

# La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

## L'acte de bienveillance : un défi pour les professionnels de soutien direct

PAR: Dave Hingsburger

La bienveillance n'est probablement pas ce que vous pensez.

Ce n'est pas une qualité ou une caractéristique d'une personne. Quand vous entendez dire que quelqu'un est une 'bonne personne,' vous pensez peut-être que c'est un compliment. Mais ça ne l'est pas vraiment. Parce que cela réduit le geste de bienveillance qui a été fait au résultat d'un trait inhérent, inné. Et ce n'est pas le cas. Absolument pas.

La bienveillance (bonté) est une qualité qui est souvent attribuée à celles et ceux d'entre nous qui travaillons avec des personnes ayant une déficience intellectuelle. Automatiquement, simplement parce que nous sommes payés pour 'donner des soins', les gens supposent que nous sommes vraiment 'soucieux du bien-être des autres,' et que la bienveillance découle de cette compassion. Mais alors, quiconque est allé à l'hôpital sait qu'être payé pour donner des soins et être bienveillant sont des choses très différentes. On s'éloigne du terme 'donner des soins' en faisant allusion au travail que nous faisons; le terme 'Professionnels de soutien direct' est maintenant le terme privilégié et, en fait, c'est une manière plus précise de décrire ce que nous faisons. Nous fournissons du soutien.

C'est tout ce que nous pouvons promettre, mais 'être bienveillant,' qui est vraiment une combinaison des attentes du travail et de la bienveillance avec laquelle ce travail est fait ... c'est quelque chose qu'aucun organisme ne peut promettre.

Nous, qui travaillons dans les services sociaux, nous en tirons souvent à bon compte lorsqu'il s'agit d'introspection. «Je n'ai pas besoin d'examiner mes motifs et mes motivations, mes mouvements et mes méthodes parce que – regardez la description de mon poste – j'aide les gens.» En fait, nous aidons les gens, mais est-ce que cela fait de nous des personnes bienveillantes? En un mot : «NON!» Il est aussi plus difficile d'être profondément honnête avec nous-mêmes à propos de ce que nous faisons par le fait que les gens nous répètent sans cesse que nous sommes formidables en tant que personnes, que nos coeurs doivent être extraordinaires simplement parce que nous travaillons avec des personnes qui ont une déficience intellectuelle.

Éditeurs: Dave Hingsburger, M.Ed.  
Angie Nethercott, M.A., RP



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



Il est facile de croire en notre propre 'bienveillance' quand tous les autres en sont convaincus. C'est confortable de s'asseoir dans le fauteuil, satisfaits de nous-mêmes – pourquoi interrompre cela avec une réflexion personnelle et un regard vigilant? Sommes-nous ce que nous affirmons être? Sommes-nous ce que les autres disent que nous sommes?

Sommes-nous bienveillants?

Ou, pour le dire de manière plus exacte : choisissons-nous d'agir avec bienveillance?

La bienveillance est une décision.

La bienveillance est une action.

La bienveillance est toujours intentionnelle.

La bienveillance est ce que vous faites et non pas qui vous êtes.

À cause de cela, la bienveillance est un travail difficile. Passer toute une journée à être bienveillant en réponse à ceux et celles qui vous entourent, dans n'importe quelle situation où vous vous trouvez, est DIFFICILE. Nous sommes poussés à la frustration et à la colère plus naturellement que nous le sommes à la bienveillance. De plus, nous sommes poussés au jugement et à la critique de manière même plus naturelle. Être bienveillant est d'agir contre les voies émotionnelles faciles, celles qui nous éloignent de notre meilleure nature et de notre compassion pour nos semblables. Il est plus facile de partager l'espace avec nos préjugés implicites que de partager l'espace avec la bonté compatissante.

Alors, commençons avec une série de constats.

Nous ne sommes pas toujours bienveillants.

Nous ne sommes pas toujours prêts à faire le travail de la bienveillance.

Nous ne sommes pas toujours préparés à reconnaître notre comportement pour ce qu'il est.

C'est nous tous.

Pour ceux et celles d'entre vous qui pensez : «De quoi il parle? Je suis toujours bienveillant» ... réfléchissez bien. Réfléchissez à votre réponse à vos enfants qui ont été espiègles, à votre conjointe ou conjoint qui demande votre attention quand vous êtes occupé, à vos amis qui vous déçoivent, à vos collègues qui procrastinent ou ne font pas tout leur travail et le laissent pour vous parfois. Maintenant, redites-moi que vous êtes toujours, en toutes circonstances, bienveillant.

