

Service, Soutien et Succès

Revue internationale pour les professionnels de soutien direct

La vie dans le quartier: Comprendre la surveillance dans la collectivité

Par: Dave Hingsburger

Quand faire la vaisselle n'est pas seulement faire la vaisselle?

Quand sortir les ordures n'est pas seulement sortir les ordures?

Quand un salut amical n'est pas seulement un salut amical?

Ces tâches routinières, aussi importantes qu'elles soient, peuvent être négligées en termes de leur rôle dans votre soutien d'une personne ayant une déficience intellectuelle. Nous travaillons dans le mouvement de l'intégration communautaire; c'est un mouvement pour les libertés civiles qui a un ensemble d'idéaux. Un de ces idéaux est que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont droit à une place valorisée dans les collectivités où elle vivent. Cela contraste nettement avec l'idée largement répandue il y a seulement quelques années que les personnes handicapées devaient vivre des vies isolées, éloignées de leur foyer, de leur famille et de leur collectivité. C'est important. Le mouvement vers l'intégration communautaire n'est pas toujours bien accueilli et il y a encore de l'opposition à l'idée de voir les personnes ayant une déficience intellectuelle comme des voisins, des collègues et des citoyens.

Les professionnels de soutien direct peuvent être tellement distraits par la quotidienneté de leurs responsabilités qu'ils peuvent oublier que ce qu'ils et elles font est toujours perçu dans un contexte plus vaste. Il y a toujours un contexte plus vaste. Les voisins qui ne veulent vraiment pas de personnes handicapées dans leur milieu vont chercher toute infraction, de n'importe quelle norme, pour porter plainte. Les défenseurs, d'autre part, chercheront toute évidence de manque de soins, ou de manque de soutien approprié et sont prêts à sonner l'alarme quand ils croient qu'une personne handicapée ne reçoit pas les soins qu'elle mérite.

Une journée, en me rendant au travail en utilisant le système de transport en commun accessible de ma ville, je conversais avec la conductrice. Elle m'a dit, en parlant du travail que je fais, qu'elle pouvait dire, dès le moment où elle arrivait devant un foyer de groupe ou un programme pour personnes ayant une déficience intellectuelle, quel genre de soins ces personnes reçoivent. «Je peux même en dire davantage» dit-elle, «sur les soins quand je vois la personne sortir de



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseaudaideauxfamilles.ca



l'édifice avec son travailleur de soutien.» Je lui ai demandé si elle avait déjà vu des choses qui l'avaient vraiment préoccupée et elle a dit: «Oui, et je les ai signalées chaque fois.» Pendant que nous conversions, elle a dit qu'elle trouvait étrange que les travailleurs ne semblaient jamais penser qu'elle pouvait voir et entendre ce que ceux-ci faisaient et disaient aux personnes qu'ils soutenaient. «Je suppose que, dans mon rôle, je suis invisible pour eux» a-t-elle dit.

Mais elle n'est pas invisible et elle n'est pas silencieuse non plus.

Elle est une personne dans un vaste réseau de personnes qui voient ce que nous faisons. Elle voit et veut ce qu'il y a de mieux pour les personnes que nous servons. D'autres voient et veulent une raison de protester contre l'existence de notre service dans leur collectivité. Ce que nous faisons a toujours un contexte plus vaste. Et, en raison de ce contexte, notre travail est sous surveillance même quand on s'y attend le moins. J'ai déjà vu une femme recevoir du soutien horrible pendant qu'elle était au cinéma; le travailleur/la travailleuse a été stupéfait(e) quand je me suis approché, leur ai parlé, leur ai dit ce que j'avais vu et pourquoi cela m'avait tant perturbé. J'ai vu le nom de l'organisme sur le côté de la camionnette qu'ils conduisaient lorsqu'ils ont quitté le parc de stationnement. Mon geste suivant a été d'appeler l'organisme. Le personnel pensait qu'ils assistaient à un film; ils avaient tort; leur travail était affiché publiquement.

Alors, les professionnels de soutien direct devraient-ils et elles vivre dans un état de paranoïa constante? Non, bien sûr que non, mais ils devraient travailler en étant conscients que la relation qu'ils entretiennent avec la collectivité et les personnes qu'ils servent est complexe et, il faut le répéter, est perçue dans un contexte plus vaste avec des lentilles différentes.

