

La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

Faire amende honorable

Par: Roger Ramsukh

Cet article fait suite à celui de novembre 2018 [‘Rester optimiste sous les attaques : faire face au racisme et autres attaques personnelles tout en soutenant les personnes ayant une déficience intellectuelle’](#) (volume 7 numéro 11) sur la façon d’aborder le racisme des membres.

On m’avait provoqué encore une fois. Je pourrais mentionner le fait que ce qui m’a provoqué était un problème qui me suit depuis l’enfance et qui continue de survenir à l’occasion, même maintenant, ou je pourrais mentionner l’autre personne qui avait (apparemment) mal compris ce que j’avais dit, et donc j’ai pensé qu’on m’attaquait, ou je pourrais mentionner le fait que, cette même journée, j’essayais de gérer la colère toujours prête à éclater de quelqu’un que je soutiens et que cela, par conséquent, avait affecté mon état d’esprit. Nous pouvons trouver toutes sortes de (bonnes?) excuses quand nous voulons justifier notre propre comportement, n’est-ce pas? Eh bien, la vérité est que je me suis *déchaîné* – avec un déluge de mots à un volume qui était vraiment ... embarrassant.

Éditeurs: Dave Hingsburger, M.Ed.
Angie Nethercott, M.A., RP



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseaudaideauxfamilles.ca



Quand je regarde le travail que nous faisons dans ce domaine, et quand je regarde les personnalités avec qui je dois travailler *pendant* que je fais mon travail, j’ai parfois de ces moments que les alcooliques appellent ‘un moment de lucidité.’ C’est ce moment ‘écart des rideaux’ qui a révélé un aspect de mon moi intérieur qui n’avait pas été exposé à la lumière d’un examen approfondi depuis quelque temps ou peut-être que je l’avais intentionnellement tenu loin de cette lumière parce que c’était trop ... révélateur? Significatif? Douloureux. Eh bien, un jour ou l’autre, cette partie de vous EST illuminée, par les circonstances, par le hasard ou par la volonté consciente – peu importe – et aussi douloureux que cela l’ait été dans ce cas-là, je me suis forcé à la regarder, à ressentir les émotions et à l’accepter – non pas avec une fierté mal inspirée comme dans ‘Ouais, je suis un gars dur, c’est simplement qui je suis’ – mais plutôt comme, ‘Si tu veux changer cette partie de toi, il faut d’abord que tu embrasses que c’est une partie de toi – accepte-la – et maintenant que tu décides que ce n’est PAS ce que tu choisis comme étant la version la plus haute et la meilleure de toi-même.’

Je connais toutes sortes de moyens de changer le comportement. Je peux manipuler les antécédents, modifier les conséquences, renforcer positivement, renforcer négativement, établir l'extinction, planifier le pic d'extinction, renforcer un comportement de manière sélective d'après un horaire de temps ou d'essai, (d'accord, maintenant je me vante) mais, de temps en temps, j'ai un moment comme cette journée – quand j'ai regardé ce que je faisais avec une certaine personne à ma charge et la façon dont j'encadrais son préposé – et j'ai eu un éclair de compréhension du monde de cette personne et de ses émotions d'un endroit dépourvu de graphiques de séquence et de programmes de récompenses. Voici mes réflexions :

