

La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

L'ART DE S'AFFIRMER

Par : Dave Hingsburger

Annnonce : J'ai l'immense plaisir d'annoncer que Chanelle Salonia, qui a remplacé Dave Hingsburger en tant que directrice des services cliniques et éducatifs de Vita Community Living à Toronto, a accepté de reprendre son rôle de corédactrice du journal. Chanelle connaît plutôt bien le journal. En effet, elle est coauteure, avec Dave Hingsburger, du tout premier article, volume 1, numéro 1, intitulé Unwrapping the Perfect Holidays: Tips for Staff Serving People with Intellectual Disabilities (Les vacances parfaites : conseils pour le personnel au service des personnes ayant une déficience intellectuelle). Elle travaille depuis 17 ans dans le domaine des études sur le handicap, où elle est entrée en tant que travailleuse de soutien pour les personnes présentant des déficiences intellectuelles et développementales. Elle a ensuite travaillé en tant qu'analyste comportementale certifiée, soutenant des personnes ayant une déficience intellectuelle ou développementale et une maladie mentale complexe pendant plusieurs années avant de devenir directrice des services cliniques et éducatifs. Bienvenue Chanelle!

L'article du mois a été rédigé par Dave en mai dernier. Nous sommes très heureux de vous le présenter.

Éditeurs : Angie Nethercott, M.A., RP
Chanelle Salonia, M.A., BCBA



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseaudaideauxfamilles.ca



« J'aurais dû leur dire qu'ils devaient écouter les PSD qui connaissent bien les clients. »

« J'aurais dû dire à ma supérieure que je n'aime pas le ton de voix qu'elle utilise lorsqu'elle me parle des attentes vis-à-vis du service. »

« J'aurais dû leur dire que c'est condescendant de continuer à me donner les mêmes instructions pour la même tâche chaque jour. »

Nous passons tous du temps à regretter de ne pas avoir pris la parole devant nos supérieurs, nos collègues ou lors de rencontres. En fait, après coup, nous avons tendance à avoir les meilleures conversations, à dire juste ce qu'il faut et à évacuer nos contrariétés - tout cela dans notre tête. Mais s'affirmer est difficile et s'affirmer, sans se mettre en colère, est une réelle compétence.

Bien que nos réseaux sociaux débordent de mêmes montrant à quel point nous sommes bons, forts et importants, ces choses sont difficiles à croire et encore plus difficiles à mettre en pratique. Mais même si c'est difficile, notre voix doit être entendue pour que les personnes handicapées bénéficient du meilleur service possible et pour que nos voix bénéficient du temps d'antenne adéquat.

Prenons l'exemple de Jacklyn qui a assisté à une réunion avec le thérapeute comportementaliste, le superviseur et toute l'équipe, et qui a écouté des recommandations dont elle savait qu'elles ne fonctionneraient pas. Au lieu de soulever des objections, elle s'est contentée de ruminer jusqu'à ce qu'elle soit dans la voiture et puisse téléphoner à son collègue pour faire le point. Au cours de cette discussion, elle n'a eu aucune difficulté à expliquer pourquoi les recommandations ne fonctionneraient pas ; elle s'est sentie mieux après en avoir parlé.

Mais.

Le client concerné a dû suivre pendant trois mois un programme qu'il était dans l'incapacité absolue de suivre. Son humeur a changé. Il semblait abattu. Il a perdu l'appétit et a été proposé pour un nouveau programme sur l'alimentation.

Le silence de Jacklyn a été considéré comme un consentement. Le thérapeute comportementaliste devait se fier aux personnes qui connaissaient le mieux le client pour s'exprimer et contribuer à la conception du programme. Mais la difficulté était que le thérapeute comportementaliste et le superviseur étaient intimidants pour tout le personnel, pas seulement pour Jacklyn. Ils ne se rendaient pas compte du risque que Jacklyn prenait en s'exprimant, les personnes aux commandes ne voient jamais ces choses-là.

Affirmation ou agression

Avant de commencer, arrêtons-nous pour réfléchir à ce qu'est l'affirmation par rapport à l'agression.

L'affirmation est la recherche de l'équilibre. Elle prend en considération les droits et les besoins de ceux qui vous entourent tout en exposant clairement votre point de vue. L'objectif est de tout rééquilibrer.