Jetons un regard sur quelques-unes des relations locales dont vous devez tenir compte lorsque vous fournissez des services aux personnes handicapées. Un grand nombre de ces relations peuvent vous sembler invisibles, elles peuvent même ne pas ressembler à des relations, mais elles le sont. Il est nécessaire de vous en souvenir parce que, en fait, il s'avère que nous sommes tous surveillés, et de façon plus intense, par de nombreuses personnes autres que celles qui se trouvent sur l'organigramme de l'organisme de service pour lequel nous travaillons.

- 1) Les 'locaux' (résidents de la collectivité): Serveurs et serveuses, Commis (caissiers et caissières) et Agents de sécurité

Même les personnes qui vivent dans de grands centres urbains organisent leur vie de manière telle qu'elles vivent vraiment dans une petite ville. La plupart du temps, elles vont aux mêmes salles de cinéma, aux mêmes librairies, aux mêmes cafés-restaurants et elles magasinent dans les mêmes épiceries, centres commerciaux et supermarchés. Vous devenez un des 'locaux' et, ainsi, vous devenez très visible. Vous n'êtes pas simplement une personne anonyme dans la foule. Les gens peuvent ne pas savoir votre nom, mais vous avez un nom: 'cette grande femme qui soutient l'homme aux cheveux roux dans un fauteuil roulant'.

Je ne m'étais pas rendu compte de cela jusqu'à ce que Joe, mon mari, et moi sommes arrêtés à notre restaurant local pour une tasse de thé. Nous y allons tout le temps. Nous ne savons pas le nom d'un seul membre du personnel, mais nous les connaissons et les

saluons quand nous commandons. Joe et moi étions au beau milieu d'une petite querelle quand nous buvions notre thé et, comme il peut arriver dans ces situations, nous avons oublié où nous étions et nous avons élevé la voix. Je suis bon à devenir bruyant doucement, mais Joe, pas tellement. À un certain moment, Joe s'est levé pour aller aux toilettes. Pendant sa brève absence, une des commis est venue à moi et m'a chuchoté quelque chose. Elle voulait savoir si je me sentais en sécurité avec mon 'aide' et a offert 'd'appeler quelqu'un' si je ne me sentais pas en sécurité. Même si je souhaite que, quand nous sortons ensemble, les gens ne présument pas toujours que Joe est mon 'préposé', c'était merveilleux de voir qu'elle était préoccupée et qu'elle agissait. Quand je lui ai dit que tout était bien, que Joe n'était pas mon préposé mais mon mari, et que nous étions en train d'avoir une petite querelle, elle a fait une farce disant que les querelles sont une qualité essentielle du mariage.

Elle a vu.

Elle a agi.

Je ne m'étais pas rendu compte que nous étions surveillés, et surveillés dans un contexte différent, le contexte de fournisseur de service/bénéficiaire de service. Ce contexte a fait que ce qui est arrivé entre nous a été interprété différemment. Il y avait une attente que Joe, en tant que fournisseur de soutien, n'élèverait pas la voix, n'insisterait pas sur son point en utilisant un juron occasionnellement. (N'allez pas détester Joe pour ça; je suis aussi enclin à jurer qu'il l'était à ce point-là dans la 'discussion'.)

Sortir dans la collectivité signifie sortir **DANS** la collectivité. Le simple fait que vous êtes un habitué, et que vous êtes avec quelqu'un qui est 'différent' ou jugé 'vulnérable' vous rend plus visible et vos actions plus susceptibles d'être pesées et jugées.

La solution, évidemment, est de vous rappeler que, peu importe où vous êtes, vous êtes au travail. Et parce que vous êtes au travail, vous surveillez votre conduite et vos manières en soutenant les personnes que vous servez. C'est votre ouvrage d'être respectueux et, si vous le faites, peu importe où vous le faites, il n'y a pas lieu de s'inquiéter.

