

# Conseils de base pour gérer les comportements difficiles

destinés aux professionnels et aux familles

Première édition



Créé par:



Mackenzie  
Health  
Centre for Behaviour  
Health Sciences

Centre de traitement  
**APTUS**  
Treatment Centre

# Table des matières

<b>Objectif du présent document</b> _____	<b>3</b>
<b>Qu'est-ce que l'analyse comportementale appliquée?</b> _____	<b>3</b>
<b>Mettre la personne sur la voie du succès</b> _____	<b>4</b>
<b>Tableau des fonctions du comportement</b> _____	<b>6</b>
<b>Modèle Antécédent-Comportement-Conséquence</b> _____	<b>10</b>
<b>Comment enrichir l'environnement</b> _____	<b>13</b>
<b>Les 10 règles du renforcement</b> _____	<b>15</b>
<b>Autres façons de dire « non »</b> _____	<b>16</b>
<b>Le « jumelage »</b> _____	<b>18</b>
<b>Les 8 points importants à retenir</b> _____	<b>24</b>

# Objectif du présent document

Ce document vise à aider les professionnels et les familles :

- à comprendre différents types de comportements, comme les comportements positifs ou négatifs, ou souhaités ou non souhaités;
- à déterminer la raison du comportement (p. ex., attention, problème tangible, fuite ou raisons sensorielles);
- à fournir des moyens concrets de renforcer les comportements positifs et souhaités.

## Qu'est-ce que l'analyse comportementale appliquée?

**L'analyse comportementale appliquée est** une science qui met l'accent sur la compréhension du comportement. **Le comportement, c'est tout ce que nous pouvons voir ou entendre.**

Le comportement est aussi simple qu'un clignement des yeux ou aussi compliqué qu'une séquence d'étapes, comme se brosser les dents.

Exemples de comportements	Interprétations possibles du comportement (pas nécessairement exactes)
Pleurer, faire les cent pas, se ronger les ongles	« Elle est anxieuse. »
Manger	« Il a faim. »
Crier, serrer le poing	« Il est en colère. »
Sourire, rire	« Elle est heureuse. »
S'asseoir sur le canapé	« Il est paresseux. »

Les comportements ne sont pas nécessairement négatifs. Par exemple, parler est un comportement.

L'analyse comportementale appliquée met l'accent sur la relation entre l'environnement d'une personne et son comportement.

Les analystes du comportement créent des programmes pour réduire les comportements difficiles et améliorer les compétences. La collecte de données sert à mesurer les changements de comportement et à déterminer la réussite des programmes. Ces analystes se concentrent sur l'enseignement de nouvelles compétences pour remplacer les comportements difficiles en vue d'améliorer la qualité de vie de toutes les personnes.

Le comportement de chacun a une signification pour la personne qui l'affiche. Il joue un rôle fonctionnel pour cette personne. Ainsi, nous adoptons un comportement qui nous aide à obtenir quelque chose que nous voulons, ou à éviter quelque chose que nous ne voulons pas.

**Tout comportement comprend quatre fonctions : demande d'attention, obtention d'une chose tangible, évitement et renforcement sensoriel.** Le tableau des fonctions du comportement à la page 4 donne des précisions à ce sujet.

# Mettre la personne sur la voie du succès

Avant de supposer quoi que ce soit, envisagez les options qui suivent pour le comportement non désiré.

Stratégies	Description	Conseils
<p><b>Éliminer le volet médical</b></p> 	<p>Des conditions médicales telles que les migraines, les maux de dents, les maux d'estomac, les effets secondaires des médicaments, la puberté, la constipation, les allergies, le manque de sommeil ou les infections peuvent contribuer à l'augmentation des comportements difficiles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emmenez régulièrement la personne chez un médecin, un dentiste ou un psychiatre afin d'éliminer tout problème médical.</li></ul>
<p><b>Tenir compte du changement environnemental</b></p> 	<p>La transition vers une nouvelle école ou un nouveau foyer, les changements de saison, un décès dans la famille, un changement d'aidant ou de personnel de soutien, ou un nouveau cadre de vie sont autant d'exemples de changements environnementaux qui peuvent entraîner des comportements difficiles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réduisez les demandes.</li><li>• Gardez une routine structurée.</li><li>• Faites des compliments sur les comportements appropriés.</li><li>• Recherchez un soutien supplémentaire auprès d'une agence spécialisée en matière de comportement, d'un responsable des cas, d'un conseiller ou d'un travailleur social si nécessaire.</li></ul>

## Stratégies

## Description

## Conseils

### Améliorer la communication efficace



Des problèmes comme l'autisme, la surdité, la cécité, la dysphasie (incapacité de parler), le trouble de stress post-traumatique (TSPT) ou d'autres conditions peuvent causer des difficultés ou une incapacité dans la communication des besoins qui sont parfois source de comportements difficiles. Imaginez que vous voulez un verre d'eau ou une collation qu'une autre personne tient dans ses mains, mais que vous n'avez pas appris une bonne façon de le demander.

- Offrez des choix entre deux options.
- Utilisez des éléments réels ou visuels pour expliquer les choix, si possible.
- Employez un langage simple et direct.
- Demandez l'aide d'un orthophoniste si vous avez besoin de soutien additionnel.

### Éviter et réduire les déclencheurs

**Non, Jose!**



Les déclencheurs sont tout ce qui peut provoquer le comportement en question. Par exemple : les demandes, se voir refuser l'accès à des éléments ou à des activités préférés, se faire dire « non » ou attendre, vouloir de l'attention quand quelqu'un est occupé ailleurs, ou vouloir exécuter des tâches seulement avec un pair ou un employé de soutien préféré, etc.