L'agression n'a qu'un seul but : gagner, indépendamment de ceux qui vous entourent. Leurs besoins, leurs désirs et leurs envies n'ont aucune importance.

Voici quelques pistes :

L'affirmation est une compétence, décidez de l'apprendre.

Une fois que vous aurez commencé à réfléchir à l'affirmation, vous remarquerez que si vous ne la maîtrisez pas dans un domaine de votre vie, vous ne la maîtriserez probablement pas dans la plupart des domaines de votre vie. Cela signifie que vous êtes allé voir des films que vous auriez préféré ne pas voir, que vous avez mangé des repas dont vous ne vouliez pas, que vous avez assisté à des fêtes où vous ne connaissiez ni n'appréciez les personnes présentes. Et vous avez vu des personnes handicapées se débattre dans des programmes qui ne leur conviennent pas et qui ont peu de chances de fonctionner.

Prendre la décision d'utiliser davantage sa voix, d'exprimer son opinion et de commencer à prendre un peu plus le contrôle de sa vie est donc une décision importante. Mais une décision n'est qu'une décision, ce n'est pas une action. Beaucoup de gens parlent de l'affirmation comme de quelque chose qu'il suffit de choisir d'être, mais comme pour beaucoup de choses dans la vie, c'est très rarement aussi simple.

Comprenez que vous décidez de changer votre façon d'interagir avec le monde et les gens qui s'y trouvent, cela va prendre un peu de temps, vous pouvez trouver cela un peu plus difficile que vous ne le pensez. Alors, donnez-vous le temps et le droit d'échouer, cela arrivera - apprendre quelque chose signifie s'engager à essayer et à échouer jusqu'à ce que vous ayez trouvé la bonne solution.

Votre premier acte de changement sera votre premier acte d'affirmation.

Imaginez que vous avez passé des mois à réfléchir à la façon d'apprendre à vous affirmer davantage. Imaginez que vous ayez tout simplement commencé à exprimer vos opinions. Les gens peuvent être choqués. Rappelez-vous que la personne que vous étiez avant ne faisait que céder le contrôle à son partenaire, à son patron et à ses collègues et qu'elle se laissait faire. Au début, cela a pu les frustrer : « Pourquoi ne me dit-elle jamais ce qu'elle veut ?

Pourquoi c'est toujours moi qui choisis le restaurant ? Pourquoi ne choisit-elle pas ce fichu film ? » Mais, avec le temps, ils se sont peut-être habitués à votre acquiescement et même un petit choix, fait librement, peut être mal reçu.

Alors dites-leur tout simplement ce que vous faites et ce que vous voulez atteindre. J'avais l'habitude de faire des ateliers pour les parents sur le renforcement, et je leur disais toujours de dire à leurs enfants qu'ils allaient essayer de changer leur façon d'interagir avec eux, que ce serait plus positif. Ce conseil est né d'une situation où un parent m'a appelé pour me dire qu'il était rentré chez lui tout enthousiaste et avait commencé à féliciter son enfant. Cela a eu un effet néfaste en effrayant son enfant. Donc, pour chaque changement qui pourrait amener les gens à se demander ce qui vous arrive, expliquez la situation.

L'affirmation est une compétence qui fonctionne de différentes manières. Nous allons maintenant nous intéresser à l'affirmation au travail. Voilà qui en effraie peut-être plus d'un. Il s'agit de la façon dont vous gagnez votre vie, ce qui rend le sujet effrayant. Le risque est peut-être trop grand pour vous, mais ne pas y faire face comporte aussi des risques. Vous pourriez devenir amer et vous en prendre à d'autres personnes.

Voici quelques pistes :

Choisissez votre combat.

Personnellement, j'ai tendance à laisser couvrir les disputes, les affronts et les désaccords. Si bien que quand je décide de passer à l'action, si je ne fais pas preuve d'une maîtrise exemplaire, je finis par jeter tout un tas de déchets dans ce qui était censé être une discussion ciblée. Pourquoi? Pour beaucoup de gens, il y a une confusion entre affirmation et agression. Ouvrez la goupille et courez aux abris.

Il est donc très important que vous vous concentriez sur une seule chose à exprimer. Je sais qu'il est tentant d'exprimer toutes ses préoccupations, mais ce n'est pas le bon moment, et c'est un comportement à très haut risque. Limitez plutôt votre champ d'action, soyez absolument clair sur la nature du problème, si vous ne pouvez pas vous l'expliquer. Voilà, c'est la première partie. Maintenant, vous devez être clair sur ce que vous demandez par rapport au problème que vous présentez. Encore une fois, vous ne demandez pas une solution à tout, il s'agit d'une simple équation.

