

Compréhension et transparence grâce au coaching d'équipe

Les lésions cérébrales peuvent modifier le comportement. Les proches et le personnel d'accompagnement peuvent alors se heurter à leurs limites. Un coaching d'équipe professionnel permet de trouver des solutions. Anita L. et son accompagnatrice partagent leurs expériences.

Texte et photo: Carole Bolliger

Anita L. vit depuis deux ans et demi au foyer Tägelmooos de la fondation Andante (Winterthour). Agée aujourd'hui de 35 ans, elle a été victime d'un accident de cheval il y a onze ans. De graves hémorragies cérébrales ont laissé chez elle une hémiparésie ainsi que des troubles de la mémoire. Au foyer, son comportement pose problème à quelques-uns des accompagnateurs et accompagnatrices. «Dans notre équipe, nous ne parvenons souvent pas à savoir ce qu'elle faisait consciemment et ce qui résultait de ses lésions cérébrales», commente Claudia Kasper, la responsable. Est-ce qu'elle ne veut pas ou est-ce qu'elle ne peut pas? Cette question revenait souvent dans la pratique des assistants et assistantes. «Dans certaines situations, nous finissions par atteindre nos limites.» Il arrivait par exemple presque chaque jour qu'Anita L. ne se tienne pas à des accords passés à sa demande et pour son bien. «Ou encore, elle se plaignait d'un ton agressif et exigeant de certains maux, bien que des examens médicaux répétés aient montré qu'elle n'avait rien. Ce comportement dérangeait les autres pensionnaires et faisait naître un sentiment d'impuissance chez les accompagnateurs et accompagnatrices», raconte Claudia Kasper. Ils avaient souvent l'impression de ne pas comprendre Anita L. «Et parfois, nous en avons tout simplement assez de ses jérémiades.»

ont leur origine dans les lésions cérébrales. «Grâce à Adriana Burgstaller et à ses explications détaillées, souvent médicales, nous avons compris dans quelle mesure les zones blessées du cerveau peuvent influencer sur le comportement d'Anita L.», déclare Claudia Kasper.

Davantage de compréhension mutuelle

Cette prise de conscience facilite l'accompagnement d'Anita L. pour l'équipe. «Depuis le coaching, nous avons tous fait un virage à 180 degrés», constate la responsable d'équipe. Les rapports sont plus faciles et plus transparents. Le coaching a aussi beaucoup apporté à Anita L. «Je sens qu'on me prend au sérieux et si je crois que ce n'est pas le cas, je le dis tout de suite.» Avant, de nombreux assistants et assistantes n'osaient pas lui dire qu'elle dépassait les bornes. «Maintenant, c'est différent et j'arrive à bien l'accepter. Je veux même que les gens me disent que ça suffit, parce que je ne le fais pas exprès», explique Anita L., qui fait preuve d'une grande qualité d'introspection. «Je suis adulte, je veux me comporter en adulte et je veux qu'on me traite comme une adulte.»

Les bénéficiaires sont unanimes: le coaching d'équipe n'a que des avantages. Grâce aux informations médicales fournies par Adriana Burgstaller, les assistant-e-s comprennent Anita L. beaucoup mieux. «Maintenant, certaines observations que nous faisons nous apparaissent comme des révélations», constate Claudia Kasper. De son côté, Anita L. se sent mieux comprise et peut se montrer plus ouverte. «Depuis le coaching, nous avons des rapports plus étroits, presque comme dans une famille.»

Claudia Kasper, responsable d'équipe chez Andante, recommande chaudement le coaching qui associe la personne concernée à l'intervention. Il bénéficie aussi bien au personnel d'accompagnement qu'aux proches. «C'est une très bonne chose, nous avons déjà prévu un nouveau coaching avec une autre personne.»

«Je suis adulte, je veux me comporter en adulte et je veux qu'on me traite comme une adulte.»

Anita L.

Adriana Burgstaller de FRAGILE Suisse a apporté son appui aux personnes intéressées. Elle est neuropsychologue, médiatrice et détient un brevet fédéral de formatrice. Son intervention via le coaching d'équipe a englobé aussi bien le personnel qu'Anita L. Ainsi, l'équipe s'est rendu compte que les difficultés ne résident pas dans la personnalité d'Anita L. mais qu'elles