)

L'accompagnement d'un témoin

Indices, indicateurs et facteurs / Caractéristiques / Son vécu et ses besoins / Les conséquences de l'intimidation sur l'âné témoin / Quel genre de témoin suis-je ? / Différence entre délation et dénonciation / Le défi d'accompagner un âné témoin / Aide-mémoire en cas d'accompagnement / Aide-mémoire pour les témoins

Vidéo 6: Vivre ensemble, c'est l'affaire de tous (Programme Aîné-Avisé)

Les stratégies

Étude de cas / Raconter une histoire / Récapitulation / Groupe de discussion / Cercle de discussion

L'accompagnement d'une personne âgée qui intimide

Indices, indicateurs et facteurs / Caractéristiques / Son vécu et ses besoins / Les conséquences de l'intimidation sur l'ainé qui intimide / Le défi d'accompagner un aîné qui intimide / Questions primordiales / Les interventions par étayage / Aide-mémoire pour les personnes âgées qui intimident / Test : suis-je un intimidateur ?

Vidéo 7: Vivre ensemble, c'est l'affaire de tous (Programme Aîné-Avisé)

Les stratégies

Étude de cas / Raconter une histoire / Intervention de socialisation / Cercle de discussion / Approche participative



ACTIVITÉS ET LECTURES PRÉPARATOIRES



ÉCOUTE-MOI

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
Accorde-moi seulement quelques instants
Accepte ce que je vis, ce que je sens,
Sans réticence, sans jugement.

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
Ne me bombarde pas de conseils et d'idées
Ne te crois pas obligé de régler mes difficultés
Manquerais-tu de confiance en mes capacités?

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
N'essaie pas de me distraire ou de m'amuser
Je croirais que tu ne comprends pas
L'importance de ce que je vis en moi

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
Surtout, ne me juge pas, ne me blâme pas
Voudrais-tu que ta moralité
Me fasse crouler de culpabilité?

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
Ne te crois pas non plus obligé d'approuver
Si j'ai besoin de me raconter
C'est simplement pour être libéré

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
N'interprète pas et n'essaie pas d'analyser
Je me sentirais incompris et manipulé
Et je ne pourrais plus rien te communiquer

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
Ne m'interromps pas pour me questionner
N'essaie pas de forcer mon domaine caché
Je sais jusqu'où je peux et veux aller

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler
Respecte les silences qui me font cheminer
Gardes-toi bien de les briser
C'est par eux bien souvent que je suis éclairé

Alors maintenant que tu m'as bien écouté
Je t'en prie, tu peux parler
Avec tendresse et disponibilité
À mon tour, je t'écouterai

Jacques Salomé

Exercice 1 : Trois petites questions innocentes !

1. Quelle est l'intervention dont vous êtes le plus fier ?

2. Quelle est l'intervention que vous préférez oublier ?

3. Et maintenant, d'après vous, qu'est-ce qu'une intervention réussie ?

Accompagner une personne aînée

Accompagner quelqu'un demeure à chaque fois un événement, une expérience personnelle unique, un parcours peu communicable, un transfert difficile. C'est à chaque fois de l'ordre de la rupture, du changement vers un inconnu, de la nostalgie des certitudes. Accompagner, c'est à chaque fois une rencontre avec soi, l'autre et les éléments du réel. C'est revoir régulièrement son propre programme dans l'action quotidienne, sinon nous pouvons développer rapidement des automatismes, des routines qui deviennent facilement des contraintes. Accompagner demeure un processus d'adaptation continuel tout comme la vie elle-même. Ça demeure et demeurera toujours une œuvre de création.

« L'accompagnement d'une personne est un art, qui n'est pas atteint une fois pour toutes, mais doit être créé et recréé. »

Otto Rank

Carpe diem

Développer au plus profond de soi un activisme débordant peut bien se révéler n'être qu'un refus d'assumer sa solitude. Gérer ses interventions, c'est savoir habiter sa solitude, puis, à travers celle-ci, construire des plages d'actions significatives porteuses de sens.

À trop espérer, nous négligeons parfois ce qu'Horace appelait le *carpe diem*, c'est-à-dire *l'éternité dans l'instant de chaque jour, de l'instant qui passe...* Le *carpe diem* est une invitation à vivre pleinement le temps qui passe. S'il est vécu pleinement, il a saveur d'éternité.

