

Partie VI

**Comment ajuster
sa réaction face
aux troubles
du comportement
et encourager
la communication ?**

1

Questions pratiques

Comme nous l'avons vu dans les parties précédentes, la réaction de l'entourage joue un rôle déterminant dans la répétition ou l'arrêt des troubles du comportement. Il est donc important de savoir reconnaître, analyser et agir sur vos émotions et vos réactions en même temps que celles de votre proche.

Question

J'avais une relation privilégiée avec mon proche déficient intellectuel. Pourtant, il s'est montré agressif envers moi. Ai-je commis une erreur ?

Les personnes déficientes intellectuelles peuvent se montrer violentes envers elles-mêmes, mais également envers les soignants, les éducateurs et les membres de leur famille prenant soin d'elles.

Cette violence est traumatisante pour les personnes qui la subissent, d'autant qu'elle est vécue comme injuste et brutale. Les victimes ressentent une grande culpabilité suite à cet acte. Ce sentiment est souvent lié au fantasme du « bon parent » ou du « bon curateur » qui devrait toujours être capable de gérer toutes les situations.

Souvent lors de nos entretiens avec des personnes victimes de la violence des personnes déficientes intellectuelles, nous entendons : « J'aurais dû faire attention à... », « Je devrais être capable de la calmer », « C'est quand on la mettait dans sa chambre, qu'elle m'a frappée, j'aurais dû... » et surtout « J'avais pourtant réussi à avoir une bonne relation avec cette personne, jamais je n'aurais cru qu'elle m'attaquerait. Ai-je manqué de professionnalisme? »... Toutes ces phrases que nous rapportons sont le signe d'une culpabilité importante alliée au fort sentiment d'échec ressenti par les victimes.

Or, tous les parents et les professionnels sont avant tout des êtres humains. Ce qui signifie que chacun a des points forts et des points faibles. Il est important d'en avoir conscience et de ne pas s'aveugler sur ses limites. De plus, il ne faut pas non plus tomber dans l'écueil de se considérer comme totalement responsable et reléguer le proche-agresseur à un statut d'innocent (à la fois au sens juridique et dans le sens où il est synonyme de « simple d'esprit »).

Nous avons également eu l'occasion d'entendre d'autres personnes brutalisées par des personnes déficientes intellectuelles banaliser le geste de leur agresseur. Elles perçoivent la violence comme une conséquence de la déficience. Cet argument ne doit pas être un obstacle à la reprise de l'incident avec les personnes déficientes intellectuelles.

Enfin, une réflexion que nous avons également régulièrement entendue et qui nous paraît la plus problématique de toutes est qu'il est « normal », lorsque l'on travaille avec des personnes déficientes intellectuelles, d'être malmenées par elles. Or, la violence n'est jamais justifiée.

Il est dangereux de banaliser la brutalité. Tout d'abord, cela signifie ne pas prendre en compte les sentiments des victimes, ce qui, à bien des égards, peut être encore plus traumatisant que l'acte en lui-même. Ensuite, c'est une manière de légitimer, de manière détournée, cette violence. En effet, cela ne protège ni les victimes, ni les agresseurs qui sont perturbés par le

fait que leurs actes ne sont suivis d'aucune conséquence. Or, même les personnes les plus déficientes doivent être reprises sur leurs gestes.

Si la communication est impossible sur le moment même, elle sera effectuée à distance de l'acte lorsque les personnes seront calmées et prêtes à écouter. Si la victime l'accepte, il est judicieux de permettre une discussion médiatisée entre celle-ci et l'agresseur afin que la reprise de l'acte ne soit pas purement théorique. Ces éléments ont à la fois une valeur éducative et thérapeutique pour les personnes déficientes intellectuelles.

Question

Comment puis-je communiquer avec mon proche pour qu'il prenne conscience de la gravité de la violence ?

Il est probable que les personnes déficientes intellectuelles n'aient pas conscience de ce que leur comportement provoque. Elles n'observent que la réponse que leur entourage leur apporte. Parfois, elles ne sont pas capables de faire le lien entre cette réponse et leur action.

Pour faciliter la compréhension, il est possible de leur montrer les conséquences de leurs actes.

► **Exemple :** Une fois que votre proche est redevenu calme, vous pouvez lui montrer les objets qu'il a brisés ou les blessures qu'il a infligées. N'hésitez pas à lui exprimer votre ressenti et faites le répéter vos paroles pour vous assurer qu'il les a bien comprises. Faites le participer aux réparations et nettoyages.

Question

Comment ajuster ma réaction face à des comportements qui me paraissent violents ?

Il convient de repérer le contenu direct et indirect des comportements des personnes déficientes intellectuelles.

► **Exemple :** Une personne qui jette un objet répétitivement peut signifier plusieurs choses : l'objet ne lui convient pas (message direct) et/ou la personne cherche à attirer l'attention *via* le jet d'objets (message indirect).

