

La formation des soignants à l'accompagnement des familles endeuillées : les mots pour le dire, les gestes pour le faire

Autor(en): **Nicole, Anne-Marie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : revue spécialisée**

Band (Jahr): **3 (2011)**

Heft 4: **Vie et mort en EMS : accompagner jusqu'au dernier souffle**

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-813866>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

La formation des soignants à l'accompagnement des familles endeuillées

Les mots pour le dire, les gestes pour le faire

Quels mots choisir pour annoncer le décès d'un résident à sa famille? Quelle attitude adopter? Depuis 25 ans, Edmond Pittet, conseiller funéraire, sensibilise les professionnels des établissements médico-sociaux pour qu'ils se sentent moins démunis quand survient le décès d'un résident.

Anne-Marie Nicole

Une petite quinzaine de soignantes de l'EMS Burier, à Clarens, au bord du lac Léman, est réunie pour assister à une formation sur l'accueil des familles au moment du décès d'un résident, sur les attitudes, les comportements et le langage à adopter. Le formateur, Edmond Pittet, conseiller funéraire – «accoucheur du deuil», disent de lui certains de ses camarades de route – finit d'installer son matériel de cours. «Vous n'avez pas peur d'être là ? Moi, parfois, je me fais peur», lance-t-il, histoire de détendre l'atmosphère, sans cynisme aucun, mais avec une certaine bienveillance face aux quelques regards inquiets.

Car durant les deux heures qui vont suivre, pour mieux appuyer son propos, Edmond Pittet partagera ses histoires de morts, de deuil et de funérailles, ses rencontres souvent douloureuses, parfois dramatiques, avec les familles et les proches – à chaque fois les situations sont singulières et différentes. S'ils sont instructifs pour illustrer les conseils prodigués aux professionnels, ces témoignages n'en demeurent pas moins impressionnants et émouvants, parfois même bouleversants. «Les cas font école : l'expérience nous apprend les gestes et les attitudes.» Il affirme d'ailleurs en préambule à son cours : «Je ne suis pas là pour vous donner une leçon, mais pour partager

nos expériences», poursuit-il avec humilité. Je ne possède par le savoir. C'est à la famille qu'il appartient. Je n'ai pas les réponses dans les manuels professionnels, mais dans la voix du cœur.»

Tact et délicatesse

Croque-mort depuis 34 ans et formateur depuis 25, Edmond Pittet a créé une «école pour mieux comprendre et agir». Il développe et dispense des cours de sensibilisation et des formations pour les élèves des écoles de soins et de police, les professionnels des centres médico-sociaux et des EMS, les aumôniers, les bénévoles et les autres personnes concernées par le deuil, afin de leur «apprendre à agir avec tact, délicatesse et à-propos». Au cours de ces dernières années, il a constaté un changement du côté des EMS, largement initié par les soins palliatifs : on ose parler de la mort, même si on n'aime pas le faire, on a conscience de la nécessité de prendre du temps au

moment du décès d'un résident, on repense les espaces, notamment l'aménagement d'une chambre mortuaire, d'une chapelle ou d'un lieu de recueillement digne de ce nom...

«Nous avons beaucoup travaillé sur les soins palliatifs», confirme Eric Vurlod, le directeur de l'EMS de Burier. «Au-delà des pratiques de l'accompagnement de la fin de vie, cela nous a aussi permis à tous au sein de l'établissement

d'aborder les questions liées à la mort, aux peurs, aux croyances, aux convictions personnelles.» Et si la bâtisse principale qui abrite l'institution, vieille d'un siècle avec ses longs couloirs et ses hauts plafonds, ne permet pas vraiment d'interventions architecturales, «nous organisons des cérémonies funèbres à la demande des familles, et nous avons arrêté d'escamoter les morts et les faisons désormais sortir par la grande porte.»

«Nous avons arrêté d'escamoter les morts et les faisons sortir par la grande porte.»



Edmond Pittet sensibilise les professionnels à l'accompagnement des familles endeuillées. Photo: Pompes Funèbres Générales

Convaincu aussi que la formation peut aider les collaborateurs à exprimer leurs émotions, à prendre du recul, à ne pas banaliser l'impact affectif que peut avoir sur eux le décès d'un résident, il fait appel à Edmond Pittet une à deux fois par année et s'apprête à organiser un premier Café mortel (lire en page...).

«Dans les équipes, chaque employé arrive avec son bagage personnel, son histoire. Ce n'est pas toujours évident d'aborder ces sujets difficiles. Ces espaces de parole le permettent. Chacun en ressort plus serein.»

