

Stratégies de « résilience assistée » auprès des personnes qui ont des incapacités cognitives dans le cadre des services de réadaptation

Francine Julien-Gauthier, Jessy Héroux and Colette Jourdan-Ionescu

Volume 19, Number 1, April 2011

Résilience : pour voir autrement l'intervention en réadaptation

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1087284ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1087284ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Réseau International sur le Processus de Production du Handicap

ISSN

1499-5549 (print)

2562-6574 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Julien-Gauthier, F., Héroux, J. & Jourdan-Ionescu, C. (2011). Stratégies de « résilience assistée » auprès des personnes qui ont des incapacités cognitives dans le cadre des services de réadaptation. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 19(1), 193–198. <https://doi.org/10.7202/1087284ar>

Article abstract

La troisième vague dans l'étude de la résilience prend la forme de promotion de la résilience chez les personnes qui ont des incapacités, notamment par l'identification de stratégies pour façonner la résilience, de stratégies de « résilience assistée ».

Cette étude vise à promouvoir la résilience chez les personnes qui ont des incapacités cognitives, en facilitant l'expression de leur point de vue, dans le cadre des services de réadaptation. Elle est réalisée à partir de recherches empiriques au sujet de stratégies d'intervention qui facilitent la communication avec ces personnes. Les résultats ont été validés lors d'entrevues individuelles avec douze personnes. Les stratégies d'intervention présentées abordent les conditions qui facilitent la communication et les interactions entre les intervenants en réadaptation et les personnes qui ont des incapacités cognitives. Ils abordent aussi les aspects liés au cadre des échanges, à la formulation des demandes ou des questions et aux facilitateurs qui soutiennent l'expression de la personne ou peuvent assurer la validité de l'information recueillie.

Pour les intervenants en réadaptation, l'attention portée au point de vue des personnes est une stratégie de « résilience assistée » qui contribue de façon notable à l'amélioration de leurs conditions de vie.

Stratégies de « résilience assistée » auprès des personnes qui ont des incapacités cognitives dans le cadre des services de réadaptation

FRANCINE JULIEN-GAUTHIER¹, JESSY HÉROUX², COLETTE JOURDAN-IONESCU³

¹ Faculté des sciences de l'éducation, Département des fondements et pratiques en éducation

² Psychologue au Centre de services en déficience intellectuelle et en trouble envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec

³ Département de psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières

Article original • Original Article

Résumé

La troisième vague dans l'étude de la résilience prend la forme de promotion de la résilience chez les personnes qui ont des incapacités, notamment par l'identification de stratégies pour façonner la résilience, de stratégies de « résilience assistée »¹.

Cette étude vise à promouvoir la résilience chez les personnes qui ont des incapacités cognitives, en facilitant l'expression de leur point de vue, dans le cadre des services de réadaptation. Elle est réalisée à partir de recherches empiriques au sujet de stratégies d'intervention qui facilitent la communication avec ces personnes. Les résultats ont été validés lors d'entrevues individuelles avec douze personnes. Les stratégies d'intervention présentées abordent les conditions qui facilitent la communication et les interactions entre les intervenants en réadaptation et les personnes qui ont des incapacités cognitives. Ils abordent aussi les aspects liés au cadre des échanges, à la formulation des demandes ou des questions et aux facilitateurs qui soutiennent l'expression de la personne ou peuvent assurer la validité de l'information recueillie.

Pour les intervenants en réadaptation, l'attention portée au point de vue des personnes est une stratégie de « résilience assistée » qui contribue de façon notable à l'amélioration de leurs conditions de vie.²

Mots clés : Résilience assistée, stratégies, incapacités cognitives

¹ Ionescu, Psychopathologie de l'adulte. Fondements et perspectives. Paris, Belin, 2010.