Il peut sembler que nous comparons la bienveillance à des comportements qui font de vous un paillason, quelqu'un sur qui on peut marcher sur les pieds, quelqu'un facile à rejeter. Il y a une différence entre la bienveillance et le respect des règles Il est tout à fait possible de défendre ce que vous croyez, d'exprimer votre opinion et de demander d'être entendu tout en étant bienveillant. Il y a parfois une confusion entre la docilité et la bienveillance qu'on ne doit plus tolérer. Pour être une personne qui pratique la bienveillance, on doit aussi être une personne qui peut s'affirmer dans les services qu'elle donne aux autres ou se donne à elle-même.

## Ce que la bienveillance n'est pas

### Donner pour recevoir

Demandez à toute personne handicapée que vous connaissez et elle pourra vous raconter des histoires de 'bienveillance' qu'on lui a imposée sans sa permission et souvent même sans son besoin. Cette 'bienveillance' est un spectacle. C'est faire quelque chose pour une autre personne afin de se faire reconnaître par d'autres, ou afin de se sentir bien dans sa peau. Les gestes de bienveillance ne sont jamais faits dans l'intention d'en tirer un profit personnel, sous quelque forme que ce soit. Cela est difficile parce que, si vous utilisez quelques principes comportementaux simples, la bienveillance faite en vue de la reconnaissance par d'autres ou par soi est très renforçatrice. J'aide cet homme dans un fauteuil roulant et puis les gens me voient comme étant serviable et bienveillant. Plus profondément, cependant, j'aide cette femme avec le déambulateur, et je soulage momentanément mon sentiment de futilité personnelle (ou de tristesse, chagrin ou autre émotion) – je me sens bien. Donc, le comportement peut être renforcé positivement et négativement.

### Rendre votre vie plus facile

«Attendez, laissez-moi vous aider.» Voir une enseignante, un parent ou un préposé s'agenouiller à la fin de la journée pour aider une personne handicapée à attacher son soulier est voir une personne engagée dans un geste de bienveillance, oui? Eh bien, peut-être que oui mais peut-être que non. Peut-être que ce qui se produit, c'est qu'une personne aide sous prétexte de bienveillance, afin de faire la tâche rapidement et de partir. Peut-être que la bienveillance serait de laisser la personne lutter pour finir. Peut-être que la bienveillance serait de donner à la personne l'espace pour grandir. Peut-être que la bienveillance serait de ne rien faire du tout. C'est une bienveillance difficile à voir, et c'est souvent interprété comme étant un manque de sensibilité ou de compassion. Mais il se peut que vous ne voyiez pas la bataille qui se livre à l'intérieur où l'impulsion d'aider, d'intervenir, est énorme.

### Rien

Une femme handicapée affiche sur Facebook l'expérience d'avoir été complètement ignorée comme employée potentielle lors d'une entrevue pour un emploi. Elle dit qu'elle savait, dès le moment où elle est entrée dans la pièce dans son fauteuil roulant, qu'elle n'aurait pas l'emploi. Le directeur des RH a fermé la chemise à son entrée et son entrevue s'est terminée en quelques minutes alors que tous les candidats précédents avaient été interviewés pendant près d'une demi-heure. Elle écrit sur les taux de chômage des personnes handicapées. Elle écrit sur la pauvreté. C'est un message puissant.

Elle a retiré son affiche quelques heures plus tard parce qu'elle était tellement irritée par ce qu'elle a appelé 'le rien de la bienveillance.' Les gens ont répondu, vraiment beaucoup de gens ont répondu. La plupart ont envoyé des 'câlins virtuels' ou des 'prières et pensées positives' ou des emojis 'visage triste'. Elle savait que tous ceux et celles qui avaient affiché une réponse croyaient qu'ils étaient bienveillants. Mais «Ils ne m'ont rien envoyé. RIEN.» Quand je lui ai demandé ce qu'elle aurait voulu, elle n'a même pas eu à penser un instant. «Des actions,» a-t-elle répondu.

Elle voulait que les gens fassent quelque chose. Promettre de parler à leur propre service RH et demander ce que sont leurs politiques concernant l'embauche de personnes handicapées. «S'il n'y a aucune personne handicapée dans votre milieu de travail, il y a des pratiques d'exclusion,» a-t-elle dit. Une autre chose qu'elle voulait était que les gens promettent d'écrire à leurs dirigeants élus et demandent des renseignements sur les politiques concernant l'accès aux milieux de travail pour les personnes handicapées.