« Que nous le voulions ou non, l'émotion que nous vivons se diffuse autour de nous. À chaque instant, nous influençons notre environnement par notre tranquillité ou par notre agitation intérieure. »

Jean-Philippe Faure

Un arrêt d'agir

L'arrêt d'agir, c'est faire une pause où le silence prend le pas sur la tornade des activités. Dans le processus d'accompagnement, cette stratégie permet à l'intervenant d'identifier ses comportements actuels. Il suffit de :

- S'accorder un espace-temps privilégié nécessaire à la conduite d'une réflexion continue sur l'action quotidienne.

- Prendre le temps de transformer en apprentissage la richesse des pensées et des actions.
- Faire une pause et se permettre d'être l'incubateur de notre pratique (façon de faire et d'être), et d'être le révélateur de nos questionnements et de nos certitudes.
- Chercher à faire face aux problèmes plutôt que de les contourner.

Au cœur de l'action, il est difficile de réaliser des apprentissages substantiels à partir de ses expériences si nous n'avons pas cultivé un certain nombre de savoirs d'inaction. (Un savoir d'inaction est la capacité de l'accompagnateur à faire la distinction entre l'espérance et le vouloir.) Faire un arrêt d'agir, c'est autre chose que de regarder un DVD, que d'assister à une conférence ou d'acheter le dernier best-seller d'un gourou (que, de toute façon, l'on ne prendra pas le temps de lire). C'est ce que les Grecs anciens appelaient le *Kairos*, c'est-à-dire le temps opportun, le moment propice. C'est être à l'écoute d'une certaine quête d'apesanteur. S'autoriser un arrêt d'agir, c'est se permettre le droit à l'erreur, se percevoir comme un être complexe, contradictoire, conflictuel et paradoxal.

« Toutes les attitudes que vous entretenez avec vous-mêmes,
vous sont reflétées au travers de vos relations. »

El Morya
Le passage vers un nouveau regard

Il ne suffit pas de dire

Paradoxalement, en intervention et en accompagnement, mon atout principal ce n'est pas moi, ma voix, mon geste, mon regard ou ma présence. Mon atout principal, c'est l'autre, celui que j'accompagne. L'autre avec à la fois ce qu'il est, ce qu'il fait, ce qu'il pense, ce qu'il sait, ce qu'il désire, ce qu'il aime. Tout cela, communiquer ou non, verbalement et non-verbalement. Il est à la fois un être de logique et d'émotions. Certains se permettent de rêver, et d'autres pas.

Santayana, un philosophe américain, écrivait au tournant du 20^e siècle que le progrès de l'humanité comporte une phase poétique où l'être humain imagine le monde, et une phase scientifique où il vérifie ce qu'il a imaginé. Chacun a en soi un jardin intérieur constitué de ce qu'il a vu, entendu et aimé, auquel il retourne sans cesse alors qu'il parcourt le temps et l'espace au sein d'un monde étranger.

« La nature humaine ne permet pas l'accès direct
à ce qui se passe dans la tête et le cœur d'un autre. »

Francine Harel Giasson, professeure HEC

Quelques mythes

- L'intimidation entre personnes âgées, ça n'existe pas !
- Ça se passe juste à l'école et au travail.
- L'intimidation, ce n'est pas grave tant et aussi longtemps que ça n'en vient pas aux coups !
- Les témoins n'ont pas de rôle à jouer pour agir sur l'intimidation.
- Les personnes âgées intimidées ont des problèmes dans leur vie personnelle.
- L'intimidation et la maltraitance, c'est la même chose.
- C'est difficile de faire de la prévention, il vaut mieux réagir quand le problème se pose.
- L'intimidation ne touche que les personnes âgées fragiles au départ, le milieu n'a rien à faire avec ça !
- L'intimidation entre aînés, il n'y en pas chez nous !

À retenir

- La prévention et l'intervention, c'est l'affaire de tous. Aînés, proches et intervenants ont tous un rôle indispensable à jouer pour contrer l'intimidation.
- Être à l'écoute, établir le dialogue et agir.
- Éviter d'être juge, sauveur ou ange humaniste.
- Les outils d'intervention dont nous disposons sont l'écoute, l'empathie, notre capacité à créer un lien de confiance et un lieu de rencontre.
- Nous avons la responsabilité des moyens et non des résultats. Nous informons des possibilités et accompagnons. La décision de changer la situation appartient à chacun des acteurs de la situation d'intimidation.
- L'intimidation est une difficulté relationnelle aux multiples facettes. L'évaluation de la situation d'intimidation doit tenir compte de plusieurs plans, à savoir : La problématique personnelle des aînés en cause, le climat du milieu, le milieu familial et la communauté.