Problème + Discussion = Résolution

Mais ce n'est pas si simple. Nous travaillons dans un système hiérarchique ; nous fournissons un service d'une qualité telle qu'il passe les audits de conformité gouvernementaux. Cela, sans compter que tous nos patrons ont des patrons qui examineront de leur point de vue tout ce qui ressort de la réunion. De nombreuses choses peuvent mal tourner, et il faut s'attendre à ce que ce soit le cas, mais aussi à entendre un « non » venant d'ailleurs. Mais ne soyons pas négatifs, beaucoup de choses peuvent également bien se passer.

Lorsque vous abordez vos préoccupations, vous devez utiliser des phrases claires et détaillées.

Pour quiconque a suivi un cours de thérapie comportementaliste, cela devrait être facile. Le langage du comportement signifie que vous êtes capable de parler clairement, de donner des exemples pertinents, de faire une synthèse et de présenter des données. La réalisation de ces tâches constitue une part importante de votre préparation à la réunion. Dans certaines revues, les recommandations concernant l'affirmation précisent que vous devez parler de vos pensées et de vos sentiments. Je vais cependant suggérer que pour les professionnels du soutien direct, l'objectif devrait être de partager uniquement vos pensées. Vous devez savoir qu'en travaillant avec les gens, nous sommes souvent accusés d'être « trop impliqués » et d'avoir « perdu toute perspective »... et c'est parce que nous y apportons trop d'émotions. Exposez vos faits, vos idées de solution, et rien de plus. Prenons ces trois conversations :

Merci de prendre le temps de discuter avec moi. Je voudrais discuter de la façon dont nous faisons la toilette et la douche des clients de notre foyer. En ce moment, 82 % de mon temps de service est consacré à ces tâches. Cela ne me dérange pas d'assumer mes propres responsabilités, mais j'ai l'impression que les tâches ne sont pas réparties équitablement.

Oui, j'aimerais vous faire part d'une préoccupation concernant le plan comportementaliste. Si nous le mettons en œuvre, le personnel devra recueillir trois fois plus de données qu'aujourd'hui. J'ai bien peur que cela semble irréaliste au vu de nos effectifs actuels.

Salut, je sais que tu connais cette maison mieux que moi, mais je me demandais si, lorsque tu arriveras, on pourrait parler comme des collègues de travail et planifier la soirée ensemble. J'aimerais être un peu plus impliqué que je ne le suis actuellement.

Vous remarquerez que dans le dernier cas, aucune donnée n'a été utilisée. De nombreux collègues considéreraient l'utilisation de données dans une discussion comme agressive et menaçante. Vous pourriez même être accusé d'espionner votre collègue. Ce n'est jamais une bonne façon de construire une relation! (Et d'ailleurs - franchement - espionner? Comme si le

gouvernement russe n'attendait pas d'apprendre quel type de poulet croustillant vous préférez avant de prendre des mesures).

Encore une fois, pensez « énoncé clair du problème et suggestion de changement ». C'est aussi simple que cela. Ce qui est difficile, c'est de s'y tenir en cours de route.

Détendez-vous, ce sera bientôt fini.

Comme nous l'avons laissé entendre tout au long de cet article, s'affirmer, même avec un ensemble de conseils pratiques, est difficile. Il y a tellement d'émotions autour du fait de s'affirmer et d'éviter l'agression. Regardons les choses en face, parfois, nous avons besoin de carburant supplémentaire pour simplement trouver le courage de parler. J'aimerais dépersonnaliser ce sujet, mais je pense que je dois être honnête. Pendant longtemps, les personnes qui me supervisaient me voyaient comme un employé colérique qui n'était pas capable de suivre les directives. Ils se trompaient tous, je n'étais pas en colère à cause d'une situation quelconque quelque part, j'étais anxieux et craintif dans l'ici et maintenant. J'utilisais simplement la colère comme motivation pour m'exprimer et, même aujourd'hui, des années plus tard, je dois toujours m'expliquer sur mes craintes et utiliser cette énergie à bon escient.

C'est en lisant pour un de mes clients que j'ai découvert une approche pour moi-même. J'ai lu un article sur la résistance au stress dans un cas de TSPT et j'ai reconnu et adapté certaines des techniques, et cela a été si efficace que je l'utilise encore aujourd'hui. Tout d'abord, je me concentre sur ma respiration, puis sur mes pensées et j'élimine toutes les pensées négatives que j'ai à mon égard, pour ne garder que des mots positifs sur moi-même et sur ma capacité à gérer la situation. C'était beaucoup plus difficile que je ne le pensais. C'est devenu plus facile au fil des ans, mais je dois encore travailler pour faire taire ces voix critiques qui peuvent faire remonter le pire de moi-même. Puis, dans le silence qui a suivi, j'ai imaginé le conflit, ma simple déclaration, ma suggestion de changement, puis ma façon calme de prononcer ces mots. En fin de compte, les images dans ma tête ont conduit à une résolution réussie. Mais le véritable succès n'était pas la fin de l'histoire, c'était mon utilisation calme et détendue de l'affirmation que je devais admirer.

Certes, la résistance au stress ne se limite pas à cela, mais il s'agit là de mon adaptation personnelle. Pour moi, ça marche ; vous devez trouver un moyen de gérer vos nerfs, vous devez gérer votre voix, trouver une approche qui convienne.

« Non » est toujours une possibilité (mais « oui » aussi).

Même si vous imaginez un succès, il n'est jamais garanti, et on ne peut donc pas le mesurer comme le seul indicateur de réussite. L'objectif que vous devez viser, c'est le contrôle de votre approche, et non l'accueil réservé à vos idées. Vous devez vous préparer à entendre une version du mot « non ». Si vous parvenez à traverser cette épreuve sans perdre votre sang-froid, vous aurez gagné quelque chose : le respect. Croyez-moi, c'est une bonne position à adopter ; le « vous qui écrase » commence à devenir le « vous qui résiste ». Les autres commenceront à voir qui vous êtes, ce que vous apportez à la table et quelles sont vos capacités.

Mais plus important encore, vous avez utilisé votre voix, vous avez pris la parole. En réalité, c'est là votre unique responsabilité. Cela signifie que vos interlocuteurs sont conscients de ce

que vous pensez, et c'est de votre voix qu'ils se souviendront à l'avenir dans des circonstances similaires.

Mais il arrive que l'on vous entende, et que l'on adopte l'action que vous suggérez. Rentrez chez vous ou allez dans votre voiture et, en privé, réjouissez-vous de votre succès. Mais évitez de jubiler lorsque vous êtes en présence d'autres personnes ; la seule chose qui soit pire qu'un mauvais perdant est un gagnant orgueilleux. Ce n'est pas une bonne image.

Synthèse

Nous arrivons souvent à l'âge adulte sans préparation adéquate. Oh, nous pouvons être bons en grammaire, nous pouvons toujours être capables de trouver la valeur de « x » en algèbre, nous pouvons connaître la capitale du Burkina Faso, mais aucune de ces choses ne nous permettra de survivre à un quart de travail avec quelqu'un qui a du mal à nous écouter, ou à une réunion avec un superviseur qui ne voit pas ce qui se passe quand il n'est pas là, ou à une révision d'un plan de soutien comportemental écrit par quelqu'un qui n'a même pas vu le comportement en question.

En fait, à l'école, nous étions récompensés pour ne pas avoir parlé, pour ne pas avoir exprimé un point de vue différent ; la conformité était appréciée et l'affirmation était considérée comme un problème.

Mais ce n'est pas parce qu'elle n'a pas été enseignée que vous ne pouvez pas l'apprendre. J'espère que vous aurez trouvé ici quelques conseils qui vous aideront à vous affirmer sans tomber dans l'agressivité.

À propos de l'auteur

Dave Hingsburger, diplômé en enseignement, était l'ancien directeur des services cliniques et éducatifs de Vita Community Living Services. Dave a donné des conférences au niveau international et a publié plusieurs livres et articles sur le handicap. Il dispensait des formations au personnel, aux parents et aux personnes handicapées sur la sexualité, la prévention des abus, l'estime de soi et les approches comportementalistes. Il a mis au point une « thérapie fondée sur le handicap » dans le cadre de son travail visant à créer des espaces sûrs où les personnes handicapées peuvent vivre et travailler.

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 anethercott@handstfhn.ca
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à anethercott@handstfhn.ca
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