- Aménagez l'environnement pour que les déclencheurs courants pour la personne soient réduits au minimum.
- Mettez en pratique des stratégies d'adaptation et de prévention lorsque les déclencheurs sont inévitables.
- Par exemple :
  - entraînement à prendre des pauses
  - activités de remplacement
  - renforcement pour l'exécution d'une tâche
  - avertissements qu'une transition s'en vient
  - horaire visuel
  - minuteur de compte à rebours et signal pour indiquer à la personne combien de temps elle doit attendre ou quand quelque chose va se terminer.

# Tableau des fonctions du comportement

Comme il a été mentionné dans la section précédente (« Mettre la personne sur la voie du succès ») le comportement de chacun a un sens. Il joue un rôle fonctionnel pour cette personne. Les quatre fonctions de tout comportement sont énumérées ci-dessous, de même que les réponses appropriées pour chacune.

**Remarque :** Les comportements énumérés ne sont pas tous négatifs ou indésirables –tout dépend de la situation.

Fonction	Ce que la personne essaie peut être de communiquer	Le comportement auquel la personne peut avoir recours pour communiquer
<b>Demande d'attention</b> 	<b>REGARDE MOI!</b>	<b>Vandalisme</b>
	JE SUIS HEUREUX!	Sourire
	JE M'ENNUIE...	Avoir une posture affaissée
	JE SUIS SEUL ET TRISTE...	Surveiller tranquillement tout le monde à distance
	AIDE-MOI!	S'automutiler d'une manière qui sera vue

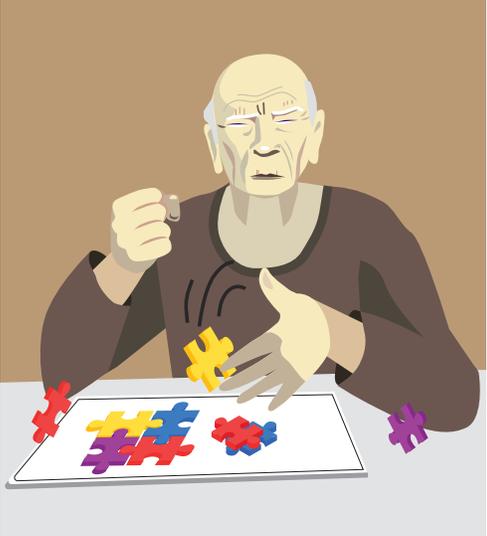
## Réaction du professionnel ou de la famille

- N'oubliez pas que ce comportement peut se produire lorsque quelqu'un est en état de panique et se sent menacé, ou se rappelle un traumatisme.
- Pensez à une orientation vers des services de santé mentale.
- Évitez d'accorder votre attention immédiatement après que la personne s'est engagée dans un comportement difficile, puisqu'elle apprend alors que la façon d'attirer votre attention est de mal se comporter. Vous verrez que le comportement difficile se reproduira plus souvent.
  - Évitez le contact visuel, ne dites pas à la personne d'arrêter, ne parlez pas du comportement difficile.
- Donnez de l'attention positive (attention, félicitations, contact visuel, hochement de tête, etc.) lorsqu'une personne se comporte bien.
- Encouragez la personne à utiliser des mots à l'écrit ou à l'oral ou des images ou des actions pour exprimer ce qu'elle veut vraiment au lieu de communiquer ses besoins par des comportements.

Fonction	Ce que la personne essaie peut être de communiquer	Le comportement auquel la personne peut avoir recours pour communiquer
<p data-bbox="142 436 428 514"><b>Obtention d'une chose tangible</b></p> 	JE VEUX...	Essayer d'agripper
	EMMÈNE-MOI AU...	Se traîner
	REDONNE-MOI MON...	Enlever quelque chose à quelqu'un d'autre
	J'AI FAIM/J'AI SOIF OU J'AI UN BESOIN MÉDICAL.	Sembler découragé

### Réaction du professionnel ou de la famille

- Évitez de donner à la personne l'accès à ses objets, aliments ou activités préférés immédiatement après qu'elle a adopté un comportement difficile. La personne apprendrait qu'agir ainsi est la façon d'obtenir ce qu'elle veut. Vous verrez que le comportement difficile se reproduira plus souvent.
- Indiquez à la personne quand elle peut avoir accès à ses éléments ou activités préférés (p. ex., en créant un horaire).
- Encouragez la personne à utiliser des mots à l'écrit ou à l'oral ou des images ou des actions pour exprimer ce qu'elle veut vraiment exprimer au lieu de communiquer ses besoins par des comportements.

Fonction	Ce que la personne essaie peut être de communiquer	Le comportement auquel la personne peut avoir recours pour communiquer
	NON!	Secouer la tête
	ARRÊTE!	Crier
	C'EST DIFFICILE!	Cesser de participer
	<b>JE NE VEUX PAS !&amp;#%</b>	<b>Lancer ou détruire des objets</b>
	LAISSE-MOI SEUL!	Se retirer
	J'AI BESOIN D'UNE PAUSE...	Chercher querelle

### Réaction du professionnel ou de la famille

- N'oubliez pas que ce comportement peut se produire lorsque quelqu'un est en état de panique et se sent menacé, ou se rappelle un traumatisme.
- Si vous avez demandé à la personne de faire quelque chose avant qu'elle n'affiche ce type de comportement de fuite, évitez de lui accorder une pause ou de retirer la demande immédiatement après le comportement problématique. Sinon, la personne apprendra à mal se comporter lorsqu'elle ne veut pas faire quelque chose qu'on lui a demandé. Vous verrez que le comportement difficile se reproduira plus souvent.
- Expliquez-lui ses droits (afin qu'elle puisse mieux se défendre elle-même) et respectez ses droits.
- Offrez-lui un choix dans les tâches applicables, si possible.
- Pensez à une orientation vers des services de santé mentale.
- Servez-vous d'autres outils de communication.
- Montrez à la personne :
  - À demander de l'aide, une tâche différente ou plus facile, ou une pause
  - À avoir recours à des techniques de relaxation

