

Fiche de synthèse 4 LE HANDICAP PSYCHIQUE : COMMUNICATION



JOURNÉE HANDICAP PSYCHIQUE, 4 OCTOBRE 2016

Journée animée par la coordination du Handi-Pacte Alsace et
l'association Route Nouvelle Alsace

C. Courot, M. Heissler et Y. Lejeune,
Association Route Nouvelle Alsace
É. Bonnetain, C. De Melo, Consultantes EH Conseil

Le handicap psychique affecte la mise en œuvre des capacités intellectuelles de la personne en souffrance. Au quotidien, ce handicap recouvre des situations très hétérogènes. Il va s'illustrer par des troubles psychiques sur les capacités d'autonomie et d'adaptation des personnes, tant sur le plan du retentissement personnel, social que professionnel. Ces incapacités vont rendre la vie personnelle et professionnelle difficile. Le handicap psychique n'est pas systématiquement visible. Intellectuellement, les personnes souffrant de handicap psychique éprouvent souvent des incapacités d'abstraction, de mémorisation, de concentration, et donc de communication. Dans la vie sociale ou le travail, la personne handicapée psychique va souvent percevoir la réalité de façon différente de ce qu'elle est, provoquant ainsi des difficultés et incompréhensions réciproques.

Si nous savons tous communiquer... Alors pourquoi a-t-on tant de problème à comprendre l'autre, surtout lorsqu'il est différent ? Si nous savons tous parler, nous ne savons pas forcément toujours bien communiquer. Communiquer n'est pas inné, cela s'apprend.

COMMUNIQUER NÉCESSITE LA VOLONTÉ COMMUNE DE PARTAGER DE L'INFORMATION

Communiquer nécessite d'être plusieurs (à minima un émetteur et un récepteur) et d'avoir une volonté commune de partager de l'information. Souvent, ce qui va être générateur de difficultés dans le cadre du handicap psychique ce sera le déni ou le refus de communiquer de la part de la personne souffrant du handicap (ou de son interlocuteur par « peur » ou méconnaissance du handicap) et/ou de son interlocuteur ; mais aussi son impossibilité à

communiquer car elle ne partage pas le même référentiel que son interlocuteur.

Le handicap n'est pas la maladie en tant que telle, mais ce qui en résulte dans un contexte précis. Les troubles de la communication et les difficultés qui en résultent sont une des caractéristiques essentielles du handicap psychique.

L'ÉCOUTE ACTIVE :

Communiquer, c'est aussi écouter. L'écoute active est une forme de communication essentielle en relation aidante. Elle regroupe des techniques associées tant à la forme verbale qu'à la forme non verbale de la communication. Enfin, pour être bien reçu de l'autre et compris, un interlocuteur doit utiliser le même langage ou connaître suffisamment bien le langage de l'autre pour être en mesure de le décoder.

Lors de l'écoute active, tous les sens sont en éveil. Le plus important est de créer et de garder le lien avec la personne écoutée. Ensuite, en fonction de cette personne, de ce qu'elle dit, de notre propre personnalité, plusieurs « outils » vont être utilisés.

La synchronisation : il est important de se synchroniser sur la personne pour faciliter l'écoute. Cela permet au lien de se créer. La synchronisation est verbale, non-verbale (attitude, gestes) et

paraverbale (la façon de le dire). On parle le même niveau de langage que l'autre personne, on utilise son filtre (visuel, auditif ou kinesthésique), on adopte sa position, ses postures, la longueur des silences, le débit, le ton de la voix, la respiration... Cela vous permet de mieux-être en phase avec l'autre. Lorsqu'il y a empathie, on observe une synchronisation, une « échoïstation » entre les personnes.

La reformulation : il est important de reformuler ce que la personne vous dit. Cela permet de vous assurer d'avoir bien compris ce qui a été dit (vous n'avez pas mis vos propres filtres sur le contenu). Cela permet aussi d'assurer la personne de votre écoute. Enfin, cela permet à la personne, en entendant de façon externe ce qu'elle vient de dire, de se rendre compte de la portée de ce qu'elle a dit. Il n'est pas rare que, suite à une reformulation, la personne modifie ce qu'elle est en train de dire.

Le non verbal représente environ 80 % de la communication.

Il s'agit du langage corporel, c'est-à-dire la posture de la personne (droite, penchée, en avant, en arrière...), la gestuelle (bras, mains), les mimiques, le regard, voire de l'habillement...

Le paraverbal concerne le ton de la voix, le volume, le rythme et le débit.