1. Est-ce que j'essaie de changer la personne ou le comportement?

Cela peut sembler si simple que ça frise le ridicule. « Bien sûr, je change le comportement! » Mais attendez ... Est-ce vraiment ce que vous pensez? Pensez-vous que c'est une personne précieuse et imprégnée de Dieu qui a un *comportement* qui doit être corrigé compte tenu de ses interactions et de son environnement? « Bien sûr que oui » criez-vous sur un ton d'indignation vertueuse! Bon, pensez-vous que la personne est faite ainsi (sujette à des crises de violence, à des injures fréquentes, à frapper ou à saisir spontanément, à se taire et à se retirer de la situation, à devenir dépassée par ses émotions, à jurer et à partir), et que vous devez 'corriger' cela? La vérité est que, bien que ces comportements soient des comportements appris, ils peuvent aussi être tellement ancrés dans la personne qu'ils sont devenus 'ce qu'elle est.' Pourtant, je ne veux pas m'engager dans l'éternel dialogue entre l'inné et l'acquis ici (et je ne veux pas non plus que qui que ce soit m'écrive après avoir lu cela pour débattre cette question), mais une des choses les plus difficiles avec laquelle je dois composer comme analyste comportemental est un comportement qui dure depuis si longtemps et qui a tellement bien réussi à donner l'effet que la personne souhaite, que changer ce comportement qui est si solidement ancré est comme devoir changer une partie de la personnalité de la personne. Voici le moment de faire une pause et de réfléchir. Pour enseigner un nouveau comportement, je dois regarder qui est cette personne vraiment. Ce comportement peut être vu comme étant une chose à part – comme une personne qui a tendance à corriger quelqu'un qui prononce mal un mot – ou ce comportement peut être vu comme faisant partie de qui elle est – comme une personne qui rit lors de moments inconfortables pour faire face à la situation.

2. Est-ce que je fais des suggestions pour changer un comportement qui honore ce que la personne est ou est-ce que ce que je pense est plus pratique?

« Je veux faire un changement aussi rapidement que possible, Roger, afin que la personne puisse avoir une meilleure qualité de vie avec celles et ceux qui l'entourent. » D'accord, mais est-ce que vous enlevez à Pierre pour donner à Paul? Je sais, je sais, cette expression est habituellement utilisée lorsque l'on parle d'emprunter de l'argent et de contracter des dettes d'une source afin de payer de l'argent à une autre source, mais avant de m'accuser de mélanger mes métaphores, voyez si vous êtes d'accord avec ceci : Changer un comportement qui, tôt ou tard, crée un autre comportement parce que vous n'avez pas examiné tous les facteurs sous-jacents est un peu comme emprunter de l'argent d'une place, le donner à une autre place et maintenant vous devez à la nouvelle place. Tout ce que vous avez fait est de résoudre un comportement – vous n'avez pas résolu un problème! Vous voyez, si j'examine mes propres facteurs déclenchants (me faire à l'idée que j'en ai est quelque peu atténué en

sachant que presque tout le monde en a au moins un), je peux me rendre compte que, si quelqu'un m'inscrivait dans un programme pour gérer mes accès de colère, ce serait me rendre un bien mauvais service de ne pas reconnaître que, dans une situation très particulière, je déclencherai une réponse colérique! Bien qu'il est possible que j'apprenne qu'il y a de meilleures façons d'exprimer cette colère (c'est souvent l'objectif d'un programme comportemental et souvent, c'est suffisant pour que la personne qui demande le service soit honnête), si je veux vraiment éliminer le problème, alors je devrai me rendre dans cette place où j'examine pourquoi je me mets en colère si rapidement dans cette situation particulière et trouver des façons de gérer cette situation. Alors, est-ce que j'ai un problème de gestion de la colère? Cela dépend de la personne à qui vous posez la question. Mais est-ce que j'ai aussi une situation-problème ou un problème de circonstance? Hum – cochez cette case aussi, s'il vous plait.