Fonction	Ce que la personne essaie peut être de communiquer	Le comportement auquel la personne peut avoir recours pour communiquer
<b>Renforcement sensoriel</b> 	J'AI MAL.	Prendre ou manger des gales ou de la peau
	J'AI PEUR, JE SUIS TRISTE ou JE ME SENS SEUL.	Avoir une respiration superficielle, être tranquille
	CELA FAIT DU BIEN.	Sourire, se bercer
	CELA M'AIDE À GÉRER LA SITUATION.	Comportements répétitifs (p. ex., fumer cigarette sur cigarette, frénésie alimentaire)
	<b>CELA FAIT MOINS MAL.</b>	<b>S'automutiler en période de stress extrême</b>

### Réaction du professionnel ou de la famille

- N'oubliez pas que ce comportement peut se produire lorsque quelqu'un a un trouble de l'intégration sensorielle. Il se peut que les personnes atteintes de ce trouble ne perçoivent pas l'information sensorielle ou n'y réagissent pas comme la population générale. Leur cerveau n'est peut-être pas en mesure d'organiser correctement les messages, ce qui entraîne des entrées sensorielles qui rendent une personne très mal à l'aise. Toutefois, certains messages sensoriels peuvent être bien reçus. Le trouble de l'intégration sensorielle peut toucher tout le monde. Des études indiquent que de 5 % à 16 % des enfants présentent des symptômes de ce trouble. (Ahn, Miller et autres, 2004; Ben-Sasoon, Carter et autres, 2009). Ce trouble survient souvent chez les personnes ayant une déficience développementale.
- Prenez conscience des problèmes de santé de la personne ou consultez un professionnel de la santé.
- Prévoyez du temps dans l'horaire quotidien pour que la personne s'adonne à ses activités préférées.
- Pensez à une orientation vers des services de santé mentale.
- Consultez un ergothérapeute pour les activités ou les éléments qui peuvent répondre aux besoins ou souhaits sensoriels de la personne.
- Ayez recours à ces activités ou à ces éléments comme récompenses pour encourager un bon comportement. Évitez de donner à la personne un accès à ces activités après un comportement difficile. Vous éviterez ainsi que la personne apprenne à mal se comporter pour avoir accès à ces activités.
- Montrez à la personne :
  - À demander (p. ex., « Je veux \_\_\_\_\_ ») à l'aide de mots ou d'images
  - À demander une pause
  - À prendre ses médicaments (au besoin)
  - À vous dire si elle souffre ou si elle est en détresse, en utilisant notamment des mots ou une image)

# Modèle Antécédent-Comportement-Conséquence

Les analystes du comportement se servent du modèle Antécédent-Comportement-Conséquence (ACC) pour comprendre ce qui s'est passé avant et après qu'un comportement se soit produit. Cela vous aidera à déterminer pourquoi le comportement s'est produit et ce qui entraîne la répétition du comportement.

## Modèle Antécédent-Comportement- Conséquence

### CONTEXTE

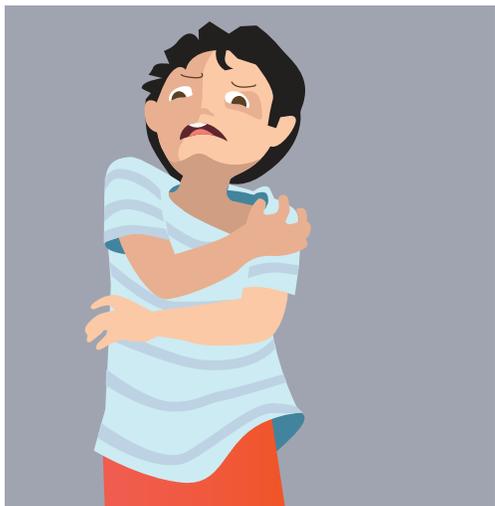
#### « Déclencheur lent »

Quelque chose qui s'est passé dans les 24 dernières heures et qui peut avoir entraîné l'apparition du comportement

### Exemples



- Maladie
- Faim
- Douleur
- Changement dans le personnel de soutien
- Changement de routine
- Isolement (aucune attention des autres ce jour-là)
- **Manque de sommeil**



- Aucune activité pour s'occuper
- **Vêtement qui cause des démangeaisons** (exemple d'un déclencheur lent pour une personne qui peut avoir un trouble de l'intégration sensorielle)

## ANTÉCÉDENT

### « Déclencheur »

Que s'est-il passé juste avant le début du comportement?

## EXPLICATION



**Exemple 1 :** Un enfant voit du chocolat à l'épicerie, il demande ou prend le chocolat, et le parent refuse de lui en acheter ou lui demande de le remettre à sa place.



**Exemple 2 :** Il manque des travailleurs de soutien dans un foyer de soins de longue durée, et les activités extérieures prévues pour les résidents atteints de démence sont annulées pour l'après-midi.

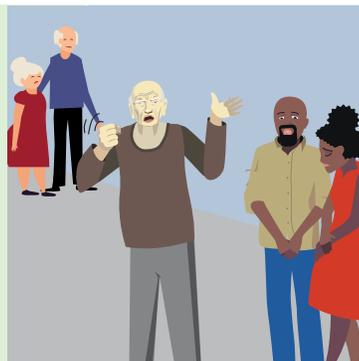
## COMPORTEMENT

### Indices visuels ou auditifs :

Ce que nous VOYONS. Ce que nous ENTENDONS.  
À quoi ressemblait le comportement?



**Exemple 1 :**  
L'enfant commence à pleurer et à crier.



**Exemple 2 :** Les résidents sont désorientés ou frustrés, et peuvent afficher un comportement agressif ou crier parce qu'ils s'ennuient ou que leur horaire a changé de façon inattendue.

## CONSÉQUENCE

### Votre réponse :

Effet. Résultat. Changement d'environnement.  
Que s'est-il passé après?



