

## Quand mon proche refuse de l'aide

### Pourquoi refuse-t-il ?

Quand une personne se retrouve en situation de fragilité, de perte d'autonomie, de handicap, des aides extérieures sont souvent nécessaires.

Le proche aidant ne peut pas tout gérer seul. Mais malheureusement parfois les proches refusent l'aide proposée.

Cette situation génère de la fatigue, du stress, de la frustration et parfois de la colère. Les conflits apparaissent et la relation peut se détériorer.

Plusieurs raisons peuvent en être la cause :

- Un déni ou une non-acceptation de la maladie ou de la dépendance
- Une peur de la progression de la maladie ou de la dépendance
- La peur du changement
- La honte ou la pudeur
- La peur de mal recevoir
- La méfiance vis-à-vis d'inconnus
- Un frein culturel ou éducatif
- L'inadéquation entre les attentes et l'aide proposée
- Un problème financier ou une méconnaissance des aides existantes
- La revendication de son autonomie de jugement et de sa liberté
- Un besoin de réaffirmer son identité
- Le refus de « laisser le pouvoir » à l'autre
- Le manque d'envie de vivre

### Que puis-je faire ?

**Il n'existe aucun cadre pour le refus d'aide :**

Chacun reste libre de ses choix et le respect des libertés individuelles s'impose : la personne décide et nul ne peut se substituer à elle, sauf pour les personnes mises sous tutelle.

Le refus d'aide n'expose pas au risque de non-assistance à personne en danger dans la mesure où il n'est pas question d'urgence vitale.

Il est cependant recommandé à un professionnel dont les services sont refusés, de recueillir l'attestation écrite de refus d'aide de la part du bénéficiaire.

## **Avant toute chose, éviter le passage en force !**

Dans un premier temps il faut prendre du recul et se demander s'il y a mise en danger de la personne. Si c'est le cas, l'action sera nécessaire.

Pour le reste il faut respecter le fonctionnement de la personne aidée même si elle n'est pas complètement en phase avec ce que l'on pense. Si le proche se sent critiqué ou jugé il refusera toute proposition d'aide.

Pour cela quelques **conseils de communication** peuvent être utiles :

- S'efforcer de l'écouter et de comprendre son point de vue
- Accueillir son refus d'aide  
*« Je comprends que ça soit difficile pour toi d'accepter de l'aide. »*
- Clarifier les besoins de la personne aidée avec des questions ouvertes  
*« De quoi as-tu besoin pour vivre bien ? » « Comment acceptes-tu d'être soutenu ? »*
- Clarifier l'utilité de l'aide proposée  
*« Que se passe-t-il si on ne fait rien ? »*
- Exprimer ses sentiments et ses besoins (CNV)  
*« Je me sens fatigué, j'ai besoin de relais. »*
- Poser ses limites  
*« J'ai moi aussi besoin d'aide. Dis-moi de quel type et quelle fréquence d'aide tu aurais besoin, mais le fait de solliciter des aides n'est pas discutable. »*
- Fixer un objectif commun  
*« L'objectif serait de rester à domicile le plus longtemps possible. »*
- Relancer le sujet régulièrement

Lorsque le proche refuse l'aide d'un professionnel et préfère celle du proche aidant, il peut s'agir de la peur de certains soins, d'une mauvaise expérience passée ou bien de se sentir envahi.

Voici **quelques astuces pour commencer** :

- Laisser la place progressivement à d'autres aidants
- Expliquer les avantages d'une intervention professionnelle (connait les gestes, ne juge pas, s'assure de la bonne santé, préserve la relation aidant aidé)
- Laisser le proche choisir le professionnel (homme ? femme ?) le jour et l'horaire ... si possible.
- Faire intervenir le professionnel progressivement et communiquer avec lui sur les habitudes de la personne aidée.
- Proposer une période d'essai
- Parfois commencer l'aide par la visite régulière d'un professionnel de soin permet une porte d'entrée pour l'aide à domicile

### **Si le contact se noue...**

- La personne accepte l'aide : pour ne pas risquer un nouveau refus en cours d'aide, veiller à bien expliquer le déroulement de l'aide, accompagner sa mise en place, associer si possible l'entourage, ne pas changer de référent/contact en cours d'aide.
- La personne accepte de communiquer mais refuse toujours l'aide : ne pas la brusquer et « laisser du temps au temps », proposer d'abord une aide technique ponctuelle répondant à une attente immédiate (visite d'un pédicure, ou réparer quelque chose par exemple...) pour renforcer la confiance. La clef d'entrée est souvent l'aide-ménagère (a contrario, l'aide à la toilette sera très fréquemment refusée en premier lieu).

### **Si le contact est impossible...**

- Mesurer les risques encourus par la personne.
- Identifier le professionnel référent qui centralisera les informations.
- Mettre en place une cellule de veille (référent + famille ou voisinage), pour observer l'évolution de la personne dans son environnement, essayer de la revoir régulièrement.
- Si la situation empire, agir à l'occasion d'une défaillance physique ou psychique

➤ Il ne faut pas attendre pour **se faire aider** par un tiers.

Il est possible de s'appuyer sur une personne de l'entourage en laquelle le proche aura confiance.

On peut aussi faire appel à un médiateur familial auprès de la CAF si la communication devient trop difficile.

Les professionnels de santé ont l'habitude de rencontrer ce type de difficultés. Demander leurs appuis peut être nécessaire. Leur avis est souvent plus pris en compte. En discuter avec le médecin traitant. Celui-ci peut prescrire des soins de type nursing par exemple.

*Le refus d'aide des personnes âgées à domicile : comment y faire face ?*

[https://clicrelaisautonomie-cdm.fr/wp-content/uploads/2020/07/guide10\\_compressed.pdf](https://clicrelaisautonomie-cdm.fr/wp-content/uploads/2020/07/guide10_compressed.pdf)

*A l'aide ! Que faire si mon proche refuse les aides à domicile ?*

<https://autonome-a-domicile.com/proche-ne-laisse-entrer-personne/>