2) Les 'locaux': Chauffeurs de taxi, d'autobus et autres

J'ai mentionné plus tôt que la chauffeuse d'autobus à qui j'avais parlé avait dit qu'elle pouvait déterminer la qualité du service que les gens recevaient pendant le court moment où elle était là pour venir les chercher ou les déposer quelque part. Examinons ce qu'elle a dit. Tout d'abord, elle a dit qu'elle pouvait déterminer, simplement en arrivant à un endroit, le genre de soins que les personnes recevaient. Eh bien, comment est-ce possible? Sans voir les interactions entre une personne et son préposé, comment saurait-elle si des soins de qualité étaient donnés? Pensez-y. Si vous arriviez pour aller chercher quelqu'un à un foyer de soutien ou un programme de soutien, quelle est la première chose que vous remarqueriez? Oui, est-ce que l'endroit est bien entretenu? Est-ce que l'apparence de la maison démontre de la fierté? Est-ce qu'il semble qu'une personne s'est efforcée de rendre sa maison attrayante pour elle-même, ou au contraire, et probablement une pensée plus courante, est-ce qu'une personne s'est efforcée de

rendre sa maison attrayante pour les autres? C'est une évaluation de deux secondes qui, je crois, établit les attentes du chauffeur en termes de ce qu'il ou elle verra dans les interactions entre la personne et sa préposée. Si le chauffeur voit un environnement dont on n'a pas pris soin, il sera préparé à voir une personne qui reçoit des soins médiocres.

La deuxième chose qu'elle a dite est qu'elle en apprenait encore plus quand elle voyait les interactions entre le personnel et les personnes de la maison ou du programme lorsqu'ils se dirigeaient vers l'autobus. Ce bref instant d'observation ne se produit pas pendant 'les meilleurs moments de la journée' entre une personne handicapée et sa/son préposé(e). C'est un temps de transition entre la maison ou le programme et l'autobus; c'est un événement limité dans le temps. La personne doit être dans l'autobus à un moment précis; ces moments sont toujours stressants. Tous les parents le savent – faire sortir les enfants de la maison à temps pour un film ou pour prendre un taxi a été comparé à 'une mission quasi impossible'. C'est difficile. Maintenant, voici ce qu'il faut noter: les personnes que vous soutenez ne sont pas des enfants. Ce sont des adultes. Toutefois, cela peut engendrer un stress élevé, et nous pouvons avoir tendance à faire ce que nos parents faisaient...erreur! Alors, rappelez-vous que vous êtes un (e) PROFESSIONNEL(LE) de soutien direct, et que c'est le travail pour lequel vous êtes formé(e). Cette formation devrait rayonner maintenant. La façon dont vous aidez la personne vers l'autobus, le taxi ou l'ami de la famille qui est venu la chercher pour la fin de semaine compte.

Ici, les solutions sont doubles. La première est de vous assurer que le soin de la maison ou du programme fait partie de chaque réunion du personnel, et que vous aidez les personnes, au meilleur de leurs capacités et intérêts, à participer dans tous les aspects du soin et de l'embellissement des environs. Cela fait simplement partie de notre travail et aussi partie de la fierté du lieu que les personnes ont dans leurs collectivités. La deuxième, évidemment, est de vous rappeler qu'en tout temps, surtout en temps de stress, vous devez vous fier à votre formation. Respirez, ramenez le meilleur de vous-même à la surface et répondez respectueusement pendant que vous fournissez le soutien. Veuillez vous rappeler de saluer le chauffeur, qui se sent souvent invisible – dites-lui 'bonjour', saluez-le et remerciez-le pour ses services. C'est une chose simple à faire qui peut vraiment influencer la façon dont vous et votre organisme êtes perçus ainsi que la façon dont on parle de vous.

3) Les 'locaux': Police, Ambulanciers paramédicaux et Ambulances

En parlant de situations de stress élevé ... les gens sont ce qu'ils sont et, comme tels, à un moment donné, ils vont avoir besoin des services d'urgence. Si vous soutenez des personnes qui ont des problèmes de comportement importants ou dont la santé est fragile, il est probable que vous aurez besoin, de temps à autre, de ces services. Contrairement aux chauffeurs d'autobus ou de taxi, ces personnes vont, en fait, entrer dans votre demeure. Et bien que les fournisseurs de services de transport auront de l'expérience et ont la capacité de 'voir' le service, les membres des services d'urgence entrent avec des yeux exercés. Ils sont habitués à chercher des indices de service de qualité ou des indices de manque de soins (négligence). Ils font cela quel que soit l'environnement où ils entrent – résidence familiale ou établissement de groupe, mais ils

sont beaucoup plus vigilants quand les personnes vivent au sein d'un 'système de soins.'

