MAISON DE RETRAITE PROTESTANTE
2252 ROUTE DE MENDE
34090 MONTPELLIER
TEL : 04 67 63 64 30
FAX : 04 67 63 64 31
E-MAIL : psychologue@mrp34.org
WEB : www.mrp34.org
Association Loi 1901
Reconnue d'utilité publique le 07/11/1918

Groupe de parole du 10/08/22
32 participants (25 résidants + 7 professionnels)

« La MRP est-elle à votre service ? »

« Oui, elle est à notre service parce qu'elle est super ! Tout le monde est très gentil, on peut leur demander ce que l'on veut, et ils le font ! On peut leur demander tout ce que l'on veut et on le fait à notre aise. »
Applaudissements d'une autre résidante
« Elle a tout à fait raison. La gentillesse est la raison pour laquelle on est dans cette maison ! »
« Je dirai plutôt que le personnel est à notre écoute ; si on a un besoin quelconque, il fait ce qu'il peut pour le soulager ou nous aider. »
« C'est vrai qu'il y a beaucoup de personnel à notre service ici ! »
« Oui, en ce sens qu'elle nous met à disposition des aides-soignants efficaces et des animateurs compétents qui nous proposent beaucoup de choses. Enfin... tous les professionnels je veux dire ! »
« Pour moi, le mot service ne me convient pas. Le service, c'est le règlement pour moi, comme au service militaire. Vous êtes, au contraire, nos conseillers. Vous êtes là pour nous physiquement et pour le moral, pour nous soutenir, nous aider. Des aidants, des accompagnants, des conseillers, mais sinon non ! Vous n'êtes pas ça pour nous ! »
« Moi, ce qui me gêne un peu, c'est l'expression "être à notre service". J'ai l'impression de remonter les siècles et être au temps moyenâgeux où il y avait du personnel au service de... Ça me choque et c'est sévère ! Il y a plutôt un échange entre les professionnels et les résidants. »

Alors, que veut dire l'expression « être à votre service » pour vous ? Qu'entendez-vous et que mettez-vous derrière cette expression ? Nous prenons l'exemple des temps de repas à la salle à manger : est-ce que les professionnels sont à votre service à ces moments-là de la journée ?

« Ça veut plutôt dire une écoute, une relation d'aide et d'accompagnant, un relai, des propositions, comme une maîtresse de maison, toutes ces personnes ici nous accueillent chez elle ! »
« On n'est pas soumis ici ? Qui est soumis ? »

« Serveur et serveuse, c'est très péjoratif pour vous ! C'est déplaisant ! Je ne l'aime pas à cause du contexte où j'ai vécu. Non, ce sont des agents de salle, non ? Dites-nous comment il faut dire ? Comment les appeler ?
« On peut dire serveur et serveuse, mais sans mettre une connotation péjorative. »
« Moi je ne le dis jamais ! »
« Moi, je les appelle par le prénom, donc il faut apprendre à connaitre les personnes et leurs prénoms. »
« On peut les appeler "aidants" plutôt que "serveurs". »
« Pas mes servantes, mais des personnes pour m'aider ! »

Alors, ce n'est peut-être pas une question de mot, mais plutôt de comportement. Comment faire pour que les professionnels qui sont à votre service se sentent bien et soient à l'aise ? Comment faire pour, qu'à la fin des repas, les professionnels ne disent plus qu'ils en peuvent plus, que leur travail est une corvée et une source de stress pour eux ?

« Être poli ! C'est une histoire d'éducation, respecter la personne, être reconnaissant de la personne. C'est instinctif ! Dire merci, au revoir, être gentil. C'est important de mettre à l'aise ceux qui servent ; ils ont beaucoup de travail ; il faut être très gentils ; moi je les admire ; il faut qu'ils continuent ! »
« C'est vrai, il y en a qui leur parle comme des chiens ! Il y a des gens qui sont toujours mécontents ! »

Une résidante donne l'exemple d'un de ses voisins de table qui interpelle les professionnels en disant : "eh là ?" et à qui une professionnelle répond : "j'ai un prénom !"

« Absolument ! »
« Non, c'est pas possible ! Est-ce qu'il y a vraiment des plaintes de la part du personnel ? »
« Oui ! Un résidant a même eu l'idée de mettre une clochette sur la table pour appeler les professionnels sur les temps de repas. »

Alors, quelle relation souhaitez-vous avoir avec les professionnels ?