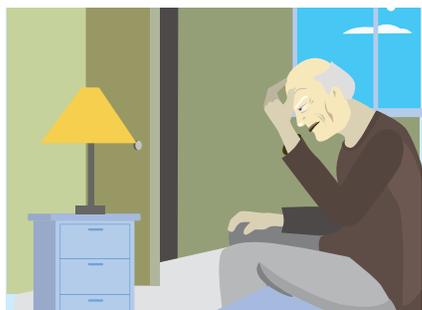
**Exemple 1 : Réponse :** Le parent achète la friandise pour que l'enfant cesse de crier



**Exemple 2 : Réponse** : Les travailleurs de soutien sont frustrés et mettent un film, ou amènent les résidents dans leur chambre pour qu'ils « se calment ».



**Exemple 1 : Effet** : L'enfant apprend qu'en cas de refus du parent, s'il pleure et s'il crie, il obtiendra la friandise.



**Exemple 2 : Effet** : Les résidents apprennent que s'ils affichent des comportements non désirés, ils peuvent écouter un film, ou ils peuvent commencer à associer leurs chambres à une punition.

**Exemples 1 et 2 – Résultat** : Au bout du compte, le comportement négatif va s'amplifier. Consultez la section suivante sur le changement environnemental pour voir comment les choses pourraient changer.

## Changement environnemental : Comment enrichir l'environnement pour améliorer la qualité de vie et le comportement

**Une fois que vous comprenez pourquoi le comportement se produit, vous pouvez améliorer l'environnement de la personne afin de minimiser les déclencheurs.** Il arrive parfois qu'une personne se comporte mal si elle n'a pas d'activités intéressantes pour l'occuper. Il est important d'aider la personne à choisir les activités qui amélioreront sa qualité de vie.

### Éléments à prendre en compte pour un environnement enrichi :

- De combien de temps libre une personne dispose-t-elle? Est-ce que cela va changer dans un avenir rapproché?
- La personne a-t-elle des sensibilités? (p. ex., bruits, odeurs, température, espace, etc.)
- Quelles sont les possibilités d'interaction sociale, que ce soit en personne ou virtuellement?
- Quelles sont les routines déjà en place?
- Y a-t-il des possibilités pour que la personne soit indépendant
- L'environnement offre-t-il des possibilités d'apprentissage et de développement positif?

# Stratégies pour enrichir l'environnement

Stratégies pour enrichir l'environnement	Exemples
Donner des avertissements de transition et des explications détaillées sur les activités à venir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ne reste que 5 minutes</li> <li>• Une fois que vous aurez terminé, nous irons à l'extérieur pour faire le tour du parc.</li> </ul>
Employer le langage « D'abord/Ensuite »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous devez d'abord faire _____ et ensuite, vous pouvez faire _____</li> </ul>
Offrir des choix	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voulez-vous aller à la bibliothèque, manger ou regarder un film?</li> </ul>
Proposer à la personne des activités tout au long de la journée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce matin, vous ferez du yoga, et après le déjeuner, vous pourrez lire un livre et, ce soir, vous pourrez aller au restaurant.</li> </ul>
Être conscient de la sensibilité de la personne à l'environnement (p. ex., textures, vêtements, lumières vives, odeurs, sons, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme vous n'aimez pas les foules et les bruits forts, vous pouvez regarder le film dans votre chambre plutôt qu'au cinéma.</li> </ul>
Se servir d'éléments visuels ou d'horaires écrits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voyez notre vidéo sur les horaires visuels.</li> </ul>
Employer un langage simple	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excellent travail!</li> <li>• Que voulez-vous?</li> <li>• Est-ce correct?</li> </ul>
Simplifier les tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous pouvez le faire! Un seul autre livre à ranger.</li> </ul>
Accorder régulièrement de l'attention pour les bons comportements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bon travail!</li> <li>• Bravo!</li> <li>• Merci de me l'avoir dit. Cela m'aide à comprendre.</li> </ul>



## Quelques exemples de la manière d'enrichir l'environnement

### Lorsque la personne se trouve dans un environnement bruyant :

- Donner à la personne le choix d'aller dans un endroit calme
- Offrir des pauses
- Offrir un casque d'écoute antibruit ou des bouchons d'oreilles
- Faire jouer de la musique apaisante ou relaxante

# Lorsque vous donnez une instruction à la personne ou lui demandez quelque chose :

- Employez le langage « d'abord/ensuite » si vous voulez que la personne fasse quelque chose qu'elle ne veut pas faire. Ordre préférable : d'abord la tâche non préférée/ensuite la tâche préférée. Nous pouvons motiver la personne à accomplir une tâche si elle sait qu'elle devra ensuite s'acquitter de la tâche qu'elle préfère. Une fois que la personne a exécuté la tâche (ou la demande) non préférée, accordez-lui la récompense (ou l'activité préférée) immédiatement.
  - ↳ Par exemple, si un jeune veut jouer à des jeux vidéo, mais que vous voulez qu'il finisse ses devoirs, vous pouvez dire « Finis d'abord tes devoirs, ensuite, tu pourras jouer à l'ordinateur ». **N'oubliez pas de tenir votre promesse et de donner la récompense tout de suite.**
- Si une personne doit accomplir plusieurs tâches, laissez-la choisir la première tâche.
- Divisez la tâche en de plus petites étapes au besoin.
- Utilisez un élément de motivation ou une activité préférée comme récompense pour l'exécution de la tâche.
- Rappelez à la personne qu'elle peut demander une pause si nécessaire.

## Lorsque vous demandez à la personne d'attendre :

- Employez le langage « d'abord/ensuite » pour lui demander d'attendre une activité ou un élément préféré. Exemple : « Nous devons d'abord terminer l'épicerie, ensuite, je pourrai t'emmener au magasin à un dollar. »
- L'attente peut être un concept difficile à comprendre pour certaines personnes. Vous pouvez donc occuper la personne en lui donnant une tâche ou une activité préférée (par exemple, bricolage, regarder la télévision, etc.) pour meubler le temps d'attente. Exemple : « D'abord, faites votre lit. Nous pourrons ensuite passer aux activités que vous avez choisies. »
- Servez-vous d'un minuteur physique pour montrer à la personne combien de temps elle doit attendre. Exemple : « Installez d'abord une minuterie sur la cuisinière pendant 12 minutes. Ensuite, nous pourrons manger les biscuits! »



# Les 10 règles du renforcement

Il y a renforcement lorsqu'un comportement est récompensé ou qu'une personne y réagit d'une manière qui rend le comportement plus susceptible de se reproduire à l'avenir.

