

6

ADOPTER UN POINT DE VUE POSITIF SUR LES COMPORTEMENTS

Comprendre les comportements

**Technique de modification du
comportement**

**Comportement et besoins non
satisfaits**

**Comportement et expérience
sociale**

ADOPTER UN POINT DE VUE POSITIF SUR LES COMPORTEMENTS

Imaginez que vous venez de commencer à travailler avec une personne qui a, paraît-il, « des problèmes marqués de comportement ». En votre qualité de travailleur de première ligne, qu'est-ce qui vous vient tout de suite à l'esprit? Souvent, les gens ont peur, ou pensent qu'ils ne sauront pas quoi faire si le comportement de la personne pose un problème. Cette partie sert d'introduction au domaine comportemental et n'est pas censée être prescriptive. Les domaines abordés dans cette partie sont les suivants :

- ◆ Comprendre les comportements
- ◆ Technique de modification du comportement
- ◆ Comportement et besoins non satisfaits
- ◆ Comportement et expérience sociale
- ◆ Aider à comprendre la colère

Les interprétations contenues dans cette partie sont de nature générale. Veuillez vous reporter à la partie intitulée Ressources pour plus de renseignements.

COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS

La première chose à faire pour comprendre le comportement de la personne auprès de laquelle vous travaillez et pouvoir l'aider est de vous concentrer sur l'établissement d'un rapport positif avec cette personne. Vous pouvez faire cela en l'écoutant, en faisant preuve d'intérêt pour sa vie et ses expériences et en la guidant afin qu'elle comprenne l'effet de son comportement sur les autres.

Le fait de considérer un comportement comme posant un problème est souvent très personnel. Par exemple, dans certaines familles, si une personne dit des jurons, c'est

un gros problème, tandis que dans d'autres familles, on considère que c'est une façon légitime d'exprimer sa colère.

Si vous n'êtes pas sûr qu'un certain comportement représente un problème, posez-vous les questions suivantes :

- ◆ Est-ce que ce comportement fait du mal à quelqu'un?
- ◆ Est-ce que l'image projetée par la personne est négative à cause de ce comportement ou est-ce que le comportement repoussera les gens?

Par exemple

Si quelqu'un :

- ➔ parle tout haut à l'église quand tout le monde est silencieux;
- ➔ ou s'en va sans payer son repas dans l'aire de restauration;
- ➔ ou serre un étranger dans ses bras dans l'autobus;

On considérera que cette personne ne peut plus :

- ➔ aller à l'église;
- ➔ ou être indépendante en public;
- ➔ ou avoir des occasions d'établir des rapports avec d'autres.

Étant donné qu'il est important pour les gens d'être acceptés s'ils veulent être inclus, il est sans doute bon d'expliquer à la personne comment se comporter de façon acceptable dans différentes circonstances.

Description du comportement

Souvent, lorsque le comportement d'une personne est inadéquat, la frustration que nous ressentons peut nous pousser à décrire la personne de façon négative ou dégradante, en disant par exemple qu'elle est agressive, méchante, déprimée ou mauvaise. Au lieu de passer un jugement de cette façon, essayez de décrire le comportement observé. Dites exactement ce que vous avez vu.

Au lieu de dire : Jean est une brute agressive

Dites : Jean a frappé son collègue sur le bras à 9h15 ce matin.

Observez la façon dont Kristin décrit sa visite au centre commercial avec une jeune fille de quatorze ans nommée Laura. Au début, sa description de Laura montre qu'elle passe un jugement sur celle-ci. Après avoir discuté avec son superviseur, elle arrive à décrire plus clairement le comportement exact.

Rapports d'incident : dans certaines situations, il est nécessaire de faire un rapport écrit sur un certain comportement. Le DSW Orientation Manual (guide d'orientation des travailleurs de première ligne) de Services à la famille et Consommation que vous a fourni votre superviseur vous permettra de déterminer si vous devez faire un rapport écrit. Suivez les instructions du guide. Veillez à ce que vos descriptions du comportement soient claires, précises et sans jugement.

