

Quelques techniques d'intervention et postures globales à adopter

Objectifs :

- Lever les difficultés spécifiques des managers face à des collaborateurs présentant un handicap psychique ou un handicap mental
- Développer sa connaissance des savoir-faire et savoir-être adaptée à ces handicaps
- Créer les conditions favorables pour interagir de manière adaptée et durable : espace, attitudes, comportements, postures
- Canaliser, expliquer, exposer les choses
- Ne pas générer de réactions excessives et d'incompréhension
- Mieux appréhender les situations complexes

- **1 - L'ignorance intentionnelle :**

Ignorer volontairement les comportements inadéquats et accorder de l'attention à ceux qui sont adéquats.

→ Dans des situations de provocation ou de négativisme, ignorer le comportement permet d'empêcher qu'il prenne de l'ampleur.

Noter le comportement inadapté, le recadrer peut être une solution alternative.

- **2 - L'intervention par un signe :**

La désapprobation par un geste (signe corporel physique/regard, main apaisante) peut suffire à rappeler à l'ordre.

→ Si utilisé au tout début d'un comportement cette intervention pourrait trop déstabiliser le collaborateur.

- **3 - La proximité et le contrôle par le toucher :**

Permettent de mettre fin à un comportement inadéquat.

→ Utile lorsque l'intervention verbale ne suffit pas.

VIGILANCE : notion de distance physique, certaines personnes ne supportent d'être touchées.

- **4 - La participation émotive :**

Montrer de l'intérêt à leurs activités, leurs résultats, ce qui les intéresse, et ce qui les rend heureux est une manifestation d'affection qui permettra de garder le contrôle dans les moments d'anxiété.

= **renforcement positif** : donne au collaborateur des indications sur votre appréciation de son travail.

- S'il devient provoquant, il se calmera plus facilement si le manager ignore le côté agressif et lui manifeste sa sympathie en l'aidant à résoudre ses difficultés
- Tenter la mise en mot, travailler sur la parole. Être dans l'affect de l'autre, l'empathie, le ressenti signifie que l'on s'intéresse à lui.
- Après quelques tentatives savoir s'arrêter et laisser l'agent venir de lui-même au risque de paraître inquisiteur, persécutif...

- **5 - L'atténuation de la tension par l'humour :**

=/= de la moquerie et l'ironie.

Attention à ne pas franchir les limites qui peuvent être perçues comme des attaques personnelles.

→ Permet de dédramatiser la situation.

- **6 - Le paradoxe :**

Renverser la situation a un effet inattendu, déstabilise (rejoint la dérision/humour). Agir de façon contraire à ce que le collaborateur s'attend à vous voir faire.

Exagérer son comportement pour amener celui-ci à se contrôler et prendre conscience de sa conduite.

- **7 - Le miroir :**

Emporté par ses émotions, la personne ne se rend pas compte de toute l'énergie qu'elle déploie. Lui refléter qu'il est fâché..., lui permet de se ressaisir et de passer du physique au verbal. Prendre conscience de son état le ramène au calme.

Ne pas utiliser avec les psychotiques : n'ont pas passé le stade du miroir, de l'individuation (conscience de soi et du groupe).

- **8 - L'aide d'un pair (un autre manager) :**

Déplacer la relation duelle en relation à 3. Tiers qui apportera un soutien et qui cassera la relation unilatérale dans laquelle l'autre peut chercher le conflit, à vous faire réagir de façon négative.

- **9 - L'aide d'un tiers (un autre agent):**

Dans les situations de crise, éviter la dimension frontale, s'appuyer sur un autre professionnel, discuter avec lui, mettre en mots la situation, amène le collaborateur à venir dans la discussion.

- **10 - L'influence de l'équipe :**

L'équipe joue un rôle important sous la responsabilité du manager. Le manager joue le rôle de régulateur (circulation de la parole, intervention dès les premières crispations → évite les crises et conflits) pour régulariser les attitudes et comportements de ses membres. Il importe d'éviter les reproches culpabilisants et d'intervenir dans un esprit positif.