« Le respect mutuel ; la gentillesse ; leur demander si on peut les appeler par le prénom ; les appeler affectueusement ; tout est dans l'éducation ! »
« Oui, mais on n'a pas tous reçu la même éducation et on est tous différents. Quand on n'a pas tous les mêmes besoins, comment faire ? »

Nous reprenons l'exemple de la climatisation que certains résidants souhaitent mettre en marche sur les temps de repas ; alors que d'autres non car ils ont trop froids.

« Quand on a des émotions comme la frustration, l'agacement, la colère ou le stress, on peut oublier ce respect. »
« Parfois cette attitude agressive et incompréhensibles peut venir du fait que nous sommes des personnes âgées, et que c'est notre moyen de défense. Mais parfois, ce n'est peut-être pas raisonné ! »
« Les personnes âgées sont excusables vous savez, parce qu'elles souffrent ! »

Enfin, dans un élan de solidarité très émouvant, le groupe, résidants comme professionnels présents, a souhaité faire un tour de ronde en se faisant passer le bâton de la parole/micro pour exprimer ce que chacun s'engage à faire pour améliorer la relation résidants/professionnels :

« Je peux le faire ! »
« Les appeler par leurs prénoms ! »

« La politesse et le respect de chacun ; dire s'il vous plait et merci. »

« La patience quand ça ne vient pas assez vite. »

« Le respect et mettre les autres à l'aise. »

« Chanter ! La politesse, moi je ne fais pas toujours très bien. »

« Ça ne se passe pas très bien pour moi parce que la personne qui m'apporte le repas me parle comme un chien. Ça me choque beaucoup. Pourquoi tu me parles comme ça ? Soyez gentille avec moi ! J'ai été profondément blessée. Parce qu'ils sont agacés et fatigués, ils nous parlent avec autorité. Des fois, j'ai l'impression que c'est un colonel qui nous parle ! »

« Tout est satisfaisant pour moi. Quand on sort de table, on a bien mangé. Je suis reconnaissante ! »

« Moi je trouve que tout est très bien. Parler poliment ; je ne suis jamais grossière et pas exigeante du tout. »

« Être polie, demander avec gentillesse, je crois que je ne peux pas faire plus. »

« L'éducation compte énormément, avoir le sourire, comprendre le personnel qui a énormément de travail. »

« On les prend pour des amis qui nous aident à manger et c'est pas toujours très drôle ! »

« Essayer de vous mettre à la place des salariés, dire merci et pas "eh!" »

« Si j'ai déjà vexé quelqu'un, qu'on me le dire simplement et j'essayerai d'être plus conciliante et à l'écoute des autres. »

« Moi je voulais pas ma voisine à côté de moi avant, et je lui ai demandé pardon après. »

« Dire quand on est blessé pour s'excuser. »

« Réunir nos assiettes de façon à ce qu'il y ait peu de gestes professionnels pour desservir la table pour économiser le temps du personnel. »

« Ne pas faire aux autres ce qu'on ne voudrait pas qu'on nous fasse à nous-même ! »

« Respecter tout le monde et les gens nous doivent le respect. »

« Être courtois et être à l'écoute. »

« Tous, mettre du nôtre et être patient, essayer de nous comprendre. »

« Essayer d'être gentil, faire le tour des tables, rigoler avec tout le monde. »

« Il ne faut pas se taire et il faut dire quand il y a des professionnels qui vous parlent mal ! »

« Continuer à ranger ma table comme je le fais chez moi. »

« Être attentive à vos besoins, observer beaucoup. »

« Demander comment ça va. »

« Respect et communication, dire quand ça va et quand ça ne va pas et mettre les formes. »

« Je trouve ça dommage de voir ses exigences à la baisse pour faire plaisir à tout le monde. Il est important d'avoir des exigences mais il y a des façons de le dire, respecter les exigences des autres pour améliorer les relations. »

« Veiller à ce que tout le monde soit satisfait et content. »

« Le respect amène tout le reste ! »

« J'ai beaucoup changé en prenant des années, on a des difficultés maintenant à faire ce qu'on faisait avant. »

En conclusion, le groupe est d'accord pour travailler sur la gestion de ses émotions en tant qu'être humain pour ne pas manquer de respect quand on n'est pas bien. La collaboration des professionnels lors de ce groupe a été très positive et très appréciée par les résidants !

Sidnoma ILBOUDO	Arthur CUIROT	Camille VOITOT
Responsable Animation	Animateur	Psychologue