L'observation du paraverbal et du non-verbal est importante pour la synchronisation avec la personne. Cela permet de voir également si la personne est congruente ou non : si elle est congruente, on observe un accord entre ce qui est dit et ce qui est montré par le non-verbal.

LES DIFFICULTÉS À COMMUNIQUER :

- **Les obstacles** à une bonne communication au travail sont, pour chacun d'entre nous : **Le manque de temps, le stress et la fatigue, l'utilisation d'un langage technique inapproprié ou incompris, l'appartenance à des environnements différents, les conflits, l'environnement (les bruits)**. Les personnes en souffrance psychique seront beaucoup plus sensibles que les autres à tous ces éléments. Il est important d'y porter la plus grande vigilance.

- **Lors des échanges, il est important d'être précis dans ses propos, de rester factuel et de permettre à la personne d'organiser ses dires (lui laisser le temps de comprendre et de formuler sa réponse).**

- Il est essentiel de vérifier que l'interlocuteur ait bien compris le propos communiqué. Pour ce faire, lui demander de reformuler ou de synthétiser l'échange qui vient d'avoir lieu, c'est une des clés d'une communication réussie.

En Alsace, les experts handicap psychique identifiés par le FIPHFP sont l'association Marguerite Sinclair pour le département du Haut-Rhin et l'association Route Nouvelle Alsace pour le département du Bas-Rhin.



CONTACT :

Association Marguerite Sinclair
25 rue de Dornach, 68120 Pfastatt
Mail : j.alix@sinclair.asso.fr



Association Route Nouvelle Alsace
10, rue des Francs-Bourgeois — 67100 Strasbourg
Mail : simot@rna-asso.fr



LES AIDES DU FIPHFP

Tous les employeurs publics peuvent bénéficier de l'ensemble des financements du Fonds, même ceux qui emploient moins de 20 équivalents temps plein. Le FIPHFP accompagne l'employeur dans sa recherche de financement avec une liste précise d'aides telles que :

- Les adaptations de postes de travail.
- Les rémunérations versées aux agents chargés d'accompagner une personne en situation de handicap.
- Les aides consacrées à l'amélioration des conditions de vie.
- La formation et l'information des personnels.
- Les outils de recensement des bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

Un employeur public peut faire appel à des experts des troubles psychiques dans le cadre de l'aide du FIPHFP n° 11 « Dispositif d'accompagnement pour l'emploi des personnes en situation de handicap ». Cette aide permet notamment l'évaluation des capacités professionnelles de la personne, un soutien médico-psychologique, un accompagnement sur le lieu de travail et un tutorat.

Ces mesures correspondent à un dispositif souple permettant aux acteurs impliqués dans sa mise en œuvre (travailleur en situation de handicap, médecin du travail, médecin traitant, employeur public...) de construire un accompagnement personnalisé en fonction des besoins liés à la situation personnelle de l'agent (durée, modalité d'application, types de mesures, etc.).

Le dispositif porte sur le financement des actions suivantes :

- Évaluation des capacités professionnelles de la personne compte tenu de son handicap via une approche médicale, professionnelle et sociale (à hauteur de 10 000 €).
- Soutien médico-psychologique assuré par un acteur externe à l'employeur pouvant être mobilisé à raison de 4 séances par mois (à hauteur de 3 000 € par an).
- Accompagnement sur le lieu de travail assuré par un service spécialisé externe à l'employeur dans la limite de 25 heures hebdomadaires (à hauteur de 31 000 € annuels).
- Tutorat assuré par une personne-ressource en interne, via une indemnité compensatrice pour la collectivité de 1 500 € par an.

Dans le cas d'agent ne bénéficiant pas d'une reconnaissance de travailleur handicapé et n'étant pas reconnu inapte par la médecine du travail, un certificat du médecin (de prévention, du travail ou de médecine professionnelle) est suffisant pour justifier de la demande de l'aide n° 11 du FIPHFP ; ce dernier doit indiquer le dispositif préconisé (évaluation des capacités professionnelles, soutien médico-psychologique, etc.) et sa nécessité afin d'éviter la mise en inaptitude de l'agent.

L'ensemble des aides est présenté dans le catalogue des aides du FIPHFP disponible sur : <http://www.handipacte-alsace.fr/>

POUR EN SAVOIR PLUS :

Sur le handicap psychique :

http://www.handipacte-alsace.fr/images/documents/notionshandicap/integrans/INT_EGRANS_def_psychiq.pdf

Sur le Handi-Pacte et les aides du FIPHFP :

<http://www.handipacte-alsace.fr/>

Sur les experts du handicap psychique :

<http://www.sinclair.asso.fr>
<http://www.r-n-a.org>

Pour nous contacter :

contact.ehconseil@gmail.com