² Julien-Gauthier, Héroux et al., La place de l'utilisateur dans l'évaluation des services: un mythe qui devient réalité. Promouvoir la qualité, 2010

Introduction

Les personnes présentant des incapacités cognitives peuvent recevoir des services mais ne pas toujours en profiter au maximum. Le fait de valoriser leurs forces et de développer des stratégies que les intervenants peuvent utiliser pour suppléer aux limites de leur fonctionnement permet d'améliorer l'intervention. Dans le cadre de services de réadaptation, la « résilience assistée »³ comprend le développement de liens significatifs entre les personnes qui ont des incapacités cognitives et les intervenants qui leur offrent des services (Hastings, 2010), ce qui fait appel aux compétences des intervenants pour bien comprendre l'expression des personnes et y répondre de façon appropriée (Johnson, Douglas, Bigby et Iocono, 2010). Plusieurs études montrent la présence de nombreuses difficultés sur le plan de l'interaction entre les intervenants et les personnes qui ont des incapacités cognitives, notamment dans l'adéquation entre les habiletés réceptives de la personne et le niveau de communication expressif des intervenants (Bradshaw, 2001; Kevan, 2003; McConkey, Morris et Purcell, 1999). Cette étude vise à promouvoir la résilience chez les personnes qui ont des incapacités cognitives, en facilitant la communication et les interactions avec les intervenants, dans le cadre des services de réadaptation.

Cadre théorique

Le cadre théorique qui prévaut à la réalisation de cette étude est le « Processus de production du handicap (PPH) », qui permet de mieux cerner l'interaction entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux comme déterminants de la réalisation des activités et rôles sociaux des personnes qui ont des incapacités (Fougeyrollas, 1998). Ce modèle permet de mettre en valeur les aptitudes de la personne qui a des incapacités sans nécessai-

rement accorder une valeur disproportionnée à une atteinte à l'intégrité physique ou intellectuelle de l'individu (Paré, Fougeyrollas, Parent et Saint-Michel, 2000).

Lorsqu'il est appliqué aux services de réadaptation offerts aux personnes qui ont des incapacités cognitives, ce cadre théorique met l'accent sur les caractéristiques de l'environnement social, physique et culturel pour améliorer la condition de la personne, notamment en facilitant la communication entre la personne et les intervenants qui lui offrent de l'aide.

Méthodologie

L'étude est réalisée à partir des résultats d'une recension des écrits scientifiques au sujet de stratégies d'intervention qui facilitent la communication avec les personnes qui ont des incapacités cognitives (Julien-Gauthier, Jordan-Ionescu et Héroux, 2009). Les résultats ont été validés lors de la tenue de douze entrevues avec des personnes qui présentent des incapacités cognitives. Les personnes, cinq hommes et sept femmes, âgés entre 17 et 41 ans, recevaient des services d'un centre de réadaptation. Les entrevues, d'une durée de 20 à 45 minutes étaient enregistrées sur bande audio (huit entrevues) et vidéo (quatre entrevues). L'analyse du contenu des entrevues a été réalisée en utilisant le logiciel N'Vivo. Elle a permis de valider le contenu de la recension des écrits scientifiques et de préciser les stratégies d'intervention à privilégier pour faciliter la communication dans le cadre de services de réadaptation. Les stratégies présentées dans cet article abordent des aspects fondamentaux liés au cadre des échanges, aux conditions qui facilitent la communication et les interactions en lien avec l'utilisation de moyens alternatifs pour soutenir l'expression de la personne.

Cadre des échanges

Dans le contexte de services de réadaptation, l'aide apportée aux personnes qui ont des incapacités est planifiée lors de rencontres de « plans de services » ou de « plans d'interven-

³ La troisième vague dans l'étude de la résilience prend la forme de promotion de la participation sociale chez les personnes qui ont des incapacités, notamment par l'identification de stratégies pour façonner la résilience, de stratégies de « résilience assistée » (Ionescu, 2010).



tion ». Bien qu'elles comprennent le processus et désirent participer activement (Carnaby, 1997), il arrive que lors de ces rencontres de plan de services, le pouvoir qu'elles peuvent exercer est un pouvoir second, c'est-à-dire un pouvoir d'entériner des décisions prises par d'autres et un pouvoir de collaborer passivement, autrement dit, en n'entravant pas le processus qui s'élabore sous l'initiative des autres. (Boisvert et Guillemette, 2002; Guillemette, Luckerhoff et Boisvert, 2009). Comme ces personnes ont moins de pouvoir pour s'exprimer et aussi moins de pouvoir d'agir pour changer les choses (Stalker, 1998), leur participation réelle à la prise de décision demeure encore un objectif à atteindre (Héroux, Julien-Gauthier et Morin, 2011).