- 1** La différence entre un renforcement et un incitatif est que le renforcement suit l'exécution d'une tâche alors que l'incitatif est offert et fourni avant la tâche. Les incitatifs vous avantagent, et le renforcement profite à la personne.
- 2** Le renforcement doit suivre immédiatement le bon comportement. Si vous attendez, vous renforcerez peut-être accidentellement le mauvais comportement, ou la personne peut oublier ce qu'elle a fait et que vous avez aimé.
- 3** Les renforçateurs doivent être efficaces pour la personne. Ce qui est un renforcement pour une personne ne l'est peut-être pas pour une autre. **Assurez-vous que le renforcement se fasse de la manière que la personne préfère!**
- 4** Les renforçateurs efficaces peuvent changer. Une personne peut trouver qu'un élément agit comme un renforcement à un certain moment, mais pas plus tard. Il peut être utile de demander de temps à autre à la personne ce qu'elle aime pour s'assurer que votre renforçateur est toujours pertinent.
- 5** Vous pouvez avoir recours à divers renforçateurs. Si vous vous servez toujours du même renforçateur, celui-ci perdra de sa valeur et pourrait ne plus être significatif pour la personne. Si vous employez divers types de renforçateurs, en fonction de la situation, ceux-ci resteront plus efficaces.
- 6** Ce sont des renforçateurs sociaux, comme les compliments et l'attention, qui fonctionnent pour certaines personnes (exemple : Très bon leadership aujourd'hui, Damien. Vous avez donné l'exemple en accomplissant vos tâches. ». Pour d'autres, ce sont des éléments concrets comme l'accès à une activité préférée (jeux vidéo, basket-ball, l'artisanat, etc.) ou des articles de consommation (aliments, friandises, etc.) qui sont efficaces.
- 7** Il est important d'associer des renforçateurs tangibles à des renforçateurs sociaux (exemple : lorsque Caroline fait preuve d'un bon comportement, offrez-lui sa collation préférée et félicitez-la au même moment).
- 8** Concentrez-vous toujours sur le bon comportement et veillez à ce que la personne sache que vous avez remarqué et reconnu ses efforts.
- 9** Le renforcement n'est pas toujours une récompense. Il peut parfois entraîner la suppression de quelque chose que la personne n'aime pas, comme baisser le volume de la musique forte quand elle le demande.
- 10** N'oubliez pas de faire des observations sur le comportement seulement, et non pas sur la personne.  
  
Exemple : « J'aime vraiment la façon dont tu as attendu patiemment » plutôt que « Tu as bien agi aujourd'hui ».

# Autres façons de dire « non »

Dire « non » peut parfois déclencher un comportement problématique. Voici quelques stratégies pour communiquer efficacement qu'il n'est pas possible de répondre à la demande d'une personne sur-le-champ.

Stratégies	Exemples
<p data-bbox="131 499 521 533"><b>Donner de l'information</b></p>  An illustration showing a woman with brown hair and a yellow top holding up two shirts on hangers, one blue and one green. She is looking at an elderly man with white hair and a brown shirt who is looking at the shirts with a slight smile.	<p data-bbox="797 569 1463 646">Max souffre de démence. Il veut porter sa chemise rouge, mais elle est dans la laveuse.</p> <p data-bbox="797 695 1539 869"><b>Travailleur de soutien :</b> « Je sais que vous voulez porter votre chemise rouge, mais elle est dans la laveuse. Vous pouvez choisir la bleue ou la verte aujourd'hui. Votre chemise rouge sera propre demain. »</p> <ul data-bbox="797 915 1451 993" style="list-style-type: none"><li>• Donner une explication peut aider la personne à comprendre « pourquoi »</li></ul>
<p data-bbox="131 1171 578 1249"><b>Accepter et reconnaître les sentiments</b></p>  An illustration of a police officer in a blue uniform and cap standing with his arms crossed, talking to a woman in an orange jumpsuit who is sitting on the ground looking sad. In the background, there is a prison cell with a window and a basketball hoop with two people playing.	<p data-bbox="797 1171 1500 1205">Un détenu a cessé de participer à toutes les activités.</p> <p data-bbox="797 1251 1523 1751"><b>Agent correctionnel :</b> « Je sais que vous ne voulez pas être ici, et vous vous sentez peut-être particulièrement frustré en ce moment. Mais parfois, ne rien faire ne fera qu'empirer les choses. Je sais que vous aviez l'habitude de profiter de certaines occasions d'apprentissage et de certains programmes de compétences professionnelles. Disons que vous prenez une semaine pour réfléchir aux activités ou à l'apprentissage qui pourraient vous intéresser. Ou peut-être qu'il y a quelqu'un à qui vous voulez parler. On s'en reparle dans une semaine. »</p> <ul data-bbox="797 1776 1536 1950" style="list-style-type: none"><li>• Un horaire ou une minuterie visuelle est utile lorsqu'on demande à une personne de faire une transition à partir d'un comportement antisocial (exemple avec le détenu) ou d'une activité moins aimée.</li></ul>

## Stratégies

### Décrire le problème



Si possible, dire « oui » au lieu de « non »



## Exemples

Une salle de classe est chaotique et les élèves n'écoutent pas un enseignant suppléant qui essaie de donner un cours.

