

Management

>> Psychologie

>> **L'AUTEUR**
Philippe MICHON

Comment bien communiquer avec les personnes âgées

La population de personnes âgées augmente. Les vétérinaires doivent apprendre à bien communiquer avec ces clients particuliers, qui présentent parfois des difficultés auditives et visuelles et dont les revenus peuvent être très faibles.

Le fait que vous lisiez cet article est éloquent sur l'intérêt que revêt une meilleure connaissance des implications du vieillissement de nos clients. Les personnes âgées tissent quelquefois un lien étroit avec leur animal de compagnie.

Un segment de propriétaires en constante augmentation

Il peut devenir la seule raison de continuer à vivre, permet une stimulation tactile, augmente les interactions sociales, rassure en devenant les yeux et les oreilles de personnes dont les capacités physiques peuvent être amoindries. C'est quelquefois le seul élément restant d'un conjoint.

L'augmentation importante de l'âge moyen de la population ne fait que commencer. Bien que les personnes âgées détiennent en moyenne moins d'animaux familiers que les jeunes, les vétérinaires sont de plus en plus amenés à les intégrer dans leur arbre décisionnel. Les systèmes de communication sont très différents avec ces clients. Une étude sur des médecins américains a montré que ceux-ci étaient moins patients et respectueux avec les personnes âgées. La tendance semble de leur parler sur un ton paternaliste ou condescendant laissant peu de place à l'établissement d'un réel dialogue. Chaque vétérinaire devrait s'interroger sur son propre comportement dans ces situations.

Des difficultés de compréhension

Les personnes les plus âgées peuvent présenter des difficultés de compréhension, en particulier des termes médicaux, ce qui peut interférer avec leur prise de décision*.

Dans la plupart des cas, ils ne veulent pas avouer cette incompréhension. L'un des signes d'appel semble être le fait de dire qu'ils ont oublié leurs lunettes. Il est donc, plus encore qu'avec les clients traditionnels, impératif de s'assurer d'une excellente adéquation entre le discours tenu et la capacité d'intégration de ces interlocuteurs. Il est préférable de leur demander s'ils préfèrent des rappels par courrier ou par téléphone. Etant donné la possibilité d'altérations mémorielles et cognitives, chaque consigne doit être notée. Le prescripteur doit s'assurer que tout est compris et surtout que le traitement est applicable.

Altérations physiques, cognitives et sociales

Les altérations physiques, cognitives et sociales qui peuvent altérer la compliance chez le client âgé sont nombreuses. Les problèmes visuels, fréquents à partir de 65 ans, peuvent rendre plus difficile la lecture et nécessitent d'écrire gros et bien. L'éclairage est important : il ne doit jamais venir de l'arrière du praticien car il risque de créer une zone d'ombre. Les troubles auditifs concernent environ un tiers de la population de plus de 65 ans et aug-

L'animal de compagnie peut devenir la seule raison de vivre d'une personne âgée, permet une stimulation tactile, augmente les interactions sociales et rassure. C'est parfois le seul élément restant d'un conjoint.



Galina Baiskaya - Fotolia.com

mentent avec l'âge. Plus les personnes atteintes sont âgées, moins elles utilisent d'appareil auditif. Une technique employable est de prêter son stéthoscope au client et de parler devant le diaphragme. Il faut parler distinctement et à voix haute, avec des termes simples, sachant qu'une confusion des sons entendus est fréquente. L'augmentation de la voix ne doit pas s'accompagner de modification des intonations. Les personnes âgées peuvent également souffrir de difficultés de mobilité et ont parfois besoin de rester assises. Dans ce cas, il est important que le vétérinaire se mette à leur hauteur pour communiquer.

Le vétérinaire revêt un rôle de conseiller global

Les évolutions sociales et économiques sont également à considérer. L'isolement progressif de la personne âgée n'est pas un mythe. Son animal de compagnie devient quelquefois son seul ami, un véritable enfant, ou son seul moyen de communiquer avec le monde qui l'entoure.