Exercice 2 : L'inventaire des connaissances

L'inventaire des connaissances est un instrument élaboré pour permettre à chaque participant de situer l'état de ses connaissances, eu égard à la réalité de l'intimidation entre aînés.

« Le plus difficile n'est pas d'apprendre ce qu'on ne sait pas, c'est plutôt d'apprendre ce qu'on sait. »

Jacques Salomé

L'intimidation, c'est quoi au juste ?

Veillez répondre au meilleur de vos connaissances en cochant le ou les cases appropriées, en exprimant vos opinions, si vous le jugez à propos.

1. QUELQUES DÉFINITIONS

Associez chaque mot avec une des définitions.

Intimidation :	Violence :	Conflit :
Maltraitance :	Harcèlement :	Âgisme :

- a) Dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, un acte unique ou répété, ou une absence d'intervention appropriée, qui entraîne des blessures, une diminution de l'estime de soi ou une diminution morale pour la personne aînée qui en est victime.
- b) Processus qui s'apparente à celui du racisme et du sexisme par lequel des personnes aînées sont stéréotypées et discriminées en raison de leur âge.
- c) Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberespace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes aînées concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

- d) Une opposition entre deux ou plusieurs personnes âgées qui se heurtent à des idées, des opinions ou des attentes divergentes. Cette situation risque de nuire, à plus ou moins brève échéance, au climat d'un milieu.
- e) Toute manifestation de force de forme verbale, écrite, physique, psychologique ou sexuelle exercée intentionnellement contre une personne âgée, ayant comme conséquence d'engendrer des sentiments de détresse, de le léser, de le blesser ou de l'opprimer en s'attaquant à son intégrité, à son bien-être psychologique ou physique, à ses droits ou à ses biens.
- f) Une conduite abusive (menaces, humiliation, etc.) exercée de manière insidieuse et répétée sur une personne âgée, dans le but de la déstabiliser. Cette conduite porte atteinte à la dignité ou à la santé psychologique ou physique d'un ou de plusieurs âgés.

2. QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DE L'INTIMIDATION ?

Quatre (4) éléments-clés doivent être présents pour que l'on puisse conclure qu'il s'agit d'intimidation. En vous référant à la définition de l'intimidation, identifiez ces éléments-clés et donnez un exemple pour chacun d'eux. Pour vous mettre sur la piste, vous bénéficiez de la première réponse. À vous de nommer les 3 autres !

a) Comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non.

Exemple : Isoler, exclure une personne.

b)

Exemple :

c)

Exemple :

d)

Exemple :

3. QUELLES SONT LES MANIFESTATIONS DE L'INTIMIDATION ?

Identifiez les manifestations directes et indirectes de l'intimidation et donnez un exemple pour chaque manifestation. Pour vous mettre sur la piste, vous bénéficiez de la première réponse. À vous de nommer les 3 autres !

Manifestations directes

a) Physique

Exemple : Faire trébucher une personne.

b)

Exemple :

c)

Exemple :

d)

Exemple :

Manifestation indirecte

a)

Exemple :

4. DANS UNE DYNAMIQUE D'INTIMIDATION, QUELLES SONT LES ACTEURS ET LES CONSÉQUENCES DE L'INTIMIDATION SUR EUX ?

« L'intimidation ne se réduit pas à une situation où une personne en agresse une autre, mais elle correspond plutôt à une dynamique de pouvoir qui engage plusieurs personnes. L'intimidateur, la cible de l'intimidation (la victime) ainsi que les témoins des incidents d'intimidation participent tous à cette dynamique. »

Frédérique St-Pierre
Intimidation, harcèlement

Nous ne pouvons pas faire abstraction du fait que chacun de ces acteurs appartient à une famille, un milieu et une communauté. À partir de cet énoncé, donnez pour chacune des entrées suivantes, deux conséquences de l'intimidation.

Aîné intimidé :

Aîné intimidateur :

Proches de l'aîné intimidé :

Le ou les témoins :

Les responsables du milieu :

5. QUIZ SUR L'INTIMIDATION ENTRE AÎNÉS :

Cochez « VRAI » si vous jugez que les situations suivantes font référence à l'intimidation.