L'aide apportée aux personnes qui ont des incapacités comprend également les activités thérapeutiques, éducatives, sociales ou communautaires réalisées dans le cadre des services de réadaptation. Pendant ces activités, l'attention portée à l'expression du point de vue de la personne est une stratégie de résilience assistée qui contribue à l'amélioration de ses conditions de vie (Julien-Gauthier et al., 2010). Elle s'appuie sur la mise en place, par les intervenants en réadaptation, de conditions qui facilitent la communication et les interactions avec les personnes qui ont des incapacités cognitives au quotidien.

Conditions qui facilitent la communication et les interactions

Les caractéristiques associées à la présence d'incapacités sur le plan cognitif (attention réduite, mémoire déficitaire, vocabulaire limité, etc.) sont autant d'obstacles à la communication. Pour faciliter l'expression de la personne, l'intervenant doit être attentif à la formulation des demandes ou des questions qu'il lui adresse. Il faut privilégier les échanges à partir de sujets de conversation plutôt que de questions (Flynn, 1986). Lors de ces échanges, les phrases utilisées doivent être courtes et comprendre une seule idée (Julien-Gauthier, Héroux et Jourdan-Ionescu, 2009; Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu et al., 2009).

Pour connaître le point de vue de la personne sur un sujet précis, l'utilisation de questions fermées, complétées par des questions ouvertes, peut être privilégiée. La question doit être formulée dans un langage familier et être suffisamment claire afin d'éviter l'acquiescement (Héroux et al., 2011). L'utilisation du « *langage simplifié* » dans la formulation des questions ou des demandes peut aider à améliorer la compréhension (Julien-Gauthier, Héroux, Mailhot, Jourdan-Ionescu et Savoie, 2010b). D'autre part, l'intervenant doit être conscient du temps de latence et ne pas surcharger la personne d'informations. Le fait d'ajouter des indices pour faciliter la compréhension est une tendance naturelle au quotidien, mais l'ajout d'informations nouvelles ou différentes dans l'interaction avec une personne qui a des incapacités cognitives produit de la confusion (Julien-Gauthier, Moreau, Héroux et Ruel, 2010). Une formulation différente de la demande ou l'ajout d'indices successifs pour aider la personne peut la placer dans une position de vulnérabilité où elle ne semble pas avoir d'autre choix que d'acquiescer (Héroux et al., 2011).

Lorsque l'intervenant pose une question, il est important qu'il manifeste son intérêt pour ce que la personne apporte et qu'il suscite un ajout de discours. Des incitatifs verbaux (par exemple, répétition de la finale de la phrase) et non verbaux (regard significatif, silence) peuvent inciter la personne à s'exprimer davantage. De plus, la répétition de la finale de la phrase peut avoir un effet renforçant et donner confiance à la personne, l'invitant par le fait même à poursuivre l'expression de son point de vue (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu et al., 2009). Le fait d'inviter la personne à s'exprimer permet aussi d'évaluer sa compréhension de la question ou de la demande qui lui est faite. Compte tenu de l'hétérogénéité des habiletés cognitives et langagières (au plan de l'expression et de la compréhension) des personnes qui ont des incapacités cognitives (Jourdan-Ionescu et Julien-Gauthier, 2011), il est important de s'assurer que la question a été bien comprise afin d'éviter de surévaluer la compréhension des personnes qui semblent avoir de bonnes habiletés d'expression.