Exploration initiale

Lorsqu'une personne a du mal à communiquer verbalement, son comportement peut être la seule façon pour elle de laisser savoir aux autres comment elle se sent. Lorsque vous réfléchissez au comportement d'une personne, posez-vous d'abord les questions suivantes :

- ◆ Y a-t-il une explication physique ou médicale pour le comportement en question?
- ◆ La personne traverse-t-elle une période de grands changements?
- ◆ Est-il possible que la personne ait un trouble psychiatrique?

Le comportement de la personne peut indiquer qu'il existe un problème dans ces domaines et que la personne a besoin d'aide professionnelle.

Interprétation du comportement

La façon dont on réagit au comportement d'une personne dépend de l'interprétation que l'on fait de ce comportement. Il est donc important pour le travailleur de première ligne de comprendre l'individu et son comportement, afin de pouvoir l'aider à sortir sans problème dans la communauté. En nous fondant sur l'étude de cas ci-dessous, nous allons examiner quatre interprétations possibles du comportement en question. Chaque interprétation entraînera une réaction différente.

Étude de cas :

Vous êtes une travailleuse de première ligne qui aide une femme de vingt-quatre ans nommée Suzanne. Celle-ci vit avec ses parents et vous passez du temps avec elle tous les mercredis soirs. Pendant la journée, elle participe à un programme de jour. Elle a trois frères et sœurs plus jeunes et sa famille est très occupée. Votre rôle est de l'aider à acquérir des intérêts en dehors de la maison et à explorer diverses activités dans la communauté.

Les parents de Suzanne trouvent qu'elle passe trop de temps devant la télévision et qu'elle devrait sortir davantage. Vous avez parfois du mal à la persuader de venir avec vous et, même si vous essayez de choisir des activités typiques et adaptées à son âge à faire avec elle, elle semble ne pas vouloir vous dire ce qu'elle aime faire.

La semaine dernière, vous êtes allées à A&B Sound pour regarder les CD. Suzanne s'est assise par terre près d'un étal de CD et a refusé de sortir du magasin. Elle avait cinq CD dans les mains et ne voulait pas les remettre au moment de partir. Lorsque vous avez essayé de la persuader, elle a commencé à pleurer, et quand vous avez voulu lui retirer les CD, elle a crié et vous a donné des coups de pieds.

MÉTHODE DE MODIFICATION DU COMPORTEMENT

Cette méthode vise à modifier un comportement en influençant :

- ❶ l'antécédent – ce qui s'est passé avant
- ❷ le comportement
- ❸ les conséquences – ce qui se passe après

Cette méthode s'appuie sur l'idée suivante : si un comportement a des conséquences agréables, il est probable qu'il se reproduira; si, par contre, il a des conséquences désagréables, il est probable qu'il ne se reproduira pas.

Qu'en pensez-vous?

Si vous pensez à la situation de Suzanne et que vous vous dites « Je ne vais pas faire attention à son comportement », ou bien « Je vais lui dire d'aller s'asseoir toute seule dans l'auto » ou « Je vais lui donner d'autres CD à tenir pour qu'elle se fatigue », ou encore « Je vais lui dire de présenter plusieurs fois des excuses au personnel du magasin pour la perturbation qu'elle a causée », vous faites appel à une méthode de modification du comportement. Vous faites intervenir des conséquences négatives qui diminueront peut-être les risques que Suzanne recommence à se comporter comme cela. Il s'agit là de réactions négatives, qui peuvent donner à la personne l'impression de ne pas avoir beaucoup de contrôle. Il vaut mieux utiliser des conséquences positives pour encourager le comportement désiré.

Vous pourriez aussi essayer d'influencer le comportement de Suzanne avant d'aller au magasin. Si vous savez qu'elle a des difficultés dans ce genre de situation, vous pourriez la préparer en lui rappelant comment elle doit se comporter dans les magasins.