«Je ne m'attendais pas à ce que quelqu'un règle le problème, mais je voulais que quelqu'un dise qu'elle ou il ferait quelque chose.» Des pensées et des prières, même quand elles sont offertes avec les meilleures intentions, ne sont rien. Les paroles sont creuses et vides quand elles ne sont pas reliées à des actions.

### **Obstacles à la bienveillance pour les professionnels de soutien direct**

- 1) Hiérarchie et pouvoir : lorsqu'on vous donne le pouvoir sur un autre être humain, lentement, au fil du temps, les sentiments de cette personne commencent à devenir moins importants que les vôtres, ses opinions ne sont pas jugées nécessaires au processus de sa vie, ses désirs passent au second plan, après les vôtres. Le pouvoir est addictif et peut mener à des comportements corrosifs. Être sur vos gardes, vérifier constamment votre pouvoir et votre privilège est obligatoire pour l'autogestion de qui vous devenez et de ce que vous faites par la suite.
- 2) Dévolution: Terry Pratchett, un brillant écrivain, qui avait une vue très nette de l'état d'être humain, a dit : «Le mal commence quand vous commencez à traiter les gens comme des choses. C'est le danger auquel nous faisons face quand nous travaillons avec un groupe minoritaire qui souvent, est dévalorisé par la société. Ceux et celles qui essuient le derrière *des personnes* qu'ils servent sont très différents de ceux qui essuient le derrière *des corps* qu'ils servent. Il est plus facile d'objectiver une personne que vous ne le pensez. Le fait que le mot 'objectiver' soit utilisé dans ce sens est en soi alarmant.»

### **Donc, qu'est-ce que la bienveillance et à quoi ressemble-t-elle pour les professionnels de soutien direct?**

Étant donné que les gestes d'aide ne sont pas nécessairement des actes de bienveillance, qu'est-ce que la bienveillance quand notre métier est d'aider?

- 1) La bienveillance est intentionnelle : le bienveillance exige de l'effort. Beaucoup d'effort. Cela veut dire être sur vos gardes toute la journée chaque jour face à votre pouvoir et à l'humanité des personnes que vous servez. Cela signifie que vous prenez mille décisions chaque jour concernant comment vous allez agir et réagir, penser et traiter l'information, et cela influencera le ton que vous utilisez, les mots que vous choisissez, la force de votre prise et le maintien de vos épaules. Il est possible de choisir la bienveillance même lorsque fâché ou frustré. La bienveillance ne signifie pas que vous devenez un genre de machine à gentillesse surhumaine – ce n'est ni possible ni désirable. Cela veut dire, cependant, que quand vous parlez à une ou un collègue et que vous êtes en colère, vous prenez des décisions au sujet des mots que vous allez,

ou non, utiliser – racistes, sexistes, homophobes, obésophobes, des mots humiliants qui n'ont pas leur place dans votre discours, même quand vous êtes en colère.

- 2) Vous pouvez décider que votre colère sera toujours axée sur le problème et non pas sur la personne. Quand vous êtes contrarié, vous êtes probablement contrarié par la situation plutôt que par les autres personnes impliquées; tenez-vous en à ce qui vous tracasse. Les injures et l'humiliation ne sont pas ce que les gens bienveillants font. C'est pourquoi la décision d'être bienveillant toute la journée est tellement épuisante; cela veut dire plusieurs choses mais une d'entre elles est de régir notre bouche, notre attitude et notre comportement. Oh la la!
- 3) La bienveillance comprend la permission et la participation : L'envie d'aider et le besoin d'aider sont des choses différentes. En poussant en haut d'une côte, l'utilisateur d'un fauteuil roulant peut avoir besoin que son préposé marche derrière lui pour empêcher les gens d'aider. Il se peut qu'il veuille le faire de lui-même; il se peut qu'il veuille simplement vivre l'émotion de le faire lui-même. Les gens qui voient cette lutte peuvent voir cela comme un appel à l'aide; ce ne l'est peut-être pas. Les préposé.e.s rapportent que les gens pensent qu'ils sont horribles parce qu'ils "n'aident pas" quand, en fait, ils le font. La bienveillance n'enfreint jamais la règle de la permission. Si la personne ne veut pas d'aide, il est mieux de créer de l'espace et du temps pour qu'elle soit capable de le faire d'elle-même. Ou si la personne ne veut pas un genre d'aide particulier, quel genre d'aide aimerait-elle. Il se peut qu'elle repousse votre main mais qu'elle apprécie les gestes ou les instructions. Pour ceux et celles qui travaillent avec des personnes gravement handicapées qui ne communiquent pas de manières traditionnelles, la permission ou la participation est importante. Si vous allez revêtir une personne de son manteau, mettez-vous à la hauteur de ses yeux, et dites-lui ce que vous allez faire : «Je vais te mettre ton manteau maintenant.» Elle peut ne pas pouvoir donner sa permission de manière évidente, mais vous pouvez être clair dans votre intention. Parler à la personne en premier lieu veut dire que vous traiter quelqu'un comme une personne d'abord, et non pas comme une chose que l'on doit vêtir, mais une personne qui est impliquée et informée.
- 4) La bienveillance est très profonde : Avez-vous déjà été traité par quelqu'un qui 'agit avec gentillesse' – vous savez – quelqu'un dont la gentillesse est à la surface, superficielle et dépourvue de sincérité? C'est affreux de se retrouver face à ce genre d'interaction. Cela est condescendant et abaissant. Voici la clé – la bienveillance n'abaisse jamais personne. En faisant ce que je fais, je vous élève, je vous soutiens, je ne vous démolis pas, je ne vous diminue pas. Encore une fois, c'est pourquoi la bienveillance demande tant de travail; c'est une décision intentionnelle d'aller profondément au fond de vous pour accéder aux meilleurs outils que vous avez dans la remise où vous gardez les outils du coeur. La compassion est un outil. La compréhension est un outil. La délicatesse est un outil. Quand ces outils sont utilisés, puisés au plus profond de vous-même, vous pouvez être certains que ce que vous faites aura pour conséquence que tout le monde en profitera, même vous.
- 5) La bienveillance écoute : tout le monde communique. Certains avec des mots. Certains avec des gestes. Certains avec les épaules. Le bonté exige la volonté d'écouter, la volonté d'écouter exige la création de temps et d'espace, la création de temps et d'espace exige que des priorités centrées sur la personne soient établies. Ils appellent