Lorsque l'intervenant pose une question ou fait une demande, il doit être attentif au biais lié à la désirabilité sociale, qui amène la personne à être en accord avec le point de vue de son interlocuteur pour lui plaire. Il lui faut éviter les questions affirmatives (tu aimerais participer à...), à cause de la tendance à l'acceptation (Héroux et al., 2011). Les personnes ayant des incapacités cognitives peuvent avoir tendance à être d'accord avec l'autorité et ne pas faire confiance à leur propre jugement (Freedman, 2001). Il faut donc éviter de reformuler la réponse de la personne et lui demander si c'est bien ce qu'elle a voulu dire. Il est préférable de répéter la question ou de la reformuler en utilisant des expressions équivalentes (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu, et al., 2009).

Les questions qui commencent par « Pourquoi » sont à éviter, parce qu'elles sont difficiles pour les personnes qui ont des incapacités cognitives. Quant aux questions concernant les émotions ou sentiments, elles sont également difficiles à aborder. L'intervenant peut alors tenter d'illustrer certains sentiments, en faisant référence à des situations concrètes ou en utilisant des scénarios auxquels la personne est invitée à contribuer (Julien-Gauthier, Héroux et al., 2009). L'utilisation de certaines formes grammaticales, dont le pléonasse (par exemple, « J'aimerais connaître ton idée à toi » ou « Quand tu y penses par toi-même ») peut faciliter la compréhension de la question par la personne lorsqu'il s'agit d'informations plus intimes (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu et Chagnon, 2005).

Les questions qui font référence aux concepts ou thèmes qui impliquent la fréquence (rarement, parfois, souvent, etc.), la mesure (un peu, moyennement, beaucoup, etc.), le temps, l'argent, les nombres ou qui nécessitent de se projeter dans le futur sont difficiles à comprendre pour ces personnes. Si l'intervenant doit aborder ces concepts, il peut avoir recours à des repères situationnels ou faire référence à des événements significatifs dans la vie de la personne (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu et al., 2009).

Utilisation de moyens alternatifs pour soutenir l'expression de la personne

Pour les personnes qui ont des incapacités intellectuelles, il est préférable de privilégier l'information transmise oralement, dans le cadre d'entrevues individuels ou de groupe, aux documents écrits. Au nombre des facilitateurs, l'attitude de l'intervenant, lorsqu'il s'adresse à la personne exerce un rôle de premier plan : celui-ci doit adopter une *attitude d'appréciation* du caractère précieux de ce qui est apporté, d'ouverture, de souplesse et de considération positive de la personne tout en étant attentif à son rythme (Guillemette et Boisvert, 2003).

La personnalisation de la communication aide à préciser les informations demandées. Les intervenants peuvent améliorer la communication avec les personnes qui ont des incapacités cognitives en échangeant avec leurs proches, leur permettant ainsi de se familiariser avec la culture et le vocabulaire de leur milieu naturel. Ils peuvent aussi consigner les goûts, intérêts et préférences des personnes et les utiliser pour faciliter les interactions avec elles. Les informations en provenance des autres intervenants sont aussi précieuses pour mieux connaître les personnes, leur fonctionnement au quotidien et leurs conditions de vie (Johnson et al., 2010).

Bradshaw (2001) a démontré que la complexité du langage des membres du personnel est faiblement adaptée aux habiletés de communication réceptives des personnes présentant des incapacités. Le jargon professionnel que l'on retrouve dans la planification des services, notamment lors de l'élaboration des plans d'intervention peut constituer un véritable casse-tête pour les personnes qui ont des incapacités cognitives.

L'ajout de *moyens compensatoires* (images, photos, objets, gestes, langage signé) facilite la compréhension de la personne et peut être utilisée de façon concomitante avec la personnalisation des questions ou des énoncés (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu et al., 2009). Comme les personnes ayant des incapacités



cognitives ont une meilleure mémoire visuelle que verbale, l'ajout de ces moyens compensatoires vient préciser ou éclairer le contenu du message.

