

Accueillir et accompagner les personnes handicapées psychiques

Livret du participant

Qu'est-ce que le handicap psychique ?

Le handicap psychique a pour origine une maladie psychique qui s'est développée généralement en cours de vie, chez une personne qui n'avait pas eu jusqu'alors de difficultés particulières.

Ces maladies psychiques affectent partiellement le fonctionnement cérébral.

De type psychoses (perception fautive de la réalité) ou névrose (réalité bien perçue mais source d'anxiété), les plus « connues » sont : les schizophrénies, les psychoses maniaco-dépressives, les névroses invalidantes, les dépressions graves, l'anorexie, la boulimie, la paranoïa, globalement des troubles de la personnalité...

Les capacités mentales, cognitives et intellectuelles de la personne restent intacts mais se trouvent perturbées par les symptômes (les manifestations) de ces maladies.

Comment repérer quelqu'un qui a ce type de difficultés ?

Cela se voit-il « au premier coup d'œil » ?

Loin de là ! Un handicap psychique ne « se lit pas sur le visage ». Il n'engendre aucune particularité « visible à l'œil nu », qui soit spécifique à ces maladies.

La plus part du temps, la personne handicapée ne se distingue pas de son prochain.

En revanche, les symptômes, quand ils s'extériorisent, peuvent modifier le comportement de la personne et, parfois, son jugement, ce qui se traduira dans son discours ou son attitude.

Ces troubles entraînent :

- des manifestations extérieures d'un comportement considéré comme bizarre ou étrange
- des difficultés possibles à exprimer des idées ou des choix

Quels sont ces symptômes « visibles » ?

Concrètement, les symptômes se manifestent de deux manières :

- d'une manière « productive » (1) : agitation, excitation psycho-motrice, soliloque, mise en accusation de l'entourage, récit d'hallucination (auditives, visuelles,...), bizarreries, propos contradictoires, interprétations...
- d'une manière « déficitaire » (2) : repli sur soi, tristesse, ralentissement, pauvreté du discours, confusion...

Vous pouvez donc vous trouver en face d'une personne qui vous paraît :

- soit très extravertie (1)
- soit extrêmement timide (2)

Ces manifestations sont bien celles de la maladie et ne doivent pas être confondues avec des comportements déviants ou des effets de l'alcool ou de drogues.

D'autres manifestations, parfois plus visibles peuvent exister, souvent dues aux effets secondaires des médicaments : lenteur, tremblements, difficultés à parler (bouche très sèche), tics, impatiences, difficultés à tenir en place...

Comment accueillir ?

1/ recevoir la demande

Il faut aider la personne à définir clairement sa demande (ne pas hésiter à reformuler avec elle), en rapprochant le plus possible cette demande d'une réponse objective.

Sinon, l'orienter vers le lieu le plus approprié à la demande.

Aider la personne à exprimer son choix : que veut-elle exactement ?

Certaines personnes handicapées peuvent avoir des demandes ambivalentes : demandant à la fois une chose et son contraire. Il faut simplement leur montrer l'opposition de ces choix et leur proposer de se prononcer. Ne pas faire ces choix pour eux, ni décider « pour leur bien ».

2/ quel comportement avoir ?

Le plus naturel et spontané possible : présence chaleureuse, écoute attentive, intérêt soutenu, compréhension véritable.

Il est important de formuler des réponses claires, sans ambiguïté ni interprétation possible ; Ne pas laisser la place au « peut-être », susceptible d'engendrer des discussions sans fin. Restez neutre.

Il faut montrer de la compétence, du bon sens et de l'attention, sans excès.

Il faut exprimer toujours des idées simples mais claires, sans affect excessif.

Les personnes handicapées psychiques sont hypersensibles et perçoivent une différence de comportement à leur égard :

- Inutile de bêtifier, d'infantiliser, ni de parler exagérément lentement.
- Ne la dévisagez pas, ne la fixez pas trop longtemps dans les yeux.

(Vous leur renvoyez leur propre image, pensez-y ! Ils ont besoin de trouver en face d'eux une personne qui a à leur égard de la considération et du respect...leur estime d'eux-mêmes est souvent très basse, fragilisée, voire cassée...)

Votre ton, votre attitude vont contribuer à mettre la personne en confiance, en comprenant ses difficultés mais en évitant la pitié ou la commisération. La qualité de votre accompagnement fait reculer le sentiment de solitude (d'incompréhension), valorise la personne et lui permet de mobiliser ses propres ressources.

Que faire si le dialogue dérape ?

Si vous constatez que le ton monte, répondez calmement, sans surenchérir.