cela l'écoute active parce que l'écoute n'est pas passive, c'est un engagement total. Les yeux sont aussi importants que les oreilles quand il s'agit de l'écoute. Le coeur est aussi important que l'esprit quand une autre voix se fait entendre.

L'écoute implique se mettre de côté et pousser tous nos préjugés, idées et pensées assez loin de nous pour créer de l'espace dans notre esprit afin d'entendre, simplement entendre, ce que quelqu'un communique. Écouter veut dire que nous n'acceptons pas le leadership et le pouvoir sur une autre personne, et implique que nous acceptons de suivre et que nous nous libérons du pouvoir.

### **Résumé et un défi :**

Certains d'entre vous peuvent avoir trouvé le présent article insultant. Une des personnes qui a révisé cette pièce a dit ; «Je ne suis pas d'accord. Je crois que je suis une personne bienveillante.» Le désaccord est correct, mais je crois que nous pouvons tous convenir que la bienveillance contribue à un monde meilleur, à de meilleures relations et à une meilleure santé mentale. Je pense que notre être bénéficie foncièrement de la pratique de la bienveillance.

Alors, voici le défi : le 13 novembre, le monde célèbre la bienveillance. C'est «la journée mondiale de la bienveillance (bonté)» ou «La journée internationale de la gentillesse» (selon le pays et la traduction). Le défi est de prendre cette journée de manière intentionnelle pour agir avec bonté toute la journée, dans toutes les situations, dans toutes les humeurs, dans toutes les interactions. Prenez la journée pour vraiment faire travailler le muscle de la bienveillance (parce qu'en temps qu'action, étant quelque chose que vous faites, nous avons tous des muscles de bienveillance) toute la journée.

Toute la journée.

Voyez si cela fait la différence. De plus, si suite à cette expérience, vous relevez une différence ou vous découvrez quelque chose d'intéressant sur vous-même ou sur celles et ceux qui vous entourent, écrivez-nous au journal. Nous aimerions beaucoup recevoir vos commentaires.

## Au sujet de l'auteur

**Dave Hingsburger**, M.Ed., est le directeur des services cliniques et éducatifs chez Vita Community Living Services. Dave donne des conférences à l'échelle internationale et il a publié de nombreux ouvrages et articles en rapport avec les handicaps. Il fournit de la formation au personnel, parents et personnes handicapées en ce qui concerne la sexualité, la prévention de la maltraitance, l'estime de soi et les approches comportementales. Il a élaboré la 'Disability-Informed Therapy' (Thérapie guidée par le handicap) dans le cadre de son travail vers la création de lieux sûrs permettant aux personnes handicapées d'y vivre et d'y 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 [dhingsburger@vitacsl.org](mailto:dhingsburger@vitacsl.org)
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à [anethercott@handstfhn.ca](mailto:anethercott@handstfhn.ca)
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