Vous pourriez aussi lui dire qu'après la visite au magasin, vous ferez quelque chose qu'elle aime, comme se promener au parc, par exemple. De cette façon, vous renforcez son comportement positif au magasin au moyen de conséquences agréables.

Points importants en ce qui concerne le renforcement :

Le renforcement doit :

- ➔ être adapté à l'âge de la personne;
- ➔ se produire dans un cadre naturel et être aussi naturel que possible;
- ➔ être vraiment positif pour la personne – certaines choses qui, pour vous, sont des renforcements peuvent ne pas l'être pour la personne auprès de laquelle vous travaillez.

Vous ne devez jamais :

- ➔ faire dépendre vos rapports avec la personne de son comportement;
- ➔ lier la nourriture (repas, goûters, boissons) au comportement de la personne;
- ➔ ôter à la personne son droit à la vie privée et à ses possessions personnelles.

N'oubliez pas :

Lorsque nous essayons de changer le comportement d'une personne, ou d'y mettre fin, même si nous avons une bonne raison, nous entravons sa liberté de choisir ses propres actions. Il faut bien réfléchir avant de faire cela et avoir le soutien des autres personnes qui participent à la vie de la personne en question.

COMPORTEMENT ET BESOINS NON SATISFAITS

Selon cette façon de penser, les comportements inacceptables se produisent lorsque la personne essaie de satisfaire ses besoins. Abraham Maslow est le psychologue associé à cette méthode. Il a décrit les différents niveaux de **besoin** des êtres humains.

Qu'en pensez-vous?

Supposons que vous ayez conclu, en voyant la réaction de Suzanne, qu'elle s'est fâchée au magasin parce qu'elle voulait les CD afin de pouvoir les montrer à ses amis et de se faire accepter socialement, ce qui montre un besoin d'appartenance.

Suzanne a essayé de satisfaire ce besoin en acquérant quelque chose qui pourrait impressionner les autres. Son comportement était motivé par le désir de satisfaire ce besoin. Si les travailleurs de première ligne comprennent que le besoin d'appartenance est très important pour Suzanne, ils essayeront de veiller à ce qu'elle se fasse des amis et à ce qu'elle reste en contact avec les gens qui sont importants dans sa vie.

Si vous pensez que la personne a des besoins non satisfaits, posez-vous les questions suivantes :

- ◆ La personne jouit-elle d'un confort physique? A-t-elle assez de nourriture, de vêtements, a-t-elle un logement?
- ◆ Se sent-elle en sécurité?
- ◆ A-t-elle un sentiment d'appartenance? Est-elle acceptée et incluse dans la communauté?
- ◆ Est-elle confiante et assurée? A-t-elle la possibilité d'être indépendante?
- ◆ Se sent-elle satisfaite dans la vie? Ses points forts et sa contribution sont-ils appréciés?

Si une personne apprend à satisfaire ses besoins en se comportant de façon appropriée, elle n'aura sans doute plus besoin de se comporter de façon inacceptable.

COMPORTEMENT ET EXPÉRIENCE SOCIALE

Le psychologue Herb Lovett parle du rapport entre le **comportement** et le **contexte social**. Il explique que, même si le comportement d'une personne est difficile à comprendre, pour cette personne, ce comportement a un sens. Les gens réagissent en fonction de leur expérience personnelle.

Dans notre société, les personnes qui ont des déficiences n'ont pas les mêmes possibilités que les autres. Si nous pensons à une femme de l'âge de Suzanne qui n'a pas de déficience, nous pouvons imaginer qu'elle :

- ◆ a un bon travail;
- ◆ vient de terminer ses études postsecondaires;
- ◆ vit dans son petit appartement, qu'elle a décoré avec l'aide de ses amis;
- ◆ sort avec un jeune homme qui a une voiture de sport rouge;
- ◆ passe des vacances au Mexique;
- ◆ a l'intention d'aller passer un an à enseigner l'anglais au Japon.