3. Allez SLoW (acronyme anglais : Safe, Loved and Warm)

Dans le cas de la personne avec qui je travaille qui s'efforce de gérer sa colère – est-ce que je sais ce qu'elle pensait quand elle a explosé spontanément avec une éruption de mots et d'injures? Quelle est la signification qu'elle a donnée à une série d'événements qui a mené à cela? Si la personne a les mots, alors encouragez-la à les utiliser en créant un environnement sûr où elle sent qu'elle peut parler honnêtement sans craindre les répercussions. J'ai déjà travaillé avec un psychologue qui oeuvrait avec des personnes atteintes de démence et qui disait : « Je peux enseigner quelque chose à n'importe qui si je m'assure qu'ils se sentent en sécurité, aimés et à l'aise (confortables physiquement). » J'utilise souvent cela et j'ai créé l'acronyme anglais 'SLoW' pour m'en souvenir : *Safe, Loved, and Warm*. Dans ce genre d'environnement, une personne peut sentir que vous voulez honnêtement l'aider et, je vais soutenir que, dans cet environnement, vous avez plus de chances de mieux comprendre la personne que dans la plupart des autres environnements. Alors, quand vous m'entendez conseiller à quelqu'un d'aller SLoW, vous savez ce que je veux dire. Mon objectif, donc, n'est pas simplement de découvrir ce qui s'est passé, c'est de découvrir ce que la personne pensait quand ça s'est passé. En effet, une ou un préposé peut oublier d'amener une personne au magasin pour acheter des crayons de couleur et penser : « Pourquoi en faire toute une histoire? Je m'excuse, j'ai oublié mais nous irons demain. » Aux yeux de la ou du préposé, ce n'est qu'un article à aller chercher et quelque chose à rayer de la liste comme acheter du savon à vaisselle ou du beurre d'arachide. Cela ne justifiait certainement pas les injures, le lancement de la bouilloire, courir à sa chambre et claquer la porte comme la personne l'a fait. Creusez un tant soit peu, cependant, et vous pouvez découvrir que cette personne a eu des expériences avec des gens qui promettent des choses et qui ne les font pas. « Oh, nous irons faire une promenade en fourgonnette dans cinq minutes. » (Ce n'est JAMAIS juste dans cinq minutes, alors ne dites pas ça!) « Je vais t'aider à faire ta lessive après le souper, je suis juste en train de préparer le souper » ... Le quart de travail se termine deux heures plus tard, et la lessive est encore au milieu du plancher de la chambre. Creusez encore un petit peu plus et vous apprendrez que cette personne a un parent qui disait constamment qu'il ferait quelque chose mais qui aussi la désapprouvait constamment, et cette personne se sentait mal aimée, sans importance et aliénée. Alors, cette personne a appris péniblement que quand on lui dit d'attendre, ou que quelqu'un oublie de faire quelque chose pour elle, cela veut vraiment dire qu'on ne l'aime pas et qu'elle est indigne d'être traitée avec amour. Dans certains cas, pour les

personnes qui sont soutenues, les préposé.e.s qui travaillent avec elles peuvent possiblement être les relations les plus stables et les plus longues qu'elles ont ou qu'elles auront peut-être dans toute leur vie. Oui, le fardeau de cette relation est vraiment quelque chose auquel il faut prêter attention et traiter avec le respect pour une vie que cela implique. N'allez pas sombrer dans la déprime maintenant, en pensant que vous avez encore une autre relation que vous devez gérer en plus de toutes vos autres assiettes de relation qui tourbillonnent dans les airs! Ceci est essentiellement une source de fierté que les gens vous fassent confiance à un tel point et, bien que vous allez sûrement gâcher des interactions à certains moments, il est possible que vous trouviez que les interactions que vous avez avec les personnes avec qui vous travaillez sont vraiment très résilientes.