Il faut éviter de renforcer ces comportements inadaptés comme mode de communication valable et donner une alternative plus efficace à ces tentatives de communication.

► **Exemple :** En accordant d'avantage d'attention à la personne lorsque celle-ci ne jette pas d'objets ou en l'aidant à « apprivoiser » l'objet en question afin qu'elle le tolère mieux.

Il est important de toujours s'exprimer simplement de sorte à être compris par les personnes déficientes intellectuelles.

► **Exemple :** Clément s'agite et jette sa lampe sur le sol. Un soignant lui demande calmement en pointant du doigt l'objet « ramassez votre lampe ». L'intervenant se tient à cette phrase et la répète plusieurs fois si besoin.

Il est important que la communication soit la plus simple possible (phrases courtes, avec un objet clair). Très souvent, plusieurs termes sont employés pour transmettre le même message (« ramassez » ; « la lampe ne va pas se ranger toute seule », « calmez-vous et reprenez ce truc » ; etc.). Or ces énoncés, qui semblent simples, peuvent dérouter les personnes déficientes intellectuelles dont les capacités de compréhension sont limitées. Elles peuvent être dépassées par le flot d'informations, être frustrées de ne pas comprendre ce qu'il leur est demandé et s'énerver. S'en tenir à une unique phrase simple permet de ne pas surcharger les capacités d'écoute et de compréhension et garantit une cohérence rassurante.

Question

Comment puis-je encourager mon proche à communiquer ?

Bien que les personnes déficientes intellectuelles soient capables de parler, elles ont des modalités de communication très restreintes. Enrichir ces compétences entraîne la diminution de nombreux comportements problématiques.

Traditionnellement, les interventions dans le domaine de la communication se limitent à des méthodes d'exposition des personnes à un environnement riche du point de vue linguistique.

Or, plonger les individus dans un bain sonore ne suffit pas à les encourager à communiquer. Ils progressent mieux dans un environnement structuré, à l'occasion d'activités se faisant en groupe restreint.

Les personnes déficientes intellectuelles apprennent à communiquer par association, c'est-à-dire qu'elles vont relier un mot à un état émotionnel ou à une situation, de manière correcte ou non.

► **Exemple :** Jusqu'à sa majorité, Clément souffrait régulièrement d'énurésie. Ces incontinences entraînaient chez lui de la gêne et de la colère. Clément a associé ses sentiments au mot « dégoûtant ». Dès qu'il éprouve ces affects (y compris en dehors d'épisodes énurétiques), il répète le terme anxieusement. Au début, ses interlocuteurs ne connaissaient pas la signification émotionnelle du mot pour Clément. Ils ne pouvaient donc pas lui fournir les réponses qu'il attendait (apaisement et réassurance). Cette incompréhension entraînait de la frustration chez Clément. Ce n'est qu'après avoir retracé l'histoire de vie du jeune homme et avoir trouvé la signification originelle du mot que les relations entre Clément et ses interlocuteurs ont pu s'apaiser. Il convenait alors d'enseigner au jeune homme de nouveaux termes, plus adaptés aux situations.

Il est important que chaque information soit transmise aux personnes déficientes intellectuelles dans les moindres détails. Les soins sont des moments privilégiés pour communiquer avec les personnes déficientes intellectuelles et enrichir leurs capacités langagières.

Les jeux de rôle, les images représentant les émotions, les histoires illustrées, les séquences de films sont autant d'outils pouvant servir de support à l'apprentissage de la communication.

Question

Quand et comment employer la communication avec des pictogrammes ?

L'utilisation des pictogrammes est pratique pour les personnes n'ayant pas, ou peu, accès au langage verbal. Elle peut être employée quel que soit le niveau de déficience. Il faut toutefois que les individus soient capables d'appareiller des objets avec leurs représentations.

Les pictogrammes peuvent être des photographies ou des illustrations. Il convient de veiller à ce qu'ils soient suffisamment réalistes et facilement identifiables.

► **Exemple :** lors de la prise en charge de Youssef, nous suivons plusieurs étapes. Nous prenons des photos des lieux et objets faisant partie de son quotidien. Après cela, nous nous plaçons avec lui et un soignant dans une pièce calme, avec peu d'objets distrayants. Travailler en trinôme offre l'avantage de diversifier les échanges autour des pictogrammes ainsi que les réponses en cas de débordements comportementaux de la part du résident.

Nous commençons par un jeu d'échanges de photographies avec Youssef et le soignant. Cette première phase permet de s'assurer que le résident comprend les ordres simples tels que « donne », « prends », etc. Youssef est renforcé positivement pour sa participation (les renforçateurs se présentent sous la forme de félicitations verbales et d'un carton vert).