- **11 - L'alternative :**

Offrir 2 possibilités et permettre au collaborateur de penser, constater les conséquences de chaque possibilité afin de faire un choix. Ce n'est pas une punition.

Ne doit pas être plus contraignante que le cadre de travail. Doit être formulée clairement.

Lui proposer autre chose où il aura sa place, avec un cadre et où on l'attend.

==> arrêt à l'enchaînement des actions, réflexion, ne se sent pas provoqué.

- **12 - L'appel direct :**

L'appel direct (instruction verbale) est à utiliser lorsque la personne reprend du contrôle. Les menaces, les sanctions sont souvent inefficaces.

L'appel à :

- Une relation personnelle
- Une réalité physique
- Aux conséquences indésirables provenant d'un acte
- Aux réactions de l'équipe (valeurs partagées)
- A l'amour propre
- Au jugement social
- A l'éveil de l'attention aux réactions d'autres collègues
- A la hiérarchie
- A des considérations personnelles
- A la fierté éprouvée pour une amélioration personnelle = nouvelle base de réflexion pour aller plus loin

- **13 - L'aide opportune :**

Pour les collaborateurs qui réagissent fortement aux frustrations ou aux difficultés, leur venir en aide avant que n'éclate la crise. Les aider par un geste concret dans la réalisation de leur travail.

Mise en place d'outils tels que listing des différentes tâches et durée de réalisation...

- **14 - L'interprétation :**

Prendre avec le collaborateur une situation où il n'a pas bien compris le sens ou les motivations qui le poussent à agir. L'interprétation ne vise pas à modifier la situation mais diminuer la fréquence d'un comportement en faisant appel à des faits concrets et immédiats.

- **15 - La restructuration :**

Remettre des mots, restructurer la pensée, reconstruire la phrase et non pas interpréter.

En conclusion, ce qui aide au moment de la manifestation des troubles, c'est une présence bienveillante, un ton, une posture non intrusive, qui peut par la suite se traduire en mots et dans une mise en sens de ce qui a provoqué chez cet agent ce comportement particulier et voire même, au-delà des mots éviter ces effets négatifs.

Chaque cas est différent (problématique), chaque agent et manager est différent dans son ressenti et sa communication.

Nécessité de faire la différence entre « conduite » : en référence aux règles sociales et « comportement » en référence aux réactions émotionnelles inadaptées.

Le trouble du comportement est associé à 4 buts erronés :

- L'ATTENTION : le collaborateur recherche l'attention par tous les moyens → en dérangeant, demandant des faveurs, sollicitant l'aide continuellement.
- Le POUVOIR : va défier l'autorité en argumentant, contrariant, en étant hostile
- La VENGEANCE : se manifeste à travers l'agressivité, la violence verbale ou physique
- L'ISOLEMENT : l'effacement pour se protéger. Devient passif, veut qu'on le laisse tranquille, se met à l'écart, ne montre plus d'intérêt à l'activité, aux autres collègues...

Le comportement verbal et gestuel de la personne handicapée psychique est déstabilisant pour l'entourage tant professionnel que familial, il est alors plus facile de glisser vers la fuite que d'y faire face, pour comprendre, expliquer, guider.

La personne handicapée psychique est aussi traversée par des sentiments de peur, de crainte de l'inconnu, par l'impression d'être incomprise et le sentiment d'injustice à son égard, par la moquerie blessante, l'échec, une angoisse intense.

La crainte s'installe par l'incompréhension, la peur se manifeste quand l'imaginaire laisse penser que toute personne qui porte cette maladie peut devenir subitement violente.

La personne handicapée ne vit pas la réalité externe comme tout le monde, elle projette sa réalité intérieure.

Il s'agit pour l'autre, de ne pas y entrer, rester à sa juste place, prendre du recul et trouver les meilleurs comportements en réponse, afin de le ramener à la réalité telle qu'elle est posée.

La rencontre, l'échange favorisent l'apaisement qui amène le respect et la confiance et qui permettent de vaincre la peur de soi pour ne plus craindre l'autre.