4. Enseignez – ne testez pas!

Un jour, j'ai entendu une excellente citation : L'expérience est un professeur cruel car il vous fait passer l'examen avant d'avoir expliqué la leçon. (Vernon Law) Trop souvent, je vois une certaine version de ce scénario ... la personne est réprimandée pour avoir dit quelque chose d'inapproprié quand elle était en colère, et puis elle est 'testée' encore par le préposé qui dit : « Ne demande pas (privilège A ou événement B) jusqu'à ce que tu apprennes à te calmer. » Ou j'entends une préposée qui se joint à l'incident intensifié en disant une version de : « Tu n'auras pas l'occasion de faire (événement B) jusqu'à ce que tu dises 'Je m'excuse.' » Je dois vous dire – Je ne suis tellement PAS en faveur de forcer les enfants, les personnes que vous soutenez, les adultes, n'importe qui, à dire 'Je m'excuse' sous contrainte (une sorte de punition). Ce n'est pas sincère même si ils le font. Vous SAVEZ que ce n'est pas sincère SI ils le font; et qu'ils le fassent ou non, ils seront mécontents de le faire dans ces conditions. Alors vraiment : À quoi bon? Le point principal que l'on soulève, cependant, est la façon à reculer de 'la charrue avant les boeufs' dont cela est mis en place. Une personne ne peut pas faire quelque chose qu'on ne lui a pas encore appris à faire. Et même lorsqu'on le lui a appris, on doit lui donner la chance de mal le faire avant de pouvoir bien le faire. Je dis cela aux parents tout le temps dans mes ateliers – c'est tellement injuste qu'ils s'attendent à ce que leur enfant fasse quelque chose sans faire de dégâts, ou que tout aille où c'est censé aller, ou ne pas oublier un coin quand il faut souvent plusieurs essais avant de parvenir à la compétence pour ne pas dire la maîtrise! Imaginez si cette même attente était placée sur le nouveau conducteur qui essaie d'apprendre la manoeuvre de stationnement en parallèle Je m'écarte du sujet. Souvent, dire « Calme-toi » n'est pas suffisant. *Comment* une personne se calme-t-elle? Est-ce qu'elle passe par un processus de respiration profonde? Une méditation structurée? Une visualisation d'une scène amusante ou paisible? Lui enseignez-vous à s'exercer à ressentir les sentiments *comme si* ils étaient là (pour les personnes qui en sont capables sur le plan cognitif – vous devriez le faire!) Dites-vous « Va faire une promenade »? Regarde cette image du thermomètre et dis-moi le degré de 'chaleur' de tes émotions – maintenant dis-moi les choses que tu peux faire pour retrouver ton sang-froid? Lui dites-vous de penser à quelque chose qui la rend heureuse ou faites-vous laminer une image qui la fait sourire? Lui montrez-vous la triade pensées → émotions → comportements qui est utilisée pour expliquer comment nous transformons nos idées en réalité? Ou téléchargez-vous le jeu vidéo Tetris™ sur son téléphone et lui dites-vous de jouer jusqu'à ce que le calme revienne? (J'ai lu récemment que le jeu vidéo Tetris™ – et probablement d'autres aussi – garde une personne 'dans le moment présent', ce qui aide à diminuer l'anxiété, la dépression et la colère). Ce que je dis, c'est que lorsque vous

examinez des façons d'empêcher les injures dirigées vers le personnel, et la colère qui mène à l'agression physique et à la destruction de biens, vous abordez un manque d'habileté dans la gestion d'une émotion puissante. Vous devez outiller la personne en lui enseignant une nouvelle habileté qu'elle pourra utiliser quand elle se trouvera dans une situation où il y a un *manque d'habileté*. Une fois que vous avez enseigné l'habileté, vous devez encourager la pratique quand la personne est calme – de sorte que, lorsqu'elle n'est pas calme – elle puisse avoir une idée de ce qu'elle doit faire. Tout en créant le plan du *sujet* à enseigner et de *la façon* de l'enseigner, prenez un moment pour considérer quelle stratégie honore réellement la personne pour qui vous créez ce plan: non pas pour '*une*' personne mais pour *cette personne précise*.

