

4.11 Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne aînée

Il est démontré que la personne aînée maltraitée ne reconnaît pas toujours d'emblée la situation de maltraitance. Si la personne est inapte, on veillera à favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par le représentant légal afin que celui-ci prenne les actions nécessaires pour assurer la protection de la personne. Par ailleurs, si l'inaptitude est partielle, le représentant accompagnera la personne aînée pour favoriser au maximum sa reconnaissance de la situation. Enfin, si le représentant légal est inadéquat, il faudra prendre les mesures appropriées pour faire remplacer celui-ci.

De façon générale, on peut mettre en évidence quatre profils de personnes maltraitées qui sont habituellement observés :

1. La personne reconnaît l'existence de la maltraitance et elle accepte l'aide;
2. La personne reconnaît l'existence de la maltraitance, mais elle refuse l'aide;
3. La personne ne reconnaît pas l'existence de la maltraitance et elle refuse l'aide; (4.15)
4. La personne ne reconnaît pas l'existence de la maltraitance, mais elle accepte l'aide, car elle reconnaît une autre difficulté.

MOYENS

- Déterminer le profil de la personne maltraitée (profil 1, 2, 3 ou 4);
- Nommer les comportements de maltraitance;
- Reformuler les informations émises par la personne aînée maltraitée afin de s'assurer d'une compréhension adéquate de celles-ci;
- Amener la personne maltraitée à préciser ce qu'elle ressent : son malaise, son ambivalence, ses inquiétudes, ses peurs;
- Soutenir la personne aînée dans l'affirmation de soi;
- Nommer vos inquiétudes à l'égard de la situation observée;
- Relater des situations similaires de maltraitance vécues par d'autres personnes aînées afin de dépersonnaliser la situation;
- Favoriser l'expression de ce que la personne aînée maltraitée souhaiterait ou aimerait vivre;
- Prendre position contre la maltraitance;
- Faire ressortir les écarts entre sa propre perception de la situation (gravité) et celle de la personne maltraitée (banalisation);
- Prendre le temps de discuter avec la personne maltraitée, respecter son rythme;
- Outiller la personne aînée afin qu'elle prenne des décisions éclairées;
  - lui donner de l'information sur ses droits;
  - la diriger vers les institutions ou les organisations qui peuvent le mieux répondre à ses questions.
- Soutenir la personne aînée dans ses choix et ses priorités;
- Soutenir le représentant légal dans son rôle d'accompagnement de la personne aînée pour la reconnaissance de la situation par la personne aînée.

DÉFIS

- Composer avec les nombreux sentiments pouvant être ressentis par la personne aînée :
  - honte et culpabilité;
  - sentiment d'être à l'origine de la violence;
  - peur de perdre le lien avec la personne maltraitante, surtout si elle joue le rôle de proche aidant : un lien très fort entre la personne aînée maltraitée et la personne maltraitante peut parfois faire en sorte d'augmenter la tolérance à l'égard de la maltraitance;
  - peur d'être abandonnée et hébergée;
  - peur de ne pas être crue;
  - crainte des policiers, du système judiciaire et du réseau de la santé et des services sociaux;
- Amener la personne aînée à reconsidérer certaines croyances ou valeurs familiales;
- Transiger avec la loi du silence dans le milieu;
- Tenir compte des relations interpersonnelles empreintes de violence depuis longtemps.

STRATÉGIES D'INTERVENTION

- Normaliser les sentiments vécus;
  - Ai-je expliqué à la personne maltraitée ce qu'est la maltraitance envers les personnes aînées?
- Faire ressortir les forces et les capacités (quand la personne nomme la situation, elle est déjà en action, la reprise du pouvoir d'agir);
  - Ai-je exploré avec la personne aînée maltraitée les moyens utilisés antérieurement pour résoudre ses difficultés?
  - Ai-je favorisé l'expression des résistances et des craintes de la personne maltraitée (ex. en ce qui concerne les interventions pouvant être entreprises contre la personne maltraitante, le réseau de la santé et des services sociaux, le système judiciaire, la crainte de ne pas être crue, d'être abandonnée, d'être hébergée, de perdre le lien avec la personne maltraitante)?
- Mettre l'accent sur l'importance du dialogue, sur le fait de briser le silence;
  - Ai-je encouragé l'expression du vécu de la personne aînée maltraitée?
  - Ai-je démontré à la personne maltraitée les avantages et les inconvénients de l'affirmation de soi?
- Aider la personne aînée maltraitée à comprendre que la maltraitance subie est inacceptable;
  - Ai-je nommé et expliqué à la personne maltraitée les problèmes vécus par la personne maltraitante et les impacts de ses problèmes sur elle?
  - Ai-je remis en question certaines croyances de la personne aînée maltraitée?
- Vérifier l'adhésion de la personne aînée maltraitée quant à l'intervention proposée;
  - Ai-je vérifié la compréhension des conséquences positives et négatives de l'intervention?
- S'assurer de la collaboration du représentant légal à cette étape lorsqu'on est en présence d'une personne inapte sur le plan juridique ou présumée inapte;
  - Ai-je vérifié la connaissance de la situation de maltraitance vécue par le majeur inapte ou présumé inapte par le représentant légal?
- Encourager l'expression des sentiments et du vécu de la personne aînée;
  - Ai-je demandé à la personne aînée ce qui la dérange dans sa situation?
  - Ai-je demandé à la personne aînée pourquoi elle ne voulait pas parler de sa situation?
  - Ai-je demandé à la personne aînée ce qu'elle ferait si elle avait la possibilité de modifier sa situation?

Bien que l'intervenant social doive « se rappeler qu'il s'agit d'un long processus qui bénéficiera d'être accompagné de patience, de non-jugement, de discrétion, de sollicitude, d'empathie et d'écoute » (CLSC Haute-Ville, 1998, p. 25), c'est également le rôle de tous les autres intervenants de favoriser la reconnaissance de la situation en fonction du lien de confiance qu'ils ont avec la personne aînée.