**Enseignant remplaçant :** « Plus tôt vous terminerez la lecture de la page 2 et répondrez aux trois questions, plus tôt vous pourrez aller en pause. Votre pause ne commencera pas avant que vous ayez terminé. Si vous avez besoin d'aide... »

**Enfant autiste :** « Jouer? »

**Aidant :** « Oui, d'abord le dîner, ensuite le parc. »

- Simplifiez le langage en fonction du niveau de compréhension de la personne.

# En appliquant le « jumelage » : renforcez le positif et réservez les critiques pour les comportements préjudiciables



Nous vivons une époque où tout le monde est bien occupé. Les parents ou les professionnels doivent souvent faire face à de nombreuses exigences ou à de nombreux déys, comme ceux-ci :

- emplois stressants très exigeants
- occuper plusieurs emplois pour répondre aux besoins familiaux
- risque de chômage
- être parent et chef de famille monoparentale
- problèmes de santé mentale éprouvés par un ou plusieurs membres de la famille
- temps limité
- un enfant qui affiche de plus en plus un comportement à risque (p. ex., consommation de drogues ou grossesse chez les adolescentes)
- un enfant dont les besoins augmentent en matière de soutien à l'apprentissage ou de gestion des aptitudes de base nécessaires à la vie courante.

Il est naturel pour les parents de consacrer leur temps limité à protéger leur enfant ou à le corriger pour s'assurer de sa réussite et de sa sécurité. De la même façon, un professionnel de soutien consacrerait probablement son temps à prévenir tout comportement à risque lorsqu'il aide ou supervise des personnes vulnérables.

Cependant, il y a un risque que l'enfant ou la personne soutenue ou supervisée interprète cela différemment si la majorité des interactions sont considérées comme « négatives », par exemple, que l'on fasse constamment sentir à l'enfant ou à la personne âgée atteinte de démence que ce qu'elle fait n'est pas bien. Ces personnes peuvent conclure, notamment :

- qu'elles sont mauvaises
- que le parent ou le professionnel ne les aime plus
- qu'aucune action positive de leur part n'a d'importance
- ou que la seule façon d'attirer l'attention du parent ou du professionnel est de faire quelque chose de mal, par exemple

## **Les services d'intervention comportementale utilisent le concept de « jumelage » qui peut être très efficace pour les professionnels et les parents occupés.**

Nous discuterons ci-dessous ce concept dans le contexte du rôle parental.

### **Le « jumelage » est une approche par association qui consiste à établir de bonnes relations avec une personne en reconnaissant son bon comportement.**

Les parents doivent prendre le temps de remarquer et de reconnaître verbalement les choses que leurs enfants font bien (p. ex. mettre la vaisselle sale dans l'évier, faire de la place pour que son frère ou sa sœur puisse s'asseoir, nourrir l'animal de compagnie de la famille, se faire un nouvel ami ou obtenir de bonnes notes à l'école) et être capables de fournir un véritable renforcement par des compliments, en geste ou en parole, et parfois de petites marques tangibles d'appréciation.

Ce « jumelage » aide le parent à passer du rôle de critique ou de personne détestée à celui d'agent de renforcement. Les enfants seront alors plus enclins à vouloir continuer de faire les bonnes choses, d'écouter les parents et d'être en leur compagnie.

### **De la même façon, les parents devraient savoir dans quelles circonstances il est bon de réagir à un comportement imparfait.**

Par exemple, un parent peut aimer une maison parfaitement propre. Il réprimande son enfant en moyenne six fois par jour au sujet du désordre qu'il cause. Il peut s'agir d'une chaussette qui traîne par terre ou de dentifrice laissé sur le comptoir, mais il n'y a là aucun de risque imminent pour l'enfant. Cette critique constante présente probablement un risque pour l'estime de soi de l'enfant lorsque c'est la seule rétroaction quotidienne qu'il reçoit de son parent. Nous avons ici un exemple d'une situation où un parent pourrait apprendre à éviter de réagir immédiatement par la réprimande et de cibler plutôt ce que l'enfant fait bien.

Il pourrait reconnaître par exemple le progrès qui a été réalisé plutôt que la perfection qui a été manquée. Le comportement de l'enfant n'est peut-être pas parfait, mais il se rapproche éventuellement de l'objectif final, et cela mérite d'être souligné. Par exemple, José a peut-être toujours laissé ses vêtements sur le lit ou par terre. Maintenant, il les met dans le panier à linge sale ou il les accroche à une poignée de porte. Ce n'est pas PARFAIT, mais c'est mieux qu'avant et sa mère, Maria, le reconnaît.

## Les parents devront décider quels comportements laisser passer sans faire de reproche (affin de concentrer leur rétroaction sur ce que l'enfant fait bien) et quand réagir.

Par exemple, un parent peut décider qu'il n'interviendra pas et ne critiquera pas son enfant de façon constructive à moins que le comportement de celui-ci ne menace sa sécurité ou sa réussite, ou la sécurité des autres (p. ex., comportement suicidaire, consommation de drogues ou comportement criminel).

Il se peut que l'enfant sache en partie que ce qu'il fait n'est pas acceptable, sans pourtant savoir comment se sortir de la situation. Le parent peut offrir une foule de conseils et de stratégies qu'un enfant ou un adolescent pourrait ne pas être en mesure de trouver par ses propres moyens. Il est important pour le parent de consulter ou de chercher des ressources si le problème dépasse son champ de compétence. Cela démontrera qu'il est un allié précieux.

## Gérer autant les comportements positifs que négatifs. Nous recommandons un rapport de quatre commentaires positifs pour chaque commentaire constructif

affin que les enfants ne pensent pas que chaque fois qu'on leur parle, ce sera négatif. Ils commenceront à se rendre compte que, la plupart du temps, ce sera positif, mais que lorsque cela sera justifié, il y aura des critiques constructives. Cela peut favoriser la confiance et renforcer fortement les comportements positifs et la résolution de problèmes.