Ils verront, cependant, comme les chauffeurs et chauffeuses, deux choses: l'environnement dans lequel le service est offert et les interactions des membres du personnel et des personnes qu'ils servent. Cela ne devrait jamais être un problème, bien sûr, parce que nos foyers, nos programmes devraient toujours être prêts à recevoir des invités ou des visiteurs. Cela ne veut pas dire qu'ils doivent être impeccables et passer le 'test du gant blanc', mais ils devraient toujours avoir l'aspect et la convivialité d'un foyer. Ils devraient avoir l'apparence et l'atmosphère d'un endroit dont on prend soin afin que tout le monde se sente bien accueilli. «La chose la plus importante que je veux ressentir dans la maison de mon enfant» a dit un parent «est que l'endroit est accueillant.» Il suffit de peu de choses pour rendre un endroit accueillant, n'est-ce pas? Seulement un peu de réflexion, un peu de temps et un bon nettoyage à l'aspirateur de temps à autre.

Ce qui sera vraiment démontré, cependant, est votre professionnalisme. Et cela, vraiment, est la solution, n'est-ce pas? La probabilité est que vous, ou un membre de votre équipe, avez appelé les services d'urgence, donc, vous ne devriez pas sembler surpris et confus quand ils arrivent. Sachez le genre de renseignements dont ils auront besoin, soyez prêt à les fournir. Soyez prêt à entendre leurs questions, soyez clair dans vos réponses, montrez dans tout cela que vous vous souciez de cette personne. Soyez certain, également, de vous assurer que l'équipe d'intervention d'urgence ressent votre soutien, votre respect et vos remerciements pour l'aide qu'elle vous donne. Si vous avez pris soin de l'environnement, il sera à la hauteur de l'oeil critique de toute personne qui entrera dans votre foyer pendant une urgence. Rappelez-vous qu'ils sont là pour servir la collectivité, cette grande COLLECTIVITÉ, et ils le font en s'assurant que les personnes handicapées sont bien servies. Ils prennent leur travail au sérieux. Et, bien sûr, nous devrions faire de même.

Alors, quand faire la vaisselle n'est pas seulement faire la vaisselle? Quand sortir les ordures n'est pas seulement sortir les ordures? Eh bien, la réponse est simple – quand vous les faites à la maison, ce sont des tâches ménagères; quand vous les faites au travail, ces tâches sont une déclaration de votre engagement à offrir des soins de qualité, des environnements accueillants et du respect pour les personnes que vous servez. Ces comportements sont vus à travers une lentille différente et dans un contexte différent quand ils sont vus comme faisant partie de votre travail et de votre professionnalisme; ils sont la preuve de soins de qualité.

De plus, quand un salut amical n'est pas seulement un salut amical? Quand vous soutenez une personne pour l'aider à participer pleinement, votre attitude, votre comportement et votre ton seront très surveillés, pesés et jugés. Cela peut sembler intimidant, mais, plutôt, cela devrait être perçu comme étant profondément intéressant. Se peut-il qu'il y ait quelque chose de plus chouette que d'avoir l'occasion de montrer le meilleur de ce que vous êtes à tous ceux et celles qui surveillent, à chaque instant de chaque journée? C'est très chouette, tellement chouette que cela pourrait vous changer...pour toujours.

Au sujet de l'auteur:

Dave Hingsburger est le directeur des Services cliniques et éducatifs chez Vita Community Living Services et est le co-éditeur de cette revue.

Réponses aux FAQ au sujet du bulletin d'information

- 1) Ce bulletin est destiné à être distribué à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour le transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour le 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 anethercott@handstfhn.ca.
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.



Hands | Mains
TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseudaideauxfamilles.ca