De nombreux vétérinaires relatent cette pénible expérience de la cliente âgée qui meurt peu de temps après son animal de compagnie. L'avis du vétérinaire est également souvent sollicité sur le devenir d'un animal quand le propriétaire doit intégrer une unité de soin. Il faut également se préparer à la question : que deviendra-t-il une fois que je ne serai plus là ? Et se préparer à y répondre. D'autre part, les personnes âgées ont des revenus fixes quelquefois très faibles : la question du coût et des possibilités de suivi du traitement peut donc se poser.

* Constantino Landolo, *Guide pratique de la communication avec le patient*, Editions Masson, 2007.

>> GROS PLAN

Une communication parfois tripartite

Quelquefois, les personnes âgées se font accompagner d'un tiers pour venir chez le vétérinaire, ce qui crée une dimension décisionnaire originale : ces accompagnants vont souvent jouer un rôle décisif car ils sont une interface de l'information, interviennent dans la prise de rendez-vous et le traitement, mais aussi soutiennent émotionnellement la personne âgée. Lors de la consultation, le vétérinaire a tout intérêt à se faire préciser quel est et quel sera le rôle de l'accompagnant : du simple chauffeur au décisionnaire, en passant par l'auxiliaire de soins. **P.M.**

La personne âgée, la mort et l'animal de compagnie

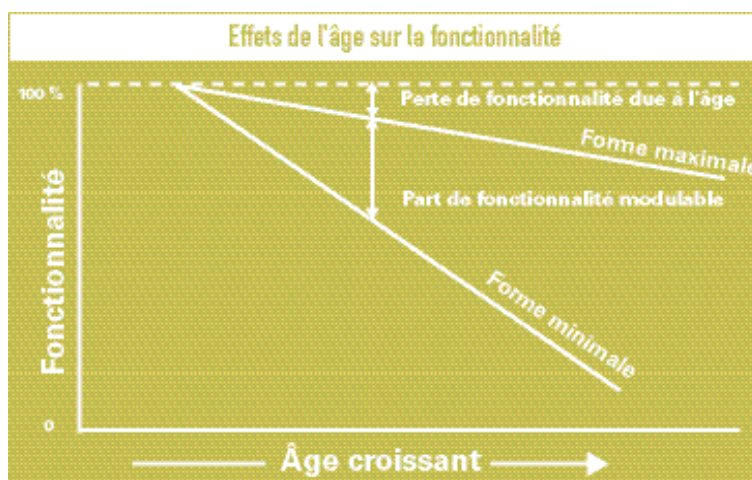
La mort de l'animal de compagnie est pénible pour la majorité des personnes âgées, un tiers rapportant une affliction profonde*. Ils sont demandeurs de compassion et d'aide. Un danger dans le discours du vétérinaire est qu'il a tendance à présenter sa propre vision de la mort. Malgré des assertions prétendant que la mort de l'animal de compagnie est plus mal vécue par les personnes âgées, les chiffres disent le contraire : la profondeur de l'affliction est inversement proportionnelle à l'âge. Cependant, plus la personne âgée est isolée, plus elle a du mal à vivre la mort de son animal de compagnie.

Vivre seul ou reprendre un animal

Les confrontations précédentes à la mort sont déterminantes dans la façon dont ces propriétaires vont vivre l'annonce du décès de leur compagnon. Il peut être utile de s'enquérir de

ce point. La déchirure entre vivre seul et adopter un animal qui risque de vivre plus longtemps qu'eux est quelquefois émise : une orientation vers un animal adulte peut être une solution proposée par le vétérinaire. Enfin, la mort de l'animal de compagnie peut être vécue comme une illustration de sa prochaine mort. Cette attitude est normale. Par contre, en cas de doute et en face de déclaration suicidaire, le vétérinaire doit trouver le moyen d'orienter son client vers une aide psychologique. **P.M.**

* Brandt JC, Grabhill CM, in *Communicating with special populations, Vet Clin Small Anim, 37 (2007) 189-198.*



Adapté de Williams M, *Physical assessment of the elderly patient: the head, clinical review, Medscape Family Medicine, juin 2006.*