# Scénarios de « jumelage »

## Exemple 1



**José (5 ans)** est un enfant unique qui a récemment recommencé à mouiller son lit, à se gratter la peau pour se faire des croûtes (trouble d'excoriation) et à se mettre facilement en colère contre d'autres enfants. Il semble aussi avoir beaucoup d'incidents (p. ex., verres de lait échappés ou choses brisées). Sa mère, Maria, progresse rapidement professionnellement et n'a pas été à la maison aussi souvent que d'habitude ces derniers temps. Elle apporte son travail à la maison pour voir José davantage, mais souvent cela signifie qu'elle ne lève le regard de ses dossiers que lorsqu'elle entend quelque chose se briser

## Problèmes à laisser passer :

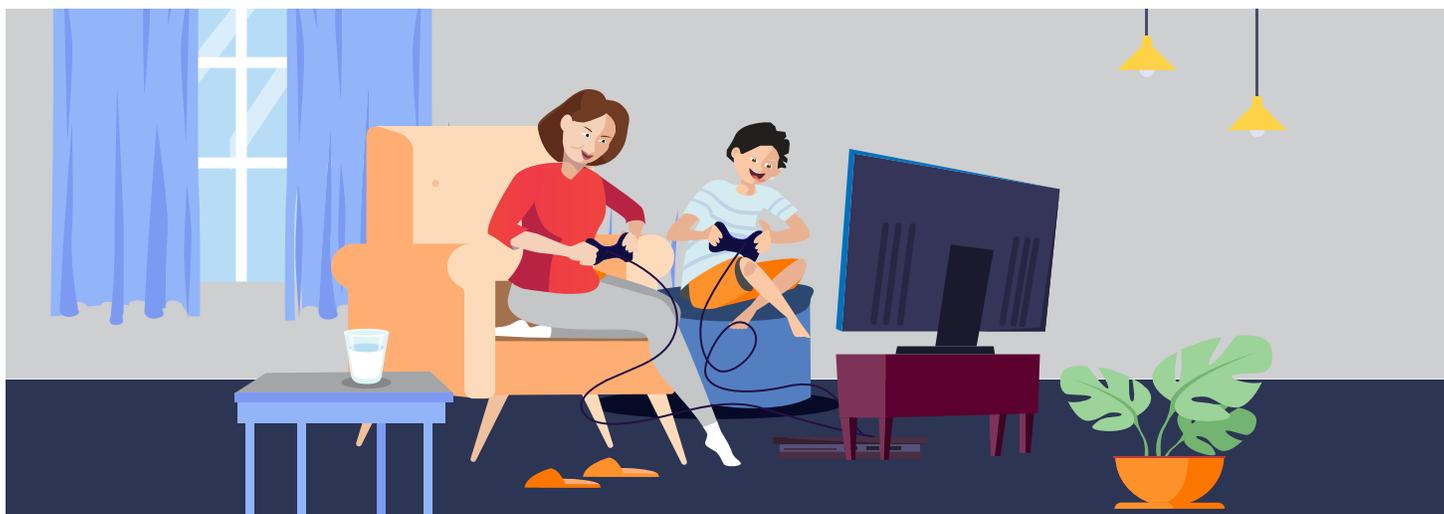
Maria peut décider de réagir seulement de manière calme si José laisse tomber ou casse quelque chose, par exemple, en disant : « Ce n'est pas grave. On laisse tous échapper des choses. »

## Problèmes pour lesquels il faut intervenir ou formuler des critiques constructives :



Maria consulte son médecin de famille au sujet de la tendance de José à laisser échapper des choses et à se gratter au sang. Le médecin peut écarter l'éventualité d'un problème médical qui expliquerait pourquoi l'enfant a tendance à tomber ou pourquoi il se gratte comme il le fait. Une fois cette éventualité écartée, Maria peut consulter un thérapeute pour savoir pourquoi son fils se met en colère contre ses camarades à l'école et qu'il se gratte la peau. Avant de consulter un thérapeute, elle peut aussi choisir de recourir au « jumelage » pour mettre davantage en valeur ce que José fait bien. À mesure que leurs relations s'améliorent, les problèmes d'excoriation ou de mauvaise humeur de José peuvent s'estomper.

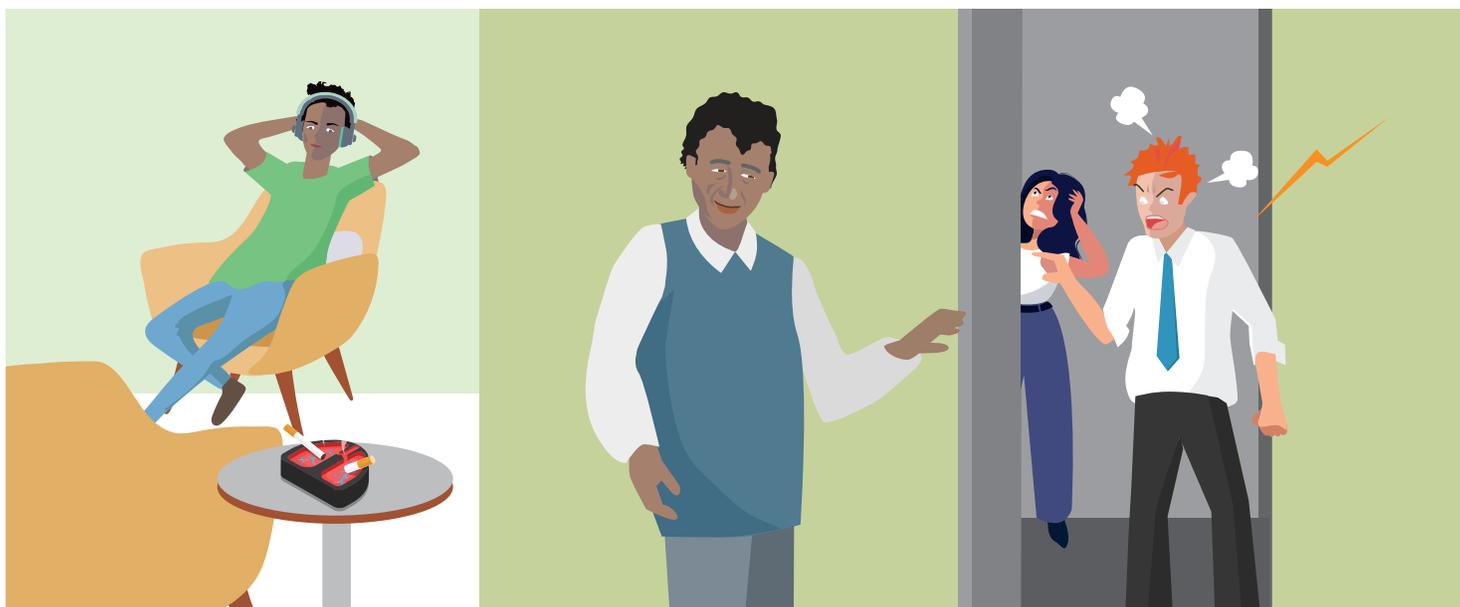
## Comportement positif qui aurait pu être ignoré, mais qui sera maintenant reconnu :