Pas de guide des bonnes pratiques

Dans la salle de cours, il n'est pas encore question de sérénité. Les soignants écoutent attentivement Edmond Pittet qui continue de raconter ses histoires, non par plaisir de la narration, mais pour mieux insister sur l'approche pratique qu'il suggère aux professionnels quand

«On entre dans un monde irrationnel. Il faut laisser de côté ses convictions et ses préjugés.»

survient un décès. S'il attire l'attention sur les mots à éviter ou sur les attitudes à privilégier, il avoue qu'il serait bien en peine d'élaborer un guide systématique des bonnes pratiques pour les professionnels chargés d'accompagner les familles endeuillées. «La pire des choses au moment de la mort, ce sont les habitudes. Dans certaines circonstances, il est certes parfois nécessaire de suivre une procédure. Mais il faut alors le faire avec élégance et générosité, laisser de l'espace et du temps. Un résident qui meurt en EMS reste une personne, et la famille a besoin de temps pour intégrer la réalité de la mort et de la séparation...», insiste-t-il.

Du côté des soignantes, les questions qu'elles adressent au professionnel des pompes funèbres en fin de cours traduisent bien le sens très terre-à-terre de leurs préoccupations : «Comment annoncer la mort d'un résident par téléphone? Et si personne ne répond, puis-je laisser un message sur le répondeur?», «Comment raser la barbe d'un défunt?», «A quel moment faire sa toilette et l'habiller?», «Comment l'installer dans le lit? Comment placer ses mains? Faut-il laisser sa bouche entrouverte?»... Une jeune assistante en soins regrette que ces aspects-là de leur pratique ne soit pas abordés à l'école ; une autre confie qu'il est parfois difficile pour de jeunes professionnelles d'accompagner des enfants en deuil qui ont déjà 65 ou 70 ans... Au-delà des réponses particulières, Edmond Pittet rassure, éclaire, donne des pistes : être vrai, naturel, se faire confiance. Et se

demande: si c'était moi, qu'est-ce que j'aurais envie d'entendre?

«On n'apprivoise pas la mort. On ne prend jamais l'habitude. Malgré l'expérience, il y a toujours une appréhension avant de rencontrer la famille. On entre dans un monde irrationnel. Il faut laisser de côté ses convictions et ses préjugés. Et ce n'est pas parce que le défunt est âgé que c'est plus facile», ajoute

Edmond Pittet. Avant de conclure : «Je fais le plus beau des métiers. On ne rencontre jamais des gens aussi vrais que dans ces moments-là.» ●

Morceaux choisis des bons usages

Dans le cadre de ses formations, Edmond Pittet ne propose pas de guide systématique des bonnes pratiques pour les professionnels chargés d'accompagner les familles endeuillées, mais attire leur attention sur les bons gestes et les mots justes à adopter pour accompagner les familles endeuillées. Voici quelques une des recommandations et considérations qu'Edmond Pittet tire de sa longue pratique de conseiller funéraire :

- Le temps : les proches ont besoin de temps pour réaliser la mort et vivre la séparation, pour se recueillir au chevet du défunt et se souvenir des moments partagés.
- Le défunt : un résident qui meurt en EMS n'est pas simplement un résident parmi d'autres, dont la chambre sera bientôt occupée par un nouveau pensionnaire : c'est une personne.
- Le confort : justement parce que le résident est une personne, le soin que l'on met à l'installer dans un endroit paisible, dans sa chambre bien arrangée, importe autant que le confort des proches.

■ Le savoir : ce sont les familles qui détiennent le savoir ; elles seules savent de quoi elles ont besoin. Le rôle du professionnel est de les écouter et de les accompagner. Edmond Pittet rappelle ici que ce qui est parfait pour les professionnels ne l'est pas forcément pour la famille.

– L'appropriation : la personne décédée n'appartient qu'à sa famille ; le professionnel doit savoir se retirer, se mettre de côté dans la relation avec la famille.

Les erreurs de langage

Face aux proches et aux familles, «il faut éviter les mots qui effraient ou qui semblent inconvenants». Ainsi, on ne parlera pas de «mort» ou de «cadavre», mais «votre père», «votre mère», «votre époux», etc. De même, on ne dira pas «la levée de corps» mais «l'intervention», ni «le constat de décès» mais «la visite du médecin», pas plus que «l'autopsie» mais «l'examen complémentaire» ... (amn)