Toutefois, lorsqu'il s'agit d'amener la personne à faire des choix, l'intervenant doit être vigilant dans l'utilisation de repères visuels ou d'illustrations : des images trop attrayantes peuvent influencer le choix de la personne et ne pas être représentatives de son point de vue (Julien-Gauthier, Héroux, Mailhot, Jourdan-Ionescu et Savoie, 2010a). De plus, l'étude de Poncelas et Murphy (2007) démontre que l'ajout de symboles ne facilite pas nécessairement la compréhension d'un texte chez les personnes qui ont des incapacités cognitives; ces auteurs soulignent la nécessité d'investiguer la compréhension des symboles par les personnes elles-mêmes lorsqu'on choisit de les utiliser. Lorsque les personnes ont des problématiques associées à leurs incapacités (déficience sensorielle, physique ou psychologique), l'aide de professionnels (orthophoniste, psychologue, psychoéducateur, ergothérapeute, etc.) peut être appropriée.

Lors de rencontres de planification des services, un *plan de la rencontre* imagé remis à la personne au début peut lui offrir un soutien visuel et tangible lui permettant de suivre facilement le déroulement et de maintenir son attention (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu et al., 2009).

Pour faciliter la participation des personnes, l'animateur peut débiter par une activité « brise-glace », qui consiste, par exemple, à inscrire le prénom des participants sur une étiquette et l'afficher sur leurs vêtements (Cambridge et McCarthy, 2001), chacun peut ainsi interpeller les autres participants de façon plus conviviale. L'animateur peut aussi poser des questions particulières à certains membres du groupe afin de faciliter leur contribution (Fraser et Fraser, 2001).

Pendant la discussion, l'animateur peut récapituler les idées principales émises par les participants et vérifier avec eux s'il y a quelque chose à rajouter (McConkey, Sowney, Milligan

et Barr, 2004). Après la rencontre, il peut être disponible pour répondre aux questions ou échanger avec les participants.

Conclusion

La participation sociale des personnes qui ont des incapacités cognitives s'appuie non seulement sur leur intégration aux activités dans leur communauté, mais surtout sur le développement de leur réseau de soutien social (Hastings, 2010), d'où l'importance accordée au développement de la communication et des interactions entre les personnes et les intervenants des services de réadaptation. L'amélioration de la communication et des interactions permet la mise en place de facteurs de protection individuels et environnementaux pour faciliter/nourrir la résilience (Jourdan-Ionescu et Julien-Gauthier, 2011). L'étude de Hatton (1998) montre que la qualité des interactions entre les personnes et leurs intervenants a un impact sur l'ensemble des dimensions de leur qualité de vie ainsi que sur la qualité de l'aide ou des services qui leur sont offerts (Hatton, 1998).

L'amélioration des interactions entre les personnes et leurs intervenants contribue au développement de pratiques professionnelles qui favorisent l'appropriation de leur pouvoir et un meilleur engagement dans leur processus d'intégration sociale.

Références

- BOISVERT, D., ET GUILLEMETTE, F. (Eds.). (2002). «Représentation et satisfaction des personnes présentant une déficience intellectuelle envers l'utilisation des plans de services individualisés». Trois-Rivières: Université du Québec à Trois-Rivières.
- BRADSHAW, J. (2001). «Complexity of staff communication and reported level of understanding skills in adults with intellectual disability». *Journal of Intellectual Disability Research*, 45(3), 233-243.
- CAMBRIDGE, P., ET MCCARTHY, M. (2001). «Users focus groups and Best Value in services for people with learning disabilities». *Health and social in the Community*, 9(6), 476-489.
- FLYNN, M. C. (1986). «Adults who are mentally handicapped as consumers: Issues and guidelines for interviewing». *Journal of Mental Deficiency Research*, 30, 369-377.

- FOUGEYROLLAS, P. (1998). «Les déterminants des situations de handicap et de la participation sociale: enjeux et défis des perspectives québécoises et internationales». *Revue Francophone de la Déficience Intellectuelle*, 9(Spécial), 11-14.
- FRASER, M., ET FRASER, A. (2001). «Are people with learning disabilities able to contribute to focus groups on health promotion?». *Journal of Advanced Nursing*, 33(2), 225-233.
- GUILLEMETTE, F., ET BOISVERT, D. (2003). «L'entrevue de recherche qualitative avec des adultes présentant une déficience intellectuelle». *Recherches qualitatives*, 23, 15-26.
- GUILLEMETTE, F., LUCKERHOFF, J., ET BOISVERT, D. (2009). «Autonomie ou hétéronomie pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ?». In V. GUERDAN, G. PETITPIERRE, J.-P. MOULIN ET M.-C. HAELEWYCK (Eds.), *Participation et responsabilités sociales. Un nouveau paradigme pour l'inclusion des personnes ayant une déficience intellectuelle* (pp. 347-355). Berne: Peter Lang.
- HASTINGS, R. P. (2010). «Support staff working in intellectual disability services: The importance of relationships and positive experiences». *Journal of Intellectual et Developmental Disabilities*, 35(3), 207-210.
- HATTON, C. (1998). «Pragmatic language skills in people with intellectual disabilities: A review». *Journal of Intellectual & Developmental Disabilities*, 23(1), 79-100.
- HÉROUX, J., JULIEN-GAUTHIER, F., ET MORIN, S. (2011). «Étude de la tendance à l'acceptation chez les personnes ayant une déficience intellectuelle et de son impact sur l'intervention psychologique». *Revue Québécoise de Psychologie, sous presse*.
- IONESCU, S. (2010). «Psychopathologie de l'adulte». *Fondements et perspectives*. Paris: Belin.
- JOHNSON, H., DOUGLAS, J., BIGBY, C., ET LOCONO, T. (2010). «The pearl in the middle: A case study of social interaction in an individual with a severe intellectual disability». *Journal of Intellectual & Developmental Disabilities*, 35(3), 175-186.
- JOURDAN-IONESCU, C., ET JULIEN-GAUTHIER, F. (2011). «Clés de résilience en déficience intellectuelle. In S. Ionescu (Ed.)», *Traité de résilience assistée* (pp. sous presse). Paris: Presses Universitaires de France.
- JULIEN-GAUTHIER, F., HÉROUX, J., LEBLANC, C., MORIN, P., JUNEAU, D., CÔTÉ, A., ET AL. (2010). «La place de l'utilisateur dans l'évaluation des services: un mythe qui devient réalité». *Paper presented at the Premier colloque du Conseil Québécois d'Agrément*. Promouvoir la qualité pour le mieux-être de chacun, Lévis.
- JULIEN-GAUTHIER, F., JOURDAN-IONESCU, C., ET HÉROUX, J. (2009). «Favoriser la participation des personnes ayant une déficience intellectuelle lors d'une recherche». *Revue Francophone de la Déficience Intellectuelle*, 20, 178-188.
- KEVAN, F. (2003). «Challenging behaviour and communication difficulties». *British Journal of Learning Disabilities*, 31, 75-80.
- MCCONKEY, R., MORRIS, I., ET PURCELL, M. (1999). «Communications between staff and adults with intellectual disabilities in naturally occurring settings». *Journal of Intellectual Disability Research*, 43(3), 194-205.
- MCCONKEY, R., SOWNEY, M., MILLIGAN, V., ET BARR, O. (2004). «Views of people with intellectual disabilities of their present and future living arrangements». *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 1(3/4), 115-125.
- PARÉ, C., FOUGEYROLLAS, P., PARENT, G., ET SAINT-MICHEL, G. (2000). «Participation sociale dans les habitudes de vie et identification des obstacles et des facilitateurs dans l'environnement de personnes présentant des limitations associées à un déficit intellectuel». *Revue Francophone de la Déficience Intellectuelle*, 11(1), 27-41.
- PONCELAS, A., ET MURPHY, G. (2007). «Accessible Information for People with Intellectual Disabilities; Do Symbols Really Help ?» *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20(466-474).
- STALKER, K. (1998). «Some ethical and methodological issues in research with people with learning difficulties». *Disability & Society*, 13(1), 5-19.