- a) Roméo entre et prend une place libre pour visionner un film dans la salle commune. En arrivant dans la salle, Lucienne dit à Yvan : « Regarde, il est assis à la place qu'on voulait ! » Yvan lui répond « Laisse- moi faire, il va se tasser de là ». Il s'approche de Roméo, le prend par le chandail et l'enlève de sa chaise. « Qu'est-ce qui te prend ? » s'exclame Roméo. « Ferme-la parce que sinon... », rétorque Yvan d'un ton menaçant.

VRAI

FAUX

- b) Lors d'un atelier, Jeanne pose plusieurs questions sur le même sujet. Madeleine lui dit : « Toi, tu nous fatigues ! Veux-tu arrêter de poser toujours les mêmes questions ! Je te l'ai dit d'ailleurs la semaine passée ». Jeanne, honteuse, se retire de l'activité.

VRAI

FAUX

- c) Lors d'un repas, Marie demande le sel à Hélène qui ne s'en occupe pas. Marie dit : « Excuse-moi Hélène, je t'ai demandé le sel ». Hélène lui dit : « Va chercher le sel, toi-même ».

VRAI

FAUX

- d) À chaque fois que Carmen se présente aux activités de la Résidence, Jacques lui fait des commentaires comme : « Tu ne te coiffes pas le matin ? ». Après quelques rencontres, Carmen s'isole dans sa chambre.

VRAI

FAUX

- e) Édouard arrive lentement aux feux de circulation. Paul vient près de lui et le prend par le bras avec l'intention de l'aider à traverser la rue.

VRAI

FAUX

6. QUELS SONT LES FACTEURS DE RISQUE, DE VULNÉRABILITÉ ET DE PROTECTION AINSI QUE LES INDICES ET LES INDICATEURS DE L'INTIMIDATION ?

Complétez le tableau suivant.

Élément	Définition	Action	Exemple
Facteur de risque	Information, fait observable appartenant à l'aîné ou provenant de l'environnement.		
Indice	Fait observable qui nécessite une évaluation pour savoir s'il est relié à l'intimidation.		
Indicateur	Fait observable et évalué.		
Facteur de vulnérabilité	Déterminant qui influence le risque qu'un aîné à vive de l'intimidation.		
Facteur de protection	Façon de faire et d'être qui permet de réduire ou d'annuler des facteurs de risque.		

7. QU'EST-CE QUE L'ÉCOUTE BIENVEILLANTE ?

Répondez par vrai ou faux.

- a) Un accompagnateur n'a pas besoin de se concentrer sur la personne âgée qui parle.
VRAI FAUX
- b) Un accompagnateur écoute pour saisir des faits, non des idées.
VRAI FAUX
- c) Écouter exige notre participation active.
VRAI FAUX
- d) Les personnes souffrant de perte auditive ne peuvent pas être de bons auditeurs.
VRAI FAUX
- e) La plupart des gens écoutent bien.
VRAI FAUX
- f) L'accompagnateur sait ce que dit la personne âgée qui parle et peut l'interrompre brièvement.
VRAI FAUX
- g) L'écoute efficace se fait avec l'ensemble du corps.
VRAI FAUX
- h) Vous pouvez être un auditeur efficace dans n'importe quelle culture, pourvu que vous compreniez la langue.
VRAI FAUX

Source : Groupe de croissance (Église Vie Abondante).

1. QUELQUES DÉFINITIONS

- | | | |
|-----------------|-----------------|----------------|
| a) Maltraitance | c) Intimidation | e) Violence |
| b) Âgisme | d) Conflit | f) Harcèlement |

2. QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DE L'INTIMIDATION ?

- Comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non ;
- Fréquence : caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement ;
- Pouvoir : inégalité des rapports entre les personnes concernées ;
- Intention de nuire : a pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

3. QUELLES SONT LES MANIFESTATIONS DE L'INTIMIDATION

Manifestations directes

- Physique
- Verbale
- Sociale

Manifestation indirecte

- Cyberespace

4. DANS UNE DYNAMIQUE D'INTIMIDATION, QUELLES SONT LES ACTEURS ET LES CONSÉQUENCES DE L'INTIMIDATION SUR EUX ?

Aîné intimidé :

- Stress et anxiété (difficulté à dormir, à prendre des décisions, dépression).
- Malaises physiques tels que maux de tête ou d'estomac.
- Doute, culpabilité, honte, diminution de l'estime de soi.
- Ne plus savoir comment interagir avec les autres, se replier sur soi.
- Sentiment d'injustice, d'impuissance, d'isolement (se sentir seul et incompris).
- Développement de phobies.
- Impression de ne pas pouvoir s'en sortir, désespoir.
- Adopter un comportement agressif (irritabilité, cynisme).
- Risque élevé de suicide.