**Maria se fixe une règle :** passer deux heures complètes en famille sans interruption après le travail, et attendre que José commence à regarder son émission après le souper pour sortir son ordinateur. En passant plus de temps en famille, Maria s'aperçoit que José apporte à la maison des livres de la bibliothèque de l'école qu'ils peuvent essayer de lire ensemble.

**Formulations de critique constructive que Maria pourrait utiliser :** « José, je vois que tu grattes encore ta croûte. Ton corps a fait une croûte pour essayer de guérir et de réparer la peau de ton bras. Si tu continues à te gratter, cela ne guérira pas et tu pourrais avoir une infection et alors, on devra aller voir le médecin. On va mettre un peu de crème sur ta croûte et un pansement pour qu'elle ne te dérange plus, et on changera le pansement chaque jour jusqu'à ce qu'on voie que c'est guéri. D'accord? »

## Exemple 2



**Louis (16 ans)** est le fils d'un ancien combattant, Gerry. Certains voisins sont venus se plaindre après que Louis a vandalisé le nouveau terrain de jeu du quartier. Louis avait l'habitude de bien réussir à son ancienne école, mais depuis leur déménagement dans une nouvelle ville, son bulletin ne contient plus que des C. Il arrive parfois qu'il sente la fumée, mais son père fume, alors l'odeur vient peut-être de lui. Le père et le fils peuvent passer des journées sans se parler. Gerry souffre du trouble de stress post-traumatique depuis son retour de mission. Il n'est plus tout à fait le même depuis son retour à la maison. Il a donné beaucoup de liberté à Louis jusqu'à la plainte des voisins.

**Problèmes à laisser passer :** Gerry peut décider de ne pas interroger son fils ou de ne pas l'accuser de fumer pour l'instant.

## Problèmes pour lesquels il faut intervenir ou formuler des critiques constructives :

Gerry se concentre sur la meilleure façon d'aborder l'acte de vandalisme avec son fils. Il craint que Louis recommence et finisse par se faire arrêter.



## Comportement positif qui aurait pu être ignoré, mais qui sera maintenant reconnu :

Gerry essaie de se concentrer sur le positif. Il se rend compte que Louis a vraiment fait sa part d'effort à la maison : il s'est fait à manger et lui a parfois préparé son repas. Même si Louis ne s'est pas encore fait de nouveaux amis dans son quartier, il s'est mis à jouer au basketball seul sur le terrain de l'école. C'est un excellent premier pas pour attirer des amis ou participer à un match.

## Formulations de critique constructive que Gerry pourrait utiliser :

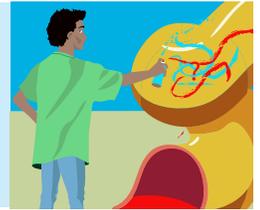
« Louis, je voulais te parler de la visite de certains voisins que j'ai eue aujourd'hui. Selon eux, tu as utilisé de la peinture en aérosol sur le terrain de jeu qui vient tout juste d'être installé. Ils ont accepté de me laisser payer les frais pour faire enlever cette peinture. C'est très généreux de leur part, parce que les graffitis sont une infraction passible de poursuites. Je sais que je n'ai pas été très disponible pour toi. Mais j'ai fait des recherches et la plupart des gens qui font des graffitis sont de jeunes hommes comme toi qui s'intéressent à l'art ou qui essaient de faire passer un message. Alors, parlons-en. C'est vrai, je veux que tu explores tes champs d'intérêt ou que tu t'exprimes, mais je ne veux pas que tu risques de te faire inculper. Je veux te voir réussir. »

# Les 8 points importants à retenir

- 1** Il est important d'éliminer les conditions médicales, de tenir compte des changements environnementaux, d'améliorer l'efficacité de la communication et de réduire les déclencheurs (page 4).



- 2** Déterminez la ou les fonctions du comportement difficile, et changez ou adaptez votre réponse pour limiter les comportements difficiles (page 6).



- 3** Servez-vous du modèle antécédent-comportement-conséquence pour mieux comprendre ce qui s'est passé avant qu'un comportement indésirable ne se produise. (page 10)



- 4** Pensez aux façons dont vous pourriez changer l'environnement de la personne pour l'améliorer (page 13).



- 5** Félicitez la personne et donnez-lui du renforcement lorsqu'elle se comporte comme vous le souhaiteriez. Pensez aux 10 règles du renforcement (page 15).



- 6** Trouvez d'autres façons de dire « non » pour réduire au minimum les risques liés à une réaction, ou à un comportement négatif ou non désiré (page 16).



- 7** En appliquant le « jumelage », renforcez le positif et réservez les critiques pour les comportements préjudiciables (Page 18).



- 8** Idéalement, tous les membres du personnel ou de la famille doivent réagir de la même manière au comportement difficile d'une personne.