5. Engagez les émotions

Le dernier point à aborder lorsqu'il s'agit d'enseigner à une personne des façons plus saines de gérer sa colère est d'engager les émotions. Il n'y a rien de mal à faire savoir à cette personne qu'elle vous a blessé. Refouler votre colère sans aucun moyen de l'évacuer ne fera que provoquer plus de colère de d'autres façons. Cela détruira l'alliance thérapeutique – la relation que vous avez avec la personne qui permet d'apporter du changement – et finalement commencera à saper les progrès en train de se réaliser. Les préposé.e.s confondent trop souvent être 'professionnel' (peu importe ce que cela veut dire) et ne pas avoir la permission d'être humain. Vous avez des émotions et si vous ne mettez pas votre coeur dans ce travail, alors peut-être (respectueusement) que vous êtes dans le mauvais domaine. J'ai souvent dit que, lorsque vient le temps de décider entre deux personnes à former pour travailler avec des personnes ayant une déficience intellectuelle ou physique, je choisirai celle qui a le coeur mais peut-être pas les connaissances plutôt que la personne qui a les connaissances mais qui n'affiche aucun signe qu'elle apporte son coeur à son travail parce que, si quelqu'un a le coeur, je peux enseigner à la tête. Mais si elle a seulement la tête, je ne peux pas enseigner au coeur. (Idéalement, bien sûr, je veux les deux!) Quand on vous a blessé (et j'ai parfois grincé des dents quand j'ai entendu des choses vraiment dévastatrices et blessantes, à connotation raciale, que les gens qui sont soutenus disent aux préposés qui travaillent avec eux), c'est un point fort – et non pas une faiblesse de caractère – de pouvoir dire à cette personne de façon contrôlée : « C'était très blessant, et j'ai besoin de prendre un peu d'espace pour faire face à mes émotions. » C'est un excellent moyen de modéliser ce que vous voulez leur voir faire, mais cela permet aussi à la personne de comprendre ce qu'est l'émotion et à quoi ça ressemble. De nombreuses personnes avec qui je travaille ne comprennent même pas ce qu'elles ressentent et, parfois, n'ont pas les mots pour l'exprimer. Être capable de dire : « Je suis fâché et blessé que tu m'aies dit ces mots » est plus puissant que de simplement dire : « Il n'y a rien de mal, maintenant donne-moi de l'espace. » Tout en examinant le problème, cependant, regardez la personne à travers le prisme de 'ce qu'a été l'expérience de cette personne' – quel est le meilleur moyen de l'atteindre? Si vous avez de bons renseignements généraux sur cette personne, cela peut être une mine d'or de perspective si vous lisez au-delà des renseignements chronologiques : « Joe a passé deux ans à l'hôpital X et cinq ans dans l'organisation Y après que ses parents eurent décidé qu'ils ne pouvaient plus le soutenir en raison de problèmes de sécurité à l'âge de 12 ans. » Il y a tout un monde d'émotions et d'expériences emballé dans cette seule phrase. Ne lisez pas seulement avec la vue – lisez avec PERSPICACITÉ.

Pendant que j'étais assis là à penser à mes propres émotions et à quel degré je peux devenir... 'émotif' même avec toute la formation, les connaissances et les bons exemples que j'ai eus autour de moi, j'ai été humilié par mes propres échecs. C'est tellement facile (pour ainsi dire) de créer des programmes et de tomber dans le piège du « Pourquoi ne comprennent-ils pas ça? » quand une personne soutenue commet une erreur ou replonge dans un comportement déjà réglé. Et cependant, quand je pose les projecteurs sur moi et que je vois comment je peux retomber dans mes anciennes habitudes si les conditions sont favorables, je suis forcé de ravalé une grosse bouchée de mes paroles – et, alors que je suis assis ici en « mastiquant » mentalement, je me demande: Sommes-nous tellement différents?

Au sujet de l'auteur

Roger Ramsukh est un conférencier international, auteur du livre The Fearless Parent – 20 Ways to Inspire Success, Respect and Gratitude et un thérapeute comportemental chez Vita Community Living Services qui soutient, depuis plus de 20 ans, des personnes ayant une déficience intellectuelle ou physique, des personnes présentant des lésions cérébrales acquises et des enfants qui ne s'adaptent pas au modèle traditionnel de l'école. Sa plus grande joie est de communiquer avec les autres, oralement ou par écrit, ou de cuisiner pour les autres chez lui.

Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à dhingsburger@vitacls.org
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à anethcott@handstfhn.ca
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.