Aîné intimidateur :

- Avoir une fausse image de soi.
- Déformation de la réalité (considérer l'intimidation comme un moyen d'avoir du pouvoir).
- Diminution du nombre d'amis.
- Solitude, tristesse, anxiété et insécurité.
- Adopter un comportement agressif (irritabilité, cynisme).
- Stigmatisation.
- Subir des représailles.

Proches de l'aîné intimidé :

- Avoir une fausse image de l'aîné intimidé.
- Doute, stigmatisation.
- Atteinte au niveau des relations interpersonnelles.
- Crainte d'être confronté à l'intimidateur.
- Colère, sentiment d'impuissance, d'injustice.
- Isolement social.
- Crainte que la situation empire.
- Démotivation envers le milieu.
- Désensibilisation à l'intimidation (indifférence).

Le ou les témoins :

- Crainte d'être confronté à l'intimidateur.
- Désarroi, tristesse, anxiété, insécurité et peur.
- Baisse de l'estime de soi, doute et honte.
- Crainte de ne pas être pris au sérieux.
- Démotivation envers le milieu.
- Crainte que la situation empire.
- Désensibilisation à l'intimidation (cela est particulièrement grave).

Organisme :

- Peur de projeter une fausse image de l'organisme.
- Crainte des représailles.
- Crainte que la situation empire.
- Conséquences sur l'évaluation de l'organisme.
- Confrontation avec l'intimidateur.
- Sentiment d'impuissance.
- Baisse ou perte de la qualification professionnelle.

5. QUIZ SUR L'INTIMIDATION ENTRE AÎNÉS :

- a) FAUX
- b) VRAI

- c) FAUX
- d) VRAI

- e) FAUX

6. QUELS SONT LES FACTEURS DE RISQUE, DE VULNÉRABILITÉ ET DE PROTECTION AINSI QUE LES INDICES ET LES INDICATEURS DE L'INTIMIDATION ?

Élément	Définition	Action	Exemple
Facteur de risque	Information, fait observable appartenant à l'aîné ou provenant de l'environnement.	Si j'identifie des facteurs de risque ou de vulnérabilité à l'intimidation, je devrai être à l'affût d'indices.	Manque d'information au sujet de l'intimidation ; méconnaissance au sujet de ses droits ; isolement ; faible estime de soi ; introversion ; etc.
Indice	Fait observable qui nécessite une évaluation pour savoir s'il est relié à l'intimidation.	Faits observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'ils sont reliés à une situation d'intimidation.	Détérioration de l'état de santé ; craintif / craintive avec une/plusieurs personnes ; démission de ses engagements ; perte de poids.
Indicateur	Fait observable et évalué.	Faits observables et évalués.	Signes physiques, cognitifs, affectifs, comportementaux.
Facteur de vulnérabilité	Déterminant qui influence le risque qu'un aîné à vive de l'intimidation.	S.O.	Symptômes dépressifs ; problème de santé ; perte cognitive ; isolement social ; difficulté à communiquer ; introversion ; etc.
Facteur de protection	Façon de faire et d'être qui permet de réduire ou d'annuler des facteurs de risque.	S.O.	Estime de soi ; saines habitudes de vie ; confiance en soi ; capacité de s'affirmer ; habiletés sociales ; etc.

7. QU'EST-CE QUE L'ÉCOUTE BIENVEILLANTE ?

- a) **FAUX**
En réalité, un accompagnateur doit se concentrer sur la personne âgée qui parle.
- b) **VRAI**
Un accompagnateur écoute pour saisir des faits et non des idées.
- c) **VRAI**
Il est vrai que l'écoute exige notre participation active.
- d) **FAUX**
Les gens souffrant d'une perte auditive peuvent être de bons auditeurs. L'ouïe a peu à voir avec la capacité d'écoute.
- e) **FAUX**
La plupart des gens n'écoutent pas aussi bien qu'ils le pensent. En fait, la plupart d'entre nous avons besoin de pratiquer.
- f) **FAUX**
Un accompagnateur n'interrompt pas.
- g) **VRAI**
L'écoute bienveillante se fait avec l'ensemble du corps.
- h) **VRAI**
Souvent, l'écoute bienveillante ne consiste pas seulement à entendre des mots, particulièrement dans un contexte interculturel. Un accompagnateur doit aussi être capable de percevoir ce qui est, parfois, une information non verbale assez complexe.