Si Suzanne, la personne de notre exemple, veut faire ces choses-là, ce sera plus difficile à cause du contexte social dans lequel elle vit. En tant que société, nous ne facilitons pas la tâche aux personnes qui ont des déficiences et qui veulent faire des choses que les autres prennent pour acquis.

Qu'en pensez-vous?

Quand vous réfléchissez à l'influence de la situation sociale de Suzanne sur son comportement, vous pouvez observer les choses suivantes :

- ➡ *Suzanne est dans le magasin et voit les clients acheter des CD.*
- ➡ *Elle voudrait faire la même chose que les autres.*
- ➡ *Elle prend les CD qu'elle veut.*

➡ On lui dit de les remettre et elle se fâche.

Dans ce scénario, le vrai problème, c'est que Suzanne n'a pas d'argent. Ceci n'a rien à voir avec sa déficience; c'est une conséquence du manque de possibilités d'emploi. Il s'agit là de son contexte social. Son comportement est logique en fonction de ce qu'elle a observé. Dans ce cas, le fait d'être pauvre est plus un problème que le fait d'avoir une déficience.

Il faut que nous comprenions mieux la situation sociale des personnes avec des troubles incapacitants auprès desquelles nous travaillons. Lovett dirait que la chose la plus importante à faire pour comprendre et aider les gens, c'est d'apprendre à les connaître individuellement et de se familiariser avec leur situation sociale unique.

AIDER À COMPRENDRE LA COLÈRE

La colère est une émotion humaine normale. Elle peut aller d'une légère irritation à une rage intense. Plus vous pouvez donner de renseignements sur la colère aux personnes auprès desquelles vous travaillez, plus elles seront en mesure de gérer leur colère. Dans les situations où une personne n'arrive pas à maîtriser sa colère, il est important d'avoir des stratégies pour l'aider à reprendre le contrôle d'elle-même.

- ◆ **Communication** : Essayez de faire dire à la personne, ou de lui faire montrer, pourquoi elle est en colère. Si la personne a des difficultés de communication, ceci peut exiger de votre part de la patience et la capacité de bien écouter. Reconnaissez la colère de la personne. Si vous pensez que quelque chose se cache dessous, essayez de comprendre de quoi il s'agit.
- ◆ **Comprendre l'émotion** : Parlez à la personne de différentes émotions, comme le bonheur, la colère, la peur et la tristesse. Ceci l'aidera à décrire ses sentiments.
- ◆ **Relaxation** : Quand la colère d'une personne monte, essayez d'en ralentir la progression. Compter ou répéter quelque chose aide

certain, d'autres préfèrent respirer lentement et profondément, et d'autres encore préfèrent partir pour se calmer. Encouragez la personne à trouver une stratégie qui est efficace et à la mettre en pratique quand elle sent la colère monter.

- ◆ **Résolution de problèmes:** Il se peut que la colère soit une façon d'exprimer de la peine, de la frustration ou un sentiment d'impuissance. En votre qualité de travailleur de première ligne, il est important que vous reconnaissiez ceci. En réagissant avec colère ou d'une manière punitive, vous ne venez pas en aide à la personne. Il est important de trouver quel est le problème qui est à la source de la colère.

*Pour plus de renseignements sur la résolution de problèmes, consultez la partie de ce guide intitulée **Favoriser la communication**.*

- ◆ **Humour :** L'humour peut être utile pour détourner la colère. On peut parfois s'en servir pour arrêter la progression de la tension émotionnelle. Il peut permettre à la personne de voir les choses sous un angle différent et diluer sa colère. Toutefois, l'humour est une chose très personnelle et imprévisible. Parfois, il donne des résultats et d'autres fois non. Le sarcasme et les remarques humiliantes ne sont jamais une bonne façon d'utiliser l'humour. Il faut les éviter.

En conclusion . . .

Il est souvent très difficile de comprendre le comportement de quelqu'un d'autre. Celui-ci peut être causé par toutes sortes de choses différentes et, même en faisant beaucoup d'efforts, il est possible que nous ne puissions jamais vraiment comprendre les sentiments d'une personne. Malgré cela, vous devez toujours essayer d'interpréter le comportement de la personne. Vous pourriez vous poser la question suivante : « Si je me comportais comme cela, qu'est-ce que je ressentirais et qu'est-ce que j'essaierais de communiquer aux gens qui m'entourent? »

Quand une personne auprès de laquelle vous travaillez se fâche :

- ➔ *restez calme et serviable;*
- ➔ *veillez à ce que les autres soient en sécurité en les éloignant;*
- ➔ *parlez à la personne doucement et de façon encourageante;*
- ➔ *donnez des conseils utiles à la personne;*
- ➔ *donnez toujours l'exemple en vous comportant de façon respectueuse;*
- ➔ *si possible, aidez la personne à « sauver la face » en lui permettant de se sortir de la situation.*

Ces stratégies vous aideront à établir de bons rapports avec la personne auprès de laquelle vous travaillez.

Réflexion personnelle :

- ➊ Réfléchissez aux différentes façons d'interpréter les comportements, en fonction, entre autres, de la méthode de la modification du comportement, de la méthode axée sur les besoins et de la méthode axée sur l'expérience sociale. Même si les descriptions étaient brèves, déterminez quel exemple ressemble le plus à la réaction que vous avez en général devant un comportement difficile. Seriez-vous prêt à essayer une autre façon de réagir?
- ➋ Réfléchissez à une situation où vous vous êtes comporté d'une manière qu'on pourrait qualifier d'inappropriée. Il peut s'agir d'une fois où vous vous êtes disputé avec votre voisin, vous vous êtes fâché contre un autre automobiliste ou vous vous êtes mis en colère contre votre enfant au magasin. Lorsque vous étiez aveuglé par la colère ou l'agitation, est-ce que quelqu'un aurait pu dire ou faire quelque chose pour vous aider? Est-ce que la situation aurait pu être modifiée?

Discussion de groupe :

- 1 Demandez à un membre du groupe de travailleurs de première ligne de décrire une personne dont le comportement nuit à d'autres ou à elle-même. En groupe, essayez de mieux comprendre la personne en faisant les choses suivantes :
 - ➔ Décrivez les antécédents ou l'histoire de la personne.
 - ➔ Imaginez comment vous réagiriez à la situation de la personne si celle-ci n'avait pas de déficience.
 - ➔ Nommez les gens qui partagent la vie de la personne et qui l'aiment vraiment.
 - ➔ Essayez de comprendre ce que le comportement signifie pour la personne, ce qu'elle essaie de vous communiquer en se comportant ainsi.

En groupe, faites une liste de réactions possibles au comportement de la personne.

Ressources

Hingsberger, D. **Behaviour Self: Using Concepts to Understand and Work with People with Developmental Disabilities**, Eastman, Québec, Diverse City Press, 1996.

Lovett, H. **Cognitive Counseling and Persons with Special Needs**, New York, Praeger Publishers, 1985.

Lovett, H. **Learning to Listen: Positive Approaches and People with Difficult Behaviour**, Baltimore, Praeger Publishers, 1996.

McGee, J., et F.J. Menolascino. **Beyond Gentle Teaching: A Nonaversive Approach to Helping Those in Need**, New York, Plenum Press, 1991.

Les sites Web suivants peuvent être utiles :

- 1) www.gentleteaching.com – ce site donne des renseignements sur l'enseignement en douceur.
- 2) www.BehaviorAdvisor.com – un site intéressant et amusant où trouver beaucoup de renseignements généraux sur les comportements.
- 3) Norman Kunc et Emma Van der Klift – ces noms vous amèneront à un excellent site portant sur les comportements et les déficiences.
- 4) www.peacepower.info/ - ce site donne différentes façons d'aider les adolescents qui ont des problèmes d'identité et d'agression.
- 5) Visitez le site Web de Nathan Ory; vous y trouverez des renseignements très intéressants sur les liens entre la déficience et le langage.