Si la situation vous échappe, proposez à la personne de revenir à un autre moment, où vous aurez plus de temps, plus d'informations. N'hésitez pas, dans ce cas, à confier vos doutes ou votre désarroi à d'autres. Votre réaction est naturelle et ne doit pas vous inquiéter sur votre « capacité à accueillir ». La prochaine fois, accueillez la en présence d'un tiers (collègue, par exemple), non pour juger ou donner raison mais pour mettre de la distance.

3/ Jusqu'où accompagner ?

Il faut respecter la personne dans sa demande dans sa demande, sans aller au-delà, ni laisser envahir. Ne pas « penser à sa place ».

Sa tendance peut-être de capter excessivement le temps et l'attention de toute personne qui lui prête de l'aide. Une dérive est alors possible vers la confession, l'interrogation excessive sur la propre vie de l'accueillant... Il devient alors de plus en plus difficile de « couper court ». D'où l'intérêt de cadrer dès le départ la demande dans l'espace et dans le temps (rappel des horaires d'ouverture, des lieux réservés à l'accueil...). Rappel des limites...

Il faut laisser faire la personne : lui montrer comment faire mais ne jamais faire à sa place.

Il faut enfin fixer des limites, renvoyer régulièrement à des repères facilement identifiables et ancrés dans la réalité. Car la réalité est la même pour tout le monde, que l'on soit handicapé ou non. Pour ces derniers, il faut parfois l'aménager, mais en aucun cas la modifier totalement : c'est le principe de réalité.

→ temps, patience,

Sachez enfin, que les comportements d'une personne handicapée par une maladie psychique peuvent être variables. Une personne que vous voyez fréquemment au guichet, que vous avez l'impression de « bien connaître » peut parfois se présenter sous un autre jour, pour de multiples raisons. Cela ne doit pas vous inquiéter et votre aide doit rester la même, dans toute son objectivité.

→ trouver la bonne distance

Comment assurer le relais ?

Diriger la personne vers les lieux où elle pourra se renseigner, en lui rappelant les quelques repères (géographiques, horaires), qui l'aideront dans sa demande.

Il n'est pas utile de quitter son poste pour aller avec elle, elle est autonome.

Si un tiers intervient (collègue...) il faut éviter de parler du handicapé « à la 3^{ème} personne. » Reformuler au besoin la demande, en l'associant à ce que vous dites.

Comment insérer dans le public ?

La personne handicapée psychique est hypersensible, soucieuse du regard des autres. En public, elle peut vite se sentir désemparée et en concevoir une grande angoisse, dans un vécu trop sensitif ou persécutif.

La discrétion et le respect sont donc de rigueur, sans stigmatiser les difficultés qu'elle rencontre. Parlez à voix normale, sans manifester votre étonnement.

De même, évitez de laisser la personne s'enfoncer dans un comportement manifestement asocial : gesticulations, éclats de voix, interpellation des autres... Proposer alors de régler le problème dans un bureau à part, dans le calme.

Tentez d'imposer des limites, de cadrer sans autoritarisme, avec une fermeté bienveillante.

Comment accueillir les accompagnants ou la famille ?

Jamais comme des demandeurs principaux qui vont parler « à la place » de la personne, mais comme des tiers qui peuvent accompagner ou compléter sa demande. Sinon, cela contribue à

UNAFAM Hauts-de-Seine

considérer la personne handicapée comme incapable, peu digne d'intérêt, et renforcer son handicap par sa dépendance.

Que faire en cas de crise ?

Les crises sont extrêmement rares mais, malheureusement, toujours possibles.

Face à l'agitation de la crise, il est important de garder son calme, tant dans ses paroles, dans son comportement que dans celui de l'environnement.

Dans un lieu public, éloignez les tiers qui peuvent apparaître comme « menaçants »

Dans ces moments là, la personne est insensible au raisonnement et refuse toute aide. Il s'agit d'agir, de prendre des décisions (couper court, appeler de l'aide par exemple), sans perdre du temps à négocier ou trop parler, sinon pour assurer ou cadrer l'entourage.

La Samu centre 15 est compétent pour intervenir, comme dans tous les domaines où la santé est en jeu.

Dossier réalisé par : L'UNAFAM

Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques

www.unafam.org

Association dont le but est de regrouper les familles de personnes malades psychiques dans un but d'entraide, de formation, d'information et de défenses communes de leurs intérêts, ainsi que de promouvoir la création de structures d'accueil, d'accompagnement, d'hébergement et d'insertion professionnelle.

Siège National : 12 Villa Compoint – 75017 Tél . ECOUTE FAMILLE 01 42 63 03 03

Section UNAFAM Hauts-de-Seine : 4 rue Foch 92270 – Bois Colombes –

Tél. 01 46 95 40 92, unafam92@free.fr