

## **« À la rencontre de l'Autre »**

*La posture de l'éducateur face au regard des personnes « lambdas » sur le handicap*

Réalisé par : Andjelkovic Marija

Promotion : BAC ES 16 PT

Sous la direction de : Délez Marie-Luce

Sierre, le 1<sup>er</sup> juin 2019

## Remerciements

Je tiens à remercier les personnes qui, d'une manière ou d'une autre, ont participé à la réalisation de ce travail :

Marie-Luce Délez, professeure à la Hes-SO et directrice de ce travail de Bachelor. Je la remercie pour son investissement et pour le temps qu'elle a consacré à la réalisation de ce travail. Dès le départ, elle a montré un grand intérêt pour mon sujet. Elle a su me rassurer lorsque j'avais des difficultés.

Aux éducateurs qui ont consacré du temps à mes entretiens.

Tout mon entourage pour leur encouragement et leur soutien. Merci d'avoir partagé un petit bout de cette aventure avec moi.

Et je tiens à dédier ce travail aux enfants en situation de handicap avec lesquels j'ai travaillé et qui m'ont permis de découvrir le monde du handicap et d'aller au bout de mes études pour pouvoir les accompagner au quotidien.

## Déclarations

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur. Je certifie avoir personnellement écrit le travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citations ou paraphrases, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le code éthique de la recherche. Je certifie également que le nombre de signes de ce document (corps de texte, sans les espaces) correspond aux normes en vigueur.

Dans ce travail, l'utilisation du langage masculin a été privilégiée de manière à alléger la rédaction du texte et s'adresse aux hommes et aux femmes sans aucune discrimination.

Marija Andjelkovic

## Résumé

***« Nous ne sommes nous qu'aux yeux des autres et c'est à partir du regard des autres que nous nous assumons comme nous-mêmes. »***

(SARTRE, 1943)

Les discours et les représentations sociales du handicap mental ont beaucoup évolué à travers l'histoire. Aujourd'hui, ces représentations évoluent encore. L'incapacité est vue comme une différence et cette différence se manifeste par le regard porté sur ces personnes.

La perception du handicap a beaucoup évolué ces dernières années. Ceux que l'on qualifiait de « débile », « fou » ou encore « malade » sont aujourd'hui des personnes en situation de handicap. Malgré les efforts de la société à intégrer ces personnes, la perception et le regard sur le handicap reste critique. L'être humain est fait de cette façon ; il prête attention à ce qui n'est pas dans la norme. Le regard peut être mal perçu car il porte un jugement. Ce regard peut atteindre une personne en situation de handicap et la faire souffrir. Les éducateurs sociaux accompagnent ces personnes au quotidien. Cela a donc également des conséquences sur leur posture.

Les résultats de ce travail montrent que les éducateurs ont une posture active lors de ces moments de rencontre. Ils ont un rôle d'intermédiaire et facilitent la communication entre les personnes en situation de handicap qu'ils accompagnent et les personnes « lambdas » qu'ils croisent en dehors de l'institution. Des regards sont souvent posés sur les personnes en situation de handicap lors de sorties. Ces regards peuvent être parfois curieux car il peut y avoir un manque de connaissances sur le handicap. Au contraire, parfois ces regards peuvent être bienveillants. Ce constat permet d'ouvrir quelques pistes d'actions possibles pour changer de regard sur le handicap. Finalement, un chapitre consacré à la conclusion globale de cette étude permet de faire le bilan de ce travail, d'évaluer les objectifs ainsi que de présenter les limites de cette recherche.

### Mots-clés

Regard, représentation sociale, émotions, stigmatisation, handicap visible, handicap invisible, déficience mentale, rencontre, communication.

## Table des matières

---

<b>Partie I : Choix de la thématique.....</b>	<b>1</b>
1.1. Mes motivations personnelles .....	1
1.2. La pertinence de la situation avec le travail social.....	2
1.3. La question de recherche .....	2
1.4. Les objectifs .....	3
1.5. Les hypothèses .....	3
<b>Partie II : Un changement de regard.....</b>	<b>5</b>
2.1. Qu'est-ce que le handicap ? .....	5
2.1.1. Définition du handicap .....	5
2.1.2. Les trois dimensions de la situation de handicap .....	7
2.1.3. La déficience mentale ou intellectuelle .....	7
2.1.4. Le handicap visible ou invisible .....	8
2.2. Les représentations sociales .....	8
2.2.1. Représentations sociales : définition .....	8
2.2.2. Les stigmates .....	9
2.2.3. Les préjugés et stéréotypes .....	10
2.3. La société face au handicap intellectuel .....	11
2.3.1. L'histoire du handicap .....	11
2.3.2. L'évolution de la prise en charge du handicap .....	12
2.3.3. Aujourd'hui en Suisse .....	12
2.4. Le rôle de l'éducateur face à une personne ayant une déficience mentale.....	13
2.4.1. L'éducateur social.....	13
2.4.2. L'accompagnement des personnes en situation de handicap.....	14
2.4.3. La posture de l'éducateur .....	15
2.5. Les émotions dans l'éducation sociale.....	16
2.5.1. Définition des émotions .....	17
2.5.2. Fonctions des émotions .....	18

2.5.3. La gestion des émotions en tant qu'éducateur .....	18
2.6. Le regard.....	19
2.6.1. Qu'est-ce que le regard ? .....	19
2.6.2. L'influence du regard sur la représentation du handicap.....	19
2.6.3. Le regard du valide sur l'invalidé.....	21
2.6.4. Le regard de l'invalidé sur le valide .....	21
2.7. La rencontre entre une personne sans limitation fonctionnelle et une personne en situation de handicap.....	22
2.7.1. La communication .....	22
2.7.2. Comment se déroule la rencontre ? .....	23
2.7.3. Les différentes réactions .....	23
2.7.4. Les raisons du malaise.....	24
2.8. La « bonne » attitude de l'éducateur.....	25
2.8.1. Qu'est-ce que la « bonne » attitude ?.....	25
2.8.2. Sensibilisation pour aborder le handicap autrement .....	25
<b>Partie III : La recherche sur le terrain.....</b>	<b>27</b>
3.1. Champ d'investigation et échantillon .....	27
3.2. Outils de récolte de données .....	28
3.2.1. Entretiens semi-directif.....	28
3.2.2. Déroulement de l'entretien .....	29
<b>Partie IV : Analyse des données.....</b>	<b>30</b>
4.1. Hypothèse 1 : le rôle d'intermédiaire .....	30
4.1.1. L'éducateur : l'intermédiaire.....	30
4.1.2. La posture de l'éducateur face aux réactions des personnes « lambdas » .....	33
4.2. Hypothèse 2 : « éduquer » les personnes lambdas .....	35
4.2.1. La rencontre .....	35
4.2.2. Informer et communiquer pour éduquer .....	37
4.3. Nouveaux éléments.....	37
4.3.1. Le manque d'information sur le handicap .....	37
4.1.1. La bienveillance .....	38
<b>Partie V : Bilan de la recherche .....</b>	<b>40</b>

5.1. Vérification des hypothèses .....	40
5.1.1. Hypothèse 1 : le rôle d'intermédiaire .....	40
5.1.2. Hypothèse 2 .....	41
5.2. Auto-évaluation de la démarche de recherche .....	41
<b>Partie VI : Conclusion .....</b>	<b>44</b>
6.1. Limites et difficultés rencontrés.....	44
6.1.1. Bilan professionnel.....	45
6.1.2. Bilan personnel.....	45
6.2. Pistes de recherches.....	46
6.3. Pistes d'actions.....	46
Mots de la fin.....	47
 <b>Bibliographie .....</b>	 <b>48</b>
<b>Ouvrages cités et consultés :.....</b>	<b>48</b>
<b>Cyberographie.....</b>	<b>49</b>
<b>Annexe : Grille d'entretien .....</b>	<b>51</b>
<b>Déroulement de l'entretien .....</b>	<b>51</b>
<b>Hypothèse 1 :.....</b>	<b>52</b>
<b>Hypothèse 2.....</b>	<b>53</b>

---

# Partie I : Choix de la thématique

---

Dans la première partie de ce travail, le choix de la thématique sera d'abord évoqué, ensuite la question de recherche, puis les objectifs théoriques et de terrain.

## 1.1. Mes motivations personnelles

---

Ce Travail de Bachelor porte sur la population avec laquelle j'ai effectué mes deux stages : les enfants en situation de handicap. J'ai travaillé avec eux lors de mon stage de maturité en 2015-2016 à l'ECCG de Monthey et lors ma formation pratique 1 pendant ma deuxième année à la HES-SO en Travail Social en 2017-2018. Avant ces stages, je n'avais jamais côtoyé des personnes en situation de handicap.

J'ai effectué ma formation pratique 1 à la Fondation de Verdeil à Aigle. Cette institution accueille des enfants en situation de handicap ou de polyhandicap. Leurs troubles sont variés : polyhandicap, trisomie 21, syndrome du x fragile, syndrome d'Angelman, troubles du spectre autistique, ou encore des retards d'apprentissages ou de développement. Mon stage s'est déroulé sur le site primaire avec des enfants âgés de 4 à 10 ans. La Fondation offre des situations d'apprentissages et éducatives adaptées à chaque enfant en situation de handicap ou de difficulté, afin de développer son autonomie et trouver sa place dans la société selon ses capacités et intérêts. Grâce à cette expérience, j'ai pu découvrir le monde du handicap ainsi que ses problématiques.

En travaillant avec des enfants en situation de handicap, les éducateurs sortent souvent du cadre scolaire afin de faire des activités extra-muros. Ils sont donc confrontés à la réalité : les regards se dirigent souvent vers les enfants. En tant que stagiaire, le regard des personnes que je croisais me faisait me sentir peu à l'aise. Je trouvais leurs regards « jugeants ». Grâce à ce stage, j'ai réalisé que beaucoup ne connaissaient pas réellement ce qu'était le handicap car ils en avaient une vision critique. J'ai vécu beaucoup de situations qui m'ont permis de me remettre question.

Lors d'un camp, je me suis rendue à McDonald's avec des enfants et des éducateurs sociaux afin de manger tous ensemble le soir. J'ai directement remarqué que les regards étaient tournés sur les enfants lorsque nous sommes entrés. Il y avait quatre élèves, dont deux en chaises roulantes. Un enfant était atteint de troubles du spectre autistique ; il était perturbé d'être dans un lieu qu'il ne connaissait pas et à commencer à crier. Une dame est venue se plaindre vers les professionnels en demandant si nous avions un problème et nous a dit que cet enfant dérangeait tout le monde. Ma collègue lui a répondu qu'il était autiste et qu'on ne pouvait rien faire. La dame s'est directement excusée et a changé de place pour aller manger plus loin. Je suis passée par beaucoup d'émotions pendant cette situation : tout d'abord de la colère, puis de la tristesse, et surtout de l'incompréhension. Cette dame m'a donné

l'impression que nous n'étions pas à notre place, alors que c'est un lieu public ouvert à tous. Dès que le handicap était « visible », les regards se tournent vers les personnes en situation de handicap.

Cette scène m'a beaucoup interrogée. Lorsque la dame nous a fait cette remarque, nous ne savions pas comment réagir. J'ai tout de suite eu de la peine pour les enfants, et sans le vouloir, je les ai « victimisés » alors qu'ils n'avaient aucune conscience de ce qui se passait autour d'eux. Je trouvais injuste que des gens se plaignent de leur présence. Inconsciemment, la représentation que les personnes « lambdas » se font des personnes en situation de handicap influence la posture professionnelle de l'éducateur. J'ai réalisé que la dame avait un regard sur le handicap qui était erronée : elle ne savait peut-être pas ce qu'était l'autisme. Et moi, en tant que future travailleuse sociale, j'étais dans l'incapacité de réagir car je n'arrivais pas à maîtriser mes émotions. Suite à cette situation, ce n'était pas l'enfant qui était peu à l'aise, mais c'était moi. C'est donc aux travailleurs sociaux, d'adapter et de trouver la bonne posture professionnelle.

## 1.2. La pertinence de la situation avec le travail social

---

Cette situation montre que les professionnels ne savent pas toujours comment réagir face à une personne externe qui a un regard différent sur le handicap. Dans le cadre de la formation Bachelor en Travail Social à la HES-SO, nous avons un certain nombre de compétences à acquérir, dont la compétence 6 : « *Se positionner professionnellement et personnellement en questionnant le sens de l'action sociale* ». Cela correspond aux moyens mis en œuvre pour prendre une distance par rapport à sa pratique, à soi-même et confronter ses postures personnelles et professionnelles. Il est donc nécessaire en tant que travailleuse sociale d'avoir certaines connaissances théoriques dans le domaine dans lequel nous travaillons afin de pouvoir adopter une posture professionnelle. Ce travail de recherche permettra de comprendre comment se positionner face à certaines situations.

## 1.3. La question de recherche

---

À partir de cette situation vécue, la question de recherche de ce TB est :

**« *Quelle posture professionnelle doit adopter un éducateur social face au regard des personnes « lambdas » sur le handicap ?* »**

La recherche porte sur:

- Les représentations sociales sur le handicap,
- Le rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne « normale »,
- Le regard que la personne valide porte sur la personne en situation de handicap ,



- La « bonne » attitude en tant qu'éducateur à avoir face à une personne en situation de handicap.

## 1.4. Les objectifs

---

### Mes objectifs théoriques sont :

- Réfléchir sur les enjeux que font face les travailleurs sociaux avec des personnes en situation de handicap.
- Comprendre le regard des personnes « lambdas » envers les personnes en situation de handicap.
- Repérer comment se déroule la rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne valide.
- Rechercher quelle est la « juste » attitude à avoir en tant qu'éducateur social face à des personnes valides rencontrant des personnes en situation de handicap.

### Mes objectifs de terrain sont :

- Interroger, mener des enquêtes auprès d'éducateurs sociaux travaillant avec des personnes en situation de handicap afin de connaître quelles sont leurs réactions face au regard des gens et quelles postures ils adoptent.
- Analyser leurs pratiques professionnelles face aux personnes en situation de handicap.
- Trouver des outils et des stratégies de communication afin d'informer les gens sur le handicap.

## 1.5. Les hypothèses

---

Deux hypothèses de départ découlent de ma situation vécue et de mon expérience sur le terrain.

- **Hypothèse 1 :**

L'éducateur social a un rôle d'intermédiaire lorsque qu'une personne valide rencontre une personne en situation de handicap. Il adapte sa posture afin que la communication se fasse dans le respect de chacun.

Cette hypothèse est plus axée sur le rôle de l'éducateur au moment de la rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne valide. J'ai constaté à travers mes stages que les personnes « valides » ne communiquaient pas beaucoup avec les personnes en situation de handicap. L'éducateur a souvent ce rôle d'intermédiaire qui les lie et qui leur permette de communiquer.

- **Hypothèse 2**

La perception du handicap est un obstacle dans la communication lorsqu'une personne sans limitation fonctionnelle rencontre une personne ayant un handicap. L'éducateur doit « éduquer » les autres personnes de la société en les informant sur ce qu'est la déficience mentale.

Cette hypothèse se centre sur les représentations sociales. En effet, nous verrons grâce au cadre théorique que les personnes en situation de handicap sont stigmatisées. Les personnes valides ont souvent un regard « critique » concernant le handicap : crainte, curiosité, dégoût, pitié... L'éducateur a pour objectif de changer ce regard en informant les personnes lambda sur ce qu'est le handicap.

---

## Partie II : Un changement de regard

---

« Qu'est-ce qu'un handicapé ?

*Celui qui te fait croire que tu es normal... »*

(SAUSSE, 1996)

Ce travail de recherche s'appuie sur un cadre théorique qui guidera ensuite la recherche empirique. En premier lieu, le thème du handicap sera traité de façon globale. Différents thèmes permettront de vérifier ensuite les hypothèses de compréhension.

### 2.1. Qu'est-ce que le handicap ?

---

Le handicap « est un phénomène socioculturel qui existe depuis les tous débuts de l'humanité, mais l'impact de ce handicap varie selon les exigences, les besoins et la conscience de la société en cause » (GARCIN & MORIN, 2003, p. 9). L'origine du mot « handicap » remonte au XVII<sup>e</sup> siècle en Grande-Bretagne et provient d'un terme anglais « *hand in cap* » qui signifie « la main dans le chapeau » (BORIOLI & LAUB, 2007). Cette expression découle d'un jeu d'échanges d'objets. Un arbitre prononçait ensuite son jugement et s'assurait que chacun possède un lot équivalent. Le handicap traduisait la situation où une personne avait tiré un mauvais lot. A partir du XVIII<sup>e</sup> siècle, ce terme se retrouve associé à la course de chevaux. Pour rendre les courses de chevaux plus équitables, le juge de la course décide du poids supplémentaire que les chevaux plus rapides doivent porter. Par la suite, ce terme désigna « *le poids supplémentaire ou toute autre condition imposée à un compétiteur supérieur en faveur d'un inférieur dans tout match d'athlétisme ou autre ; par extension tout fardeau, toute gêne toute incapacité qui pèse sur l'effort et rend le succès plus difficile* » (ROSSIGNOL, 2010, p. 4). Le terme devient avec le temps synonyme « *d'incapacité, de restriction, de limitation* ». Il est donc intéressant de voir son évolution car les pratiques d'accompagnement offertes aux personnes en situation de handicap se sont adaptés et ont été influencées par ces changements.

#### 2.1.1. Définition du handicap

Le mot « handicap » est apparu très récemment et a remplacé des termes tels que « *infirmité* », « *invalidité* » ou encore « *débilité* » (STIKER, 2005). Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (2001), une personne est handicapée « *si son intégrité physique ou mentale est passagèrement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises* ». Cette définition touche trois niveaux du handicap : la déficience (les organes et les fonctions), l'incapacité (les activités) et le

désavantage (les rôles sociaux). Finalement, le terme handicap exprime une limitation d'un individu à interagir avec son environnement, à cause d'une déficience qui provoque une incapacité. Il ne faut pas confondre handicap et déficience. La déficience est liée à la personne, c'est une incapacité à la réalisation d'une aptitude, tandis qu'un handicap, ou plus précisément la situation de handicap, est liée à l'environnement dans lequel une personne évolue et interagit.

### *TABLEAU I : TYPES DE DÉFICIENCES*

Voici un tableau réalisé selon les informations du site du Comité national Coordination Action Handicap (CCAH, 2018) qui montre les différents types de handicap, ainsi que ses caractéristiques.

	Déficience mentale (ou intellectuelle)	Déficience physique (ou moteur)	Déficience psychique	Déficience sensorielle (auditive ou visuelle)
Caractéristiques	Difficultés d'apprentissage, de compréhension. Touche les fonctions cognitives, le langage, la motricité et les fonctions sociales.	Atteinte partielle ou totale de la motricité	Conséquences de divers troubles tels que la psychose, les troubles bipolaires, les troubles de la personnalité ou encore certains troubles névrotiques. Ils apparaissent à l'âge adulte.	Difficultés liées aux organes sensoriels (auditifs et visuel). La capacité à entendre ou à voir est réduite.
Causes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À la conception (maladies génétiques, aberrations chromosomiques, ...)</li> <li>• Pendant la grossesse (radiations, alcool, tabac, ...)</li> <li>• À la naissance (prématurité, ...)</li> <li>• Après la naissance (maladies infectieuses, traumatismes, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Génétique</li> <li>• Malformation congénitale</li> <li>• Traumatisme dû à un accident</li> <li>• Vieillesse</li> </ul>	Causes inconnues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Génétique</li> <li>• Virale ou parasitaire (maladies comme la méningite)</li> </ul>

Les personnes « handicapée » ou en situation de handicap peuvent souffrir de déficiences mentales, physiques, psychiques ou sensorielles. Le handicap physique (ou moteur) se caractérise par d'importantes difficultés motrices qui peuvent altérer le maintien, les gestes de la vie quotidienne ou encore la parole. L'origine peut être soit cérébrale, ou non cérébrale. Le handicap psychique est quant à lui la conséquence d'une maladie mentale. Le handicap sensoriel peut toucher l'ouïe ou la vue. Pour les déficiences auditives, la communication verbale est très difficile (GUIDETTI & TOURETTE, 1999, p.43 + p.55).

### 2.1.2. Les trois dimensions de la situation de handicap

Selon Guidetti et Tourette (1999, p.8), la situation de handicap est traditionnellement divisée en trois dimensions :

- La déficience : « *il s'agit de la perte de substance ou altération d'une structure ou fonction psychologique, physiologique ou anatomique. Elle représente toute perturbation, congénitale ou acquise, permanente ou temporaire de la structure et des fonctions normales du corps et de l'individu, toute maladie qui affecte de façon durable la croissance, le développement et le fonctionnement du sujet* »
- L'incapacité : « *il s'agit de la réduction (résultant d'une déficience) partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité donnée de la façon ou dans les conditions considérées comme normales pour un être humain. Elle peut être permanente ou temporaire, réversible ou non, progressive, stable ou régressive. Elle se caractérise par des modifications du comportement et des autres fonctions normalement attendues.* »
- Le handicap : « *il s'agit du désavantage qui, pour un individu donné, résulte d'une déficience ou d'une incapacité qui limite ou interdit l'accomplissement d'un rôle normal (en rapport avec l'âge, le sexe, les facteurs sociaux et culturels).* »

### 2.1.3. La déficience mentale ou intellectuelle

Ce travail s'intéresse de façon plus détaillée à la déficience mentale (ou intellectuelle) car des liens peuvent être fait avec des expériences vécues sur le terrain. Les difficultés intellectuelles d'une personne font qu'elle est considérée comme « anormale » ou « hors norme » et qu'elle est tenue à l'écart de la société. Beaucoup ont des préjugés sur cette notion : certains pensent que c'est une punition que Dieu a donnée à certains parents (BORIOLI & LAUB, 2007), d'autres pensent que c'est dû à un accident. Les causes de la déficience intellectuelle sont multiples, suite à un problème génétique, un accident de grossesse, des maladies ou l'environnement.

Comme la déficience mentale est une notion très vaste et complexe, il est difficile d'en donner une définition. L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2001) définit le retard mental comme « *un arrêt du développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales* ».

Ce type de déficience se traduit par des difficultés d'apprentissage et de réalisation de certaines tâches quotidiennes. Elle affecte certaines capacités de la mémoire : réfléchir, se concentrer, exposer ses idées ou encore raisonner. Un diagnostic est posé sur trois critères : le Q.I (Quotient Intellectuel), les habiletés comportementales et l'âge. Il existe également plusieurs degrés de déficience : légère (Q.I. : 50-75), moyenne (Q.I. : 50-35), grave ou sévère (Q.I. : 35-20) et profonde (Q.I. : 20-0) (JUHEL, 2000). Certaines formes de déficience sont visibles à la naissance, tel que la trisomie 21, tandis que d'autres apparaissent chez l'enfant pendant sa croissance.

#### **2.1.4. Le handicap visible ou invisible**

Le handicap « invisible » est un nouveau terme qui est employé depuis le début des années 2000 et représente 80% des cas des personnes en situation de handicap (BESSAC, 2013). Un handicap invisible est un handicap qui n'est pas apparent. L'entourage ne peut pas apercevoir le handicap de la personne. Erving Goffman (1975), sociologue, distingue les stigmates visibles et invisibles. La notion de stigmatisme sera abordée dans le prochain chapitre. Toutefois, la notion de handicap visible renvoie à une perception et une identification du handicap chez la personne. Au contraire, le handicap invisible représente la situation de handicap que le corps ne perçoit pas. Ce travail de Bachelor, traite d'abord du handicap « invisible ». Certains troubles sont invisibles car ils sont difficilement reconnaissables chez une personne, tels que les troubles intellectuels ou psychiques, les troubles du comportement, les maladies rares... Les domaines invisibles affectés peuvent être la communication, les habiletés sociales, les comportements qui peuvent être perçus comme « étranges » par les autres. Il n'y a donc pas un handicap invisible mais « des » handicaps invisibles qui ont tous leurs spécificités.

### **2.2. Les représentations sociales**

---

Les êtres humains ont besoins de savoir à quoi s'attendre avec le monde qui les entoure. Tout le monde se fabrique des représentations pour faire face aux objets, aux personnes, aux événements, aux idées. Pour comprendre et affronter ce monde, l'individu s'appuie sur les autres, que ce soit dans le conflit ou dans l'entente. C'est pourquoi les représentations sont sociales. Les représentations sociales sont la base de la vie psychique. C'est à elles que l'individu fait facilement et le plus spontanément appel pour se repérer dans son environnement psychique et humain (MANNONI, 2012).

#### **2.2.1. Représentations sociales : définition**

Les représentations sociales sont toujours représentation de quelque chose (l'objet) pour quelqu'un (le sujet). Elles s'élaborent à partir d'images, de mythes, de contes, de dictons, de croyances, de superstitions, d'idées reçues (préjugés, stéréotypes). Elles induisent une manière de pensée et d'interpréter la réalité quotidienne (JODELET, 1989).

Denise Jodelet propose la définition suivante de la représentation sociale (1989, p.53) : « *La représentation sociale est une forme de connaissance socialement élaborée et partagée ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social* ». Les représentations sociales permettent à l'être humain de se repérer dans un environnement physique et humain. Elles se présentent comme des grilles de lecture de la réalité créée et partagée par un groupe ce qui permet à ses membres de penser et d'agir. La société établit des catégories où elle classe naturellement les personnes. Lorsque nous rencontrons un inconnu pour la première fois, nous avons tendance à observer ses caractéristiques physiques et à le discréditer (GOFFMAN, 1975).

### 2.2.2. Les stigmates

Quand la différence est visible, elle se rapproche de la notion de « stigmaté ». Lorsque quelqu'un aperçoit une personne en situation de handicap dans la rue, la première pensée qui vienne à l'esprit est peut-être « *Oh le pauvre* » ou encore « *cela doit être difficile à vivre* ». Les caractéristiques et les compétences de la personne en situation de handicap sont oubliées car l'attention est portée sur le « stigmaté », c'est-à-dire sur sa différence. Pourquoi certaines personnes valides présentent-elles plus d'empathie vers une personne en situation de handicap et modifient leurs comportements ?

Selon Goffman (1975), la société n'accepte pas pleinement un individu ou un groupe d'individus en raison d'une caractéristique physique, mentale ou comportementale jugée déviante et qu'il qualifie de « stigmaté », c'est-à-dire « *un attribut négatif qui jette un discrédit profond sur la personne concernée* ». Cette caractéristique empêche l'individu d'être pleinement accepté par la société. Lorsque nous rencontrons quelqu'un, nous le classons automatiquement dans une case ; cela permet de savoir comment réagir face à la personne que nous rencontrons. « *Ainsi diminué à nos yeux, il cesse d'être pour nous une personne accomplie et ordinaire, et tombe au rang d'individu vicié, amputé. Un tel attribut constitue un stigmaté, surtout si le discrédit qu'il entraîne est très large ; parfois aussi on parle de faiblesse, de déficit ou de handicap* » (p.11). Le fait d'étiqueter un groupe de personnes avec des stéréotypes dévalorisants permet de se différencier des autres car les caractéristiques ne sont pas semblables.

Le stigmaté se base sur le corps de la personne, sa manière d'être, de s'exprimer et des caractéristiques qui sont souvent erronées peuvent être déduites car la personne en situation de handicap ne correspond pas aux normes identitaires des groupes dans lesquels elle vit. Goffman (1975) a donc étudié une communauté type de l'intérieur. Il montre que l'existence de stigmates influence le comportement de la société : les individus stigmatisés doivent « *porter leur état comme un brassard* » (p.150). « *On demande à l'individu stigmatisé de nier le poids de son fardeau et de ne jamais laisser croire qu'à le porter il ait pu devenir différent de nous ; en même temps on exige qu'il se tienne à une distance telle que nous puissions entretenir sans peine l'image que nous nous faisons de lui. En d'autres termes, on lui conseille*

*de s'accepter et de nous accepter, en remerciant naturellement d'une tolérance première que nous ne lui avons jamais tout à fait accordée » (p.145).* Les stéréotypes dévalorisants sont « automatiques », ils sont faits en une fraction de seconde et de manière préconsciente. Il est ensuite difficile de les modifier.

### 2.2.3. Les préjugés et stéréotypes

Les stéréotypes et les préjugés font partis de la pensée et construisent les représentations sociales.

Un préjugé est le résultat de la pensée d'un groupe de personnes à un moment donné, à propos de faits, de situations ou de personnes. Selon Mannoni (2012, p.25), *« le préjugé est une sorte de convention sociale qui intéresse tout particulièrement certaines questions et qui se présente comme une élaboration mentale simple et unifiée valant pour tous les membres du groupe. Chacun, dans la société de référence, sait à quoi s'en tenir lorsqu'il est confronté à cet énoncé, et il n'a pas besoin de chercher de justification ni d'explication pour l'admettre. L'adhésion se fait d'une manière automatique dans l'inconscient où se déploie cette image »*. Le préjugé peut être dangereux car s'il est accepté par un grand nombre de personnes, il ne peut être remis en question et paraît évident.

*« Les stéréotypes se présentent comme des clichés mentaux stables, constants et peu susceptibles de modification » (Mannoni, 2012, p.27).* La différence portée par une personne en situation de handicap amène beaucoup de stéréotypes : vulnérable, faible, besoin d'assistance et d'aide. Les personnes « normales » mettent de la distance avec les personnes en situation de handicap, car pour elles, la différence est trop grande. Tous ces comportements amènent à la personne en situation de handicap d'être stigmatisée et même parfois exclue de la société. C'est de ces attitudes que découle le handicap de la personne.

Finalement, les termes de représentations sociales, stigmates, préjugés et stéréotypes sont liés car ils existent beaucoup dans le monde du handicap. Aujourd'hui, il y a toujours autant de stigmates sur le handicap, de préjugés ainsi que de stéréotypes, qu'ils soient valorisants ou dévalorisants. Prenons un exemple pour illustrer ces termes : un stéréotype dévalorisant parfois attribué à une personne en situation de handicap est la dépendance. Certaines personnes ont tendance à penser que les personnes en situation de handicap sont vulnérables, qu'elles ne sont pas autonomes et qu'elles ont besoin d'être sans cesse accompagnées. Cet attribut peut mener à l'exclusion car on attribue un « statut » à une catégorie de la population.



## 2.3. La société face au handicap intellectuel

---

Un des objectifs de cette recherche est de comprendre les représentations sociales de la société envers les personnes en situation de handicap. Un bref historique permettra de comprendre comment la notion de handicap et ses représentations ont évoluées.

### 2.3.1. L'histoire du handicap

Il est important de connaître l'évolution du handicap afin de comprendre le regard porté sur les personnes en situation de handicap. Le handicap a connu une grande évolution sociale et culturelle dans la société, car autrefois, lorsque que quelqu'un était handicapé, il était considéré comme différent, anormal ou même comme un « monstre ». Pour ce chapitre, nous allons uniquement parler de handicap intellectuel et non de handicap physique.

**À l'Antiquité**, le handicap en général est basé sur des croyances surnaturelles et des superpositions. Il découle de phénomènes surnaturelles (possession démoniaque, intervention divine, etc.). Le traitement consiste à « libérer » les personnes touchées par cette force et à protéger le reste de la communauté. Certaines cultures représentaient de manière très différentes le handicap : dans la Grèce Antique, le handicap était associé à un maléfice. Les enfants « malformés » étaient abandonnés. En Egypte, le handicap était vu comme une divinité, un signe de Dieu.

**Au Moyen-Âge**, l'émergence de la médecine permet d'étudier la cause du handicap intellectuel et de formuler de nouvelles hypothèses. La déficience intellectuelle est vue comme une pathologie chez les personnes dont les causes sont médicales. À l'époque, le but était de guérir ces personnes afin d'éviter une propagation des « handicapés ».

**À partir du 19<sup>ème</sup> siècle**, les personnes commencent à penser que les personnes en situation de handicap peuvent être éducatibles. On reconnaît le potentiel des personnes et on favorise l'apprentissage d'habiletés de base à la vie quotidienne. Le niveau intellectuel de la personne en situation de handicap est pris en compte et on commence à développer certaines pratiques pédagogiques.

**Vers le milieu du 19<sup>ème</sup> siècle**, beaucoup d'institution voient le jour et hébergent les personnes en situation de handicap. À l'origine, ces lieux devaient offrir un environnement qui permettait d'éduquer ces personnes, mais ils deviennent rapidement un endroit où on les enferme car elles sont considérées comme anormales : malades mentaux, orphelins, infirmes, sans-abris, etc... Le but de cet enfermement est de rassurer la communauté. En effet, la société éprouve une certaine crainte face aux personnes handicapées. Elles doivent avoir un environnement « distinct » du reste de la société. Jean-Luc Lambert rappelle que vers 1930 : *« on arrive progressivement à la notion que ces personnes seront mieux dans les institutions où elles seront protégées des normaux : le handicap mental est un mal dont il faut protéger la société. Ainsi la boucle est bouclée, l'institution va protéger à la fois ses pensionnaires et la société »*

(COQUOZ & KNÜSEL, 2004, p.35). Les personnes en situation de handicap étant mises à l'écart, la société perd l'habitude de les fréquenter. Les gens commencent à en avoir peur et pensent qu'il ne faut pas seulement les exclure mais les enfermer.

### **2.3.2. L'évolution de la prise en charge du handicap**

La situation a beaucoup évolué depuis l'Antiquité, que ce soit dans le langage utilisé, la prise en charge ou encore la manière de considérer la personne en situation de handicap. Le changement de terminologie utilisée pour définir une personne en situation de handicap a également eu des effets sur les représentations sociales.

Autrefois, la personne en situation de handicap était mise à l'écart et était en dépendance totale de l'autre. On s'est d'abord soucié de mettre les personnes en situation de handicap à l'écart pour protéger la société de la vision des personnes handicapées mais aussi pour protéger ces dernières du fonctionnement de la société (COQUOZ & KNÜSEL, 2004). C'est seulement vers 1930, en Suisse, que les institutions se créent pour accueillir ces personnes afin de protéger les bénéficiaires et la société. Cette mise à l'écart a plusieurs conséquences : la société perd l'habitude de fréquenter des situations de handicap, la rencontre fait peur, la crainte se renforce. En 1960, les institutions commencent à s'ouvrir à l'extérieur, un peu timidement au départ, en organisant des petites sorties en groupe comme des camps. Ces pratiques permettent à la société de constater que les personnes en situation de handicap sont des personnes à part entières, qui ont des besoins et des droits (COQUOZ & KNÜSEL, 2004). Le but aujourd'hui est de favoriser la qualité de vie et la participation sociale des personnes en situation de handicap en favorisant leur intégration sociale, en développant certaines pratiques individualisées, en leur permettant de s'auto-déterminer.

Grâce à cette évolution historique, on peut retenir que les personnes en situation de handicap ont été mises à l'écart pendant longtemps car elles étaient considérées comme « problématiques » ou « nuisibles » pour la société. Aujourd'hui, l'environnement joue un rôle important dans la définition et la compréhension du handicap notamment grâce aux nouveaux concepts, aux textes législatifs et aux pratiques tels que la LHand, la MHAVIE, le PPH, ou encore l'écosystémique (MARGOT-CATTIN, 2011). Cette vision offre un point de vue global des besoins spécifiques de la population. Le regard de la société a beaucoup changé et a permis une prise de conscience du handicap, une volonté d'aider, d'améliorer le quotidien de ces personnes.

### **2.3.3. Aujourd'hui en Suisse**

Les lois visant l'égalité des personnes en situation de handicap ont permis un changement d'attitude à leur égard. Par exemple, la Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) entrée en vigueur en 2004 en Suisse est considérée comme un changement qui a permis aux personnes en situation de handicap d'être protégées contre les inégalités et de participer à la vie en société. Cette loi témoigne d'une volonté

d'inclusion des personnes en situation de handicap. Selon l'article 1 : « *La présente loi a pour but de prévenir, de réduire ou d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées. Elle crée des conditions propres à faciliter aux personnes handicapées la participation à la vie de la société, en les aidant notamment à être autonomes dans l'établissement de contacts sociaux, dans l'accomplissement d'une formation et dans l'exercice d'une activité professionnelle* ». Les lois ont permis d'avoir une vision plus « écosystémique » en considérant que le handicap résulte d'une mauvaise interaction entre la personne et son environnement. Par exemple, une personne aveugle ne se trouve pas en situation de handicap si son lieu de travail est aménagé spécifiquement pour elle, mais elle est en situation de handicap si elle n'arrive pas à avoir accès à une information.

Actuellement, il existe de nombreuses institutions qui accueillent des personnes souffrant d'un handicap que ce soit physique, intellectuel, psychique ou sensoriel. Ces lieux permettent à ces personnes de créer du lien social entre elles, de favoriser de nouvelles compétences et d'apprendre à vivre en collectivité. Certaines associations ont également permis de donner un regard nouveau sur le handicap à la population. Le premier objectif de ces organisations est d'obtenir une reconnaissance des personnes en situation de handicap comme des personnes ayant des droits. La vie de ces personnes a considérablement changé notamment grâce aux moyens financiers mais également grâce au travail des éducateurs sociaux. Les personnes en situation de handicap sont passées d'une vie isolée en asile à une vie sociale intégrée (COQUOZ & KNÜSEL, 2004).

## 2.4. Le rôle de l'éducateur face à une personne ayant une déficience mentale

---

« *Accompagner c'est "être avec" et "aller vers"* »

(PAUL, 2012, p.14)

Ce chapitre, s'intéresse à l'éducateur social, son rôle, sa posture professionnelle. L'éducation sociale est un domaine qui évolue sans cesse, où il y a des débats sociaux et des changements sociaux. Cette évolution permet de transformer le statut également des personnes que les éducateurs accompagnent. Ce chapitre se base sur l'ouvrage : « *L'insaisissable pratique* » de COQUOZ & KNÜSEL (2004).

### 2.4.1. L'éducateur social

Le code de déontologie du travail social en Suisse propose la définition suivante du travail social (AVENIR SOCIAL, 2010, p.8) : « *La profession de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines, la capacité (empowerment) et la libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être* ». Ce

cadre déontologique permet de fixer une frontière entre ce qui est permis et ce qui ne l'est pas.

Autrefois, il était question de prise en charge, aujourd'hui d'accompagnement. C'est le quotidien du travailleur social. La vision de l'éducateur social a évolué et évolue encore. Le bénéficiaire est considéré comme « acteur » : il est placé « au centre » et le rôle de l'éducateur est d'accompagner ces personnes tout en leur laissant du pouvoir d'agir. Il reste difficile de donner une définition générale de l'éducation car le travail d'un éducateur varie en fonction du lieu où il intervient et du type de population avec qui il travaille. Le travail social est un champ très diversifié que ce soit par les institutions (foyer, centre d'accueil de jour, école spécialisée, centres médico-sociaux, ...) et par la population (personnes en situation de handicap, personnes toxicodépendantes, enfants ou adolescents ayant des problèmes familiaux, victimes de violence, ...). La pratique de l'éducateur dépend du domaine choisi.

Le terrain professionnel de l'éducateur est le quotidien des usagers. C'est un espace qui touche la vie quotidienne des personnes en situation de handicap. Ce ne sont pas les levers, les couchers, les repas de midi qui définissent le quotidien. Il existe parfois certains préjugés concernant le quotidien des personnes vivant en institution qui se résumeraient à des journées d'activités de loisirs, à préparer les repas ou encore organiser des camps. En réalité, le quotidien est une construction sociale. L'éducateur fait émerger du sens dans les activités du quotidien et vise des buts précis, par exemple de la créativité grâce à des activités de loisirs (COQUOZ & KNÜSEL, 2004, p.38). L'activité professionnelle de l'éducateur est déterminée par l'organisation de vie des usagers : elle consiste à imaginer des projets éducatifs promouvant l'autodétermination de la personne, le développement de son autonomie.

#### **2.4.2. L'accompagnement des personnes en situation de handicap**

L'accompagnement est la notion clé de la profession d'éducateur. Maela Paul (2012) propose une définition de l'accompagnement :

*« Pour initier cette réflexion, on peut se référer à la définition commune du verbe : Se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui. Cette définition nous enseigne que la relation est première « se joindre à quelqu'un », que la démarche est de l'ordre d'un mouvement qui se règle à partir de l'autre « pour aller » où « il » va et que les deux avancent « de concert », c'est-à-dire « en même temps », « au même pas ». Il en résulte une définition minimale, accompagner c'est « être avec » et « aller vers » et des principes aux nombres de trois. Le premier est que de la mise en relation dépend la mise en chemin, le deuxième qu'il s'agit moins d'atteindre un résultat que de s'orienter « vers » c'est-à-dire de choisir une direction et le troisième que l'action (la marche, le pas, le cheminement) se règle sur autrui soit aller où « il » va et « en même temps » que lui ce qui suppose de l'accorder à celui que l'on accompagne. » (Paul, 2012, p. 14)*

Il faut constamment prendre en compte les besoins et les attentes des personnes accompagnées. La notion de « handicap » a beaucoup évolué. Aujourd'hui, toutes les capacités, potentialités et qualités de la personne en situation de handicap sont reconnues. L'éducateur se situe aux confluent de ces évolutions ; grâce à ces connaissances théoriques et pratiques, il va lui aussi faire évoluer le terme « *d'accompagnement d'une personne en situation de handicap* » (COQUOZ & KNÜSEL, 2004, p.37).

Selon Maéla Paul (2012), il existe trois principes de l'accompagnement :

- La relation établie avec la personne accompagnée dépend du chemin que veut emprunter cette dernière.
- Il s'agit plus d'orienter la personne « vers » que d'atteindre un résultat, c'est-à-dire que c'est le chemin qui importe pour atteindre l'objectif plutôt que la réussite même de l'objectif.
- L'action entreprise se calque sur autrui. L'intervenant doit s'accorder avec la personne accompagnée, en allant où elle va et en même temps qu'elle.

L'accompagnant doit permettre aux bénéficiaires de mettre en action leur pouvoir d'agir, c'est-à-dire les rendre acteurs en ayant le pouvoir de réfléchir, de se questionner, de donner du sens et de mobiliser leurs ressources. Les personnes en situation de handicap sont des êtres humains qui méritent le respect. Le respect de la personne passe par un accompagnement adapté et non par de l'assistance. Les personnes en situation de handicap n'ont pas besoin d'être infantilisés, que quelqu'un les traite comme des personnes « incapable et dépendante ». L'accompagnement c'est avant tout un partenariat, avoir un rapport égal à égal (NUSS, 2011).

Afin d'entrer en communication et en relation avec une personne en situation de handicap, il est nécessaire que les professionnels ciblent leurs interventions éducatives. L'éducateur doit aider les personnes en situation de handicap à acquérir des compétences sociales, langagière et communicationnelles pour leur permettre de créer des relations. La communication est nécessaire pour que chaque personne puisse s'épanouir dans sa vie sociale.

### **2.4.3. La posture de l'éducateur**

L'éducateur adopte une posture qui est influencée par le contexte professionnel. L'environnement influence les professionnels et leurs pratiques car il oriente leurs représentations, il impose des contraintes. La posture est l'ensemble des attitudes, des expériences, des savoirs. Lameul (2006, p.89) propose la définition suivante : « *une posture est la manifestation (physique ou symbolique) d'un état mental. Façonnée par nos croyances et orientée par nos intentions, elle exerce une influence directrice et dynamique sur nos actions, leur donnant sens et justification* ». La posture professionnelle n'est jamais stable car elle s'inscrit dans une relation avec autrui, qui lui impose un mouvement. Par exemple, dans certaines situations l'éducateur doit prendre de la distance (physique ou psychique) afin

d'analyser une situation. Un éducateur peut donc avoir différentes postures car elles ne sont pas figées. La force du travailleur social est de changer sa posture et l'adapter grâce à des outils, des formations.

Dans l'accompagnement, la posture professionnelle influence la pratique éducative. Selon Maela Paul (2012), dans un premier temps, il faut avoir une posture éthique, c'est-à-dire un esprit critique et réflexif : *« Pour qui je me prends ? Pour quoi je le prends ? A quel type de relation je collabore ? Et pour quel monde je travaille ? »*. Dans un second temps, le professionnel adopte une posture de « non-savant » ou bien de ne pas être en posture supérieure, de toute puissance : *« Cette posture de non-savoir suppose de laisser en suspens nos discours professionnels et personnels dominants (ce que nous savons et pensons savoir), se déshabituer de l'idée de comprendre trop vite l'autre, de savoir à sa place ce qu'il conviendrait de choisir, d'énoncer « le » choix qu'il conviendrait de faire et d'avoir l'esprit ouvert au défi et au changement, à l'inattendu »*. Maela Paul (2012) met en avant également l'importance du dialogue : *« écouter c'est être attentif certes, mais c'est surtout interagir, répondre, solliciter, dynamiser un questionnement permettant aux personnes de « se » questionner dans le rapport à la réalité dans laquelle elles sont »*.

Selon Juhel (2000), l'éducateur doit voir la personne en situation de handicap non comme un être isolé, mais comme un être qui appartient à un système qui lui est propre : il a une famille, des ressources, des qualités, etc. Les personnes en situation de handicap sont parfois rejetées et sont perçues comme des objets de « pitié ». L'éducateur a donc le rôle d'accompagner ces personnes à se sentir à l'aise dans la société, à trouver leur place afin de ne pas être marginalisées. Le code de déontologie du travail social en Suisse affirme que *« les professionnels du travail social s'engagent en tant que citoyens pour une société démocratique et consciente de ses valeurs fondamentales, pour la solidarité et la défense des droits humains, pour l'égalité et le traitement non discriminatoire de tous les êtres humains, et pour la lutte contre toute forme de discrimination »* (AVENIR SOCIAL, 2010, p.13). Ainsi, l'éducateur adopte une posture où il fait preuve de non-jugement, de respect, d'écoute active et aide le bénéficiaire en « faisant avec » et non « en faisant pour ». L'éducateur a une posture d'accompagnant, et non une posture de soignant ou de sauveur, qui consiste à être avec la personne et non pas la sauver ou agir à sa place.

## 2.5. Les émotions dans l'éducation sociale

---

L'éducation sociale est un métier qui demande beaucoup d'implication personnelle. Tout d'abord, le professionnel se confronte à la souffrance des usagers qu'il accompagne. Il utilise ses propres outils afin d'en faire une action professionnelle. Comme ce travail de Bachelor s'intéresse à la posture de l'éducateur face au regard de la société sur le handicap, il est nécessaire de se pencher sur les émotions que peut ressentir l'éducateur face à ces moments de rencontre et comment les gérer. Dans la situation que j'ai vécue au McDonald's avec les jeunes enfants en situation de handicap, les émotions que j'ai ressenties étaient si grandes qu'elles ont interféré sur ma capacité de réfléchir. J'étais dans l'incapacité totale de réagir.

### 2.5.1. Définition des émotions

Dans le dictionnaire Le Robert (Le Petit Robert, p.18), l'émotion a plusieurs définitions : « *mouvement, agitation d'un corps pouvant se pervertir en trouble* » ou encore « *un état de conscience complexe qui arrive brusquement et sur une courte durée* ». Il existe des centaines de définitions ce qui prouve la complexité de ce terme. Ce chapitre se base sur les travaux d'Elisabeth Couzon et Françoise Dorn (2007) : « *Les émotions : développer son intelligence émotionnelle* ». Ces deux auteures citent qu'il existe six émotions de base qui sont exprimées depuis la naissance, qui sont automatiques et visibles, car les muscles du visage et du corps montrent une expression spécifique pour chacune d'elles.

- **La peur** : Cette émotion annonce la présence d'un danger. Le rythme cardiaque accélère, le corps s'immobilise. Il y a un manque de sécurité qui met tout le corps en alerte et qui peut le mettre en attaque.
- **La colère** : Le corps est comme dans un état de « transgression ». Le sentiment ressenti est souvent l'injustice ou la gêne. Le corps augmente de température, il a besoin d'évacuer cette pression et cette tension en l'évacuant par différents moyens (frapper, pleurer, ...).

*« Les déclencheurs de la colère sont multiples : frustration devant un obstacle que l'on n'arrive pas à franchir, injustice ou une impression d'injustice, dommage causé par un tiers, atteinte à son intégrité physique ou psychique, limites personnelles transgressées par l'autre, signal d'un abus qu'il est temps d'arrêter, atteinte à notre système de valeurs »* (Couzon et Dorn, 2007, p. 32).

- **La tristesse** : elle se déclenche souvent lors d'une perte, d'un manque, d'un souhait ou d'un besoin pas satisfait. Elle est visible car elle montre la personne en état de vulnérabilité, en sanglots, en état de fatigue ou en repli.
- **La joie** : la joie est un partage de plaisir, de réussite lors d'un événement, d'un bien-être ou un succès. Elle se manifeste par des rires, sourires, des cris. Elle donne l'envie de vivre et l'énergie d'avancer.
- **Le dégoût** : le dégoût est une aversion des sens. Il peut être prononcé au toucher de certaines matières, à l'odorat de saveurs ou encore à la vue de certaines personnes mais également des comportements non-éthiques à nos valeurs.
- **La surprise** : il y a des « bonnes » ou des « mauvaises » surprises. Face à une situation inattendue ou à une situation inhabituelle, la bouche et les yeux s'ouvrent. Le rythme cardiaque s'accélère et le souffle peut être coupé. Cette émotion permet de s'adapter



à l'inattendu. Il est difficile d'anticiper les réactions dans ces moments car la situation peut mettre quelqu'un dans une position nouvelle ou imprévue.

Il existe évidemment d'autres émotions dites « secondaires » qui sont construites et mélangées à partir des six émotions présentées ci-dessus. Ces émotions peuvent être sociales, comme par exemple : la sympathie, l'envie, l'admiration, le mépris, la honte, l'embarras.

### **2.5.2. Fonctions des émotions**

Les émotions ont tout d'abord une fonction importante pour l'individu. Une des fonctions principales des émotions est d'assurer la survie et de protéger le corps à réagir contre la perte d'un besoin. Lorsqu'un besoin n'a pas été satisfait, des émotions s'enclenchent pour répondre à cette insatisfaction. Si l'émotion est identifiée, il est possible de déceler quel besoin n'a pas été satisfait. Ces réactions sont significatives pour l'apprentissage de la vie ; elles permettent à l'individu de savoir s'adapter dans différentes situations.

Les émotions ont également une fonction vis-à-vis des autres car elles permettent d'entrer en communication. Par exemple, les personnes en situation de handicap n'ont parfois pas de langage verbal et n'arrivent pas à communiquer leurs besoins ou leurs envies. Ils arrivent toutefois à communiquer sur leur visage certaines expressions, tel un sourire, un rougissement, un étonnement. Ces indices donnent des informations sur leur état émotionnel. L'éducateur peut adapter sa manière d'agir grâce à cette communication non-verbale.

### **2.5.3. La gestion des émotions en tant qu'éducateur**

L'éducation sociale nécessite une grande implication personnelle car les relations et les liens de confiance sont nécessaires afin d'avancer avec la population accompagnée. L'éducateur doit donner une part de lui-même pour permettre aux bénéficiaires de s'ouvrir à leur tour : « *Donner pour recevoir en retour* ». Effectivement, les moments forts renforcent le lien, ils alimentent la relation car les émotions sont partagées entre les bénéficiaires et les éducateurs. Par conséquent, les émotions aident à entrer en relation et peuvent aussi rendre vulnérable. Les éducateurs peuvent parfois être émus par certaines situations : ceci n'est pas un signe de faiblesse. C'est un rôle professionnel, cela fait partie de soi et de la personnalité.

L'éducateur doit apprendre à avoir un regard critique sur sa pratique et sur son implication. Il ne doit pas se laisser déborder par ses émotions. Il existe différentes stratégies afin de contrôler ses émotions : la relaxation, par exemple, apporte un sentiment de bien-être. La sophrologie permet de contrôler son stress et d'aborder positivement la vie. Finalement, il est possible de modifier l'intensité et le type d'émotion dans certaines situations. Certaines techniques de respiration par exemple consistent à faire diminuer la peur et d'augmenter la concentration.



Dans le travail social, il y a cette norme de neutralité affective, c'est-à-dire qu'il faut avoir la bonne distance avec les bénéficiaires mais tout en créant du lien avec eux. Toutefois, c'est un domaine où le contact est nécessaire, où se vivent des moments importants, où se ressentent des émotions très fortes. Il est important de savoir accueillir les émotions de l'autre car cela signifie accueillir ses propres émotions.

## 2.6. Le regard

---

***« On ne naît pas handicapé, on le devient par le regard des autres et les pesanteurs sociales. »***

(NUSS, 2011, p. 8)

### 2.6.1. Qu'est-ce que le regard ?

Selon le dictionnaire « Le Petit Robert » (p.54), le regard a plusieurs définitions. La première est « *une manière de diriger les yeux vers quelque chose afin de voir* ». La deuxième est « *une expression des yeux, quant aux sentiments, aux états d'âme de la personne qui regarde* ». La dernière est « *une considération d'un objet par l'attention, par la pensée* ».

Chaque personne qui se rencontre est d'abord livré au regard. Le regard du valide sur « l'invalides », le regard de la personne handicapée sur la personne normale, ces deux regards se croisent mais ne communiquent pas. Le premier contact visuel avec un inconnu se construit sur des représentations involontaires dues au physique. La perception d'une différence arrête le regard vers la personne qui en est porteuse : « *un seul regard suffit pour montrer si nous estimons ou méprisons une personne* » (ANCET, 2011). Il est donc équivalent au jugement. L'être humain est fait de cette manière : il prête attention à ce qui n'est pas dans la norme. De la première impression découlera le positionnement d'une rencontre, c'est-à-dire que dès le premier regard, on est catalogué, jugé ou rejeté. Dans ce premier regard, il y a également l'expression du visage, la distance que l'on prend physiquement avec la personne, le regard fixant ou le regard fuyant. Tous ces éléments permettent de marquer une distance ou une proximité avec la personne avant même d'avoir communiqué.

Pozzo di Borgo, Vanier et de Cherisey parlent d'un documentaire qui raconte l'histoire de Fanny, atteinte d'une déficience mentale modérée et également atteinte d'un léger handicap physique. Lorsque quelqu'un lui pose la question « *Pour toi Fanny, le handicap c'est quoi ?* » elle répond : « *le regard des autres* » (POZZO DI BORGO, VANIER & DE CHERISEY, 2012, p.39).

### 2.6.2. L'influence du regard sur la représentation du handicap

La représentation de la personne en situation de handicap est influencée par son image, son apparence, par les signes visibles de son handicap. L'importance est mise sur la différence. Denise Jodelet explique que l'identité est construite par les regards qu'une personne pose sur

l'autre. Ce concept est le principe de l'altérité. L'image faite sur l'autre renvoie sur l'image que faite sur soi-même. Il est possible de rencontrer soit des similitudes, qui peuvent rapprocher deux personnes, soit des différences qui sont à l'opposé de sa propre identité (JODELET, 2005).

Comme le relève Stiker (2005, p. 201), « *les handicapés, (...) même quand ils ne portent pas de stigmates voyants, sont perçus comme outsiders parce qu'ils déplaisent, parce qu'ils menacent l'image que nous avons de notre bonne identité de possesseurs de nos moyens, de travailleurs rentables et utiles et quelques autres choses de ce genre...* ». Cette citation nous montre que l'être humain cherche à se différencier des personnes qui ne sont pas comme lui.

Morvan (1999) a mené une étude où il distingue cinq catégories d'images qui sous-tendent les représentations à propos des personnes en situation de handicap :

- **L'image sémiologique** est la représentation qui met l'accent sur handicap physique, sur le corps fragile et impuissant. Ce qui influence le plus la représentation est l'image du handicap, son apparence et ses signes visibles. *Selon les statistiques de Morvan, 47 % de la population générale réagissent par cette première image.*
- **L'image secondaire** concerne les conséquences fonctionnelles et sociales du handicap, c'est-à-dire : l'autonomie, l'indépendance, la communication et l'intégration. La personne en déficience mentale, selon cette représentation, est vue comme une personne vivant dans un monde clos, d'enfermement et ayant des problèmes relationnels comme des difficultés scolaires, l'exclusion ou la solitude. *Selon les statistiques de Morvan, 35 % de la population ont cette représentation.*
- **L'image affective** représente le vécu et l'impact affectif des personnes. La personne atteinte d'une déficience mentale est représentée comme vivant dans son monde. Elle fait ressortir des émotions chez les « autres » comme de la tristesse. *Selon les statistiques de Morvan, 26 % de la population pensent de cette manière.*
- **L'image figure porteuse** se centre plus sur l'infantilisation des personnes en situation de handicap, qui surtout à l'âge adulte ont des difficultés à s'insérer dans la vie sociale et qui ont des difficultés à être autonome. *Selon les statistiques de Morvan, 22 % de la population ont cette représentation.*
- **L'image relationnelle**, c'est-à-dire les relations affectives que les autres ont avec la personne. La personne atteinte d'une déficience mentale fait ressortir, des « attitudes de rejet et d'impuissance, des sentiments de peur et de malaise ». La personne sans handicap manifeste un malaise face à une personne en déficience mentale. *Selon les statistiques de Morvan, seulement 17 % de la population réagissent par cette dernière image.*

L'image relationnelle et l'image affective sont les deux représentations qui « handicapent » le plus la personne. Elles donnent des images pas très favorables à la personne en situation de handicap : désavantage, inadaptation, crainte (MARGOT-CATTIN, 2011). Toutes ces images forment des représentations sociales qui sont liées au modèle culturel.

### 2.6.3. Le regard du valide sur l'invalidé

Selon Goffman (1975), lorsque quelqu'un ne connaît pas ou n'a pas l'habitude de rencontrer quelqu'un en situation de handicap, la personne « lambda » se focalise sur le « stigmaté » de la personne en situation de handicap. Certaines personnes ne savent plus comment réagir face à une personne en situation de handicap.

La personne en situation de handicap est considérée comme une curiosité sur laquelle on attarde son regard et est fortement stigmatisée. Lorsqu'une personne en situation de handicap rencontre une personne normale, il y a ce poids du regard qui peut être ressenti par la personne en situation de handicap. Le regard du valide sur « l'invalidé », le regard de la personne handicapée sur la personne normale, ces deux regards se croisent mais ne se rencontrent pas. Poser un autre regard sur celui qui est différent revient à se confronter à ses propres faiblesses, à ressembler à ce qui n'est pas dans la norme. Pour certains, cela peut être un choc visuel de voir un corps enlaidi par les stigmates de la maladie (NUSS, 2011).

### 2.6.4. Le regard de l'invalidé sur le valide

*« Vous me prenez pour un débile ? »*

(JOLLIEN, 2013)

Pozzo di Borgo, Vanier et de Cherisey (2012) affirment que plus d'une personne sur trois est persuadée qu'une personne handicapée mentale n'a pas conscience de sa différence et qu'elle n'est pas capable de réaliser que sa situation de handicap entraîne des discriminations. Pourtant, si la plupart des personnes en situation de handicap ne perçoivent pas tous les aspects du monde qui les entoure, elles ont compris que leur vie n'est pas identique aux autres. Voici quelques exemples.

Alexandre Jollien (2013) est un auteur en situation de handicap qui écrit des livres pour témoigner de son combat contre l'altérité et la différence. Il raconte que le regard qu'on porte sur lui peut être oppressant : *« tel regard fixe le mien puis descend, là précisément où se trouve la preuve qu'il cherche : il est handicapé »*. Il ajoute ensuite *« Ce que la plupart des gens perçoivent, c'est l'étrangeté des gestes, la lenteur des paroles, la démarche qui dérange. Ce qui se cache derrière, ils le méconnaissent. Spasmes, rictus, pertes d'équilibre, ils se retranchent derrière un jugement net et tranchant, sans appel : voici un débile. Difficile de changer cette première impression, douloureux de s'y voir réduit sans pouvoir s'expliquer »*. Ici, on ne parle pas seulement de handicap physique, mais également de handicap social : la personne est jugée, réduite à l'étiquette de « handicapée sociale » par le regard des autres.

Marcel Nuss (2011), un autre auteur en situation de handicap, parle de « déshumanisation » : *« De par mon histoire, j'ai dénaturé, pendant des années, mon corps du fait des regards déshumanisants posés sur lui, donc sur moi. Au point de ne pas supporter de me voir même dans les reflets d'une vitrine de magasin. La pitié/compassion déshumanise le destinataire de façon impitoyable et souvent blessante [...] ».*

Philippe Pozzo di Borgo, tétraplégique, dont l'histoire a été adaptée au cinéma dans le film « Intouchables » dit que *« perdre son autonomie n'est pas perdre sa vie. Les handicapés ne sont pas des bêtes curieuses que l'on peut dévisager sans rougir, qu'il n'y a pas lieu de fuir leur regard non plus »* (POZZO DI BORGO & VANIER & CHERISEY, 2012, p.46). Encore aujourd'hui, les personnes en situation de handicap sont souvent perçues comme des « pauvres » personnes et sont réduites à leur handicap voire victimisées. Cette citation de Philippe Pozzo di Borgo ainsi que son histoire permettent de poser un regard différent sur le handicap.

## 2.7. La rencontre entre une personne sans limitation fonctionnelle et une personne en situation de handicap

---

***« Sans l'autre, je ne suis rien, je n'existe pas. Autrui me constitue comme il peut me détruire »***

(JOLLIEN, 2002, p.79)

Afin de pouvoir communiquer, c'est-à-dire entrer en relation, il faut tout d'abord accepter que la personne en situation de handicap est un être singulier, comme chacun de nous. Plus on voit le handicap de la personne, moins on voit la personne (MOYSE, 2010). Le regard ne doit plus être rivé vers une caractéristique physique. Il doit passer au second plan pour d'abord voir au premier plan que la personne est avant tout un être humain. L'avenir est le même pour tout le monde : chacun passe par des moments de joie, de colère, vit, est amoureux puis un jour meurt. Les différences et les singularités permettent de donner de la couleur aux relations, à diversifier les rapports. L'être humain est un être social avec des relations qui structure sa vie.

### 2.7.1. La communication

La communication arrive lorsque deux systèmes interactifs se rencontrent, c'est-à-dire deux personnes. Une personne va émettre un message ou une information à un récepteur. Communiquer permet donc de transmettre et d'échanger des idées reçues. Evidemment, il existe différents moyens de communication : voix, silence, mouvements du corps, langage des signes, mimiques faciales ou contact visuel. La communication a aussi d'autres objectifs, comme se connaître et connaître l'environnement (PHANEUF, 2011). Le fait de connaître le monde permet d'interagir et de comprendre ce qui est vécu mais également de partager et de s'épanouir. Selon Phaneuf (2011, p.3) : *« Toute relation se fonde avant tout sur la*

*communication, et c'est la qualité de cet échange avec l'autre qui nous permettra par la suite de créer un lien émotionnellement porteur de sens qui se transformera en relation d'aide ».*

Pour les personnes en situation de handicap, il existe différents supports à la communication : pictogrammes, langage des signes, images, iPad. Il est difficile pour les personnes « valides » d'entrer en communication avec les personnes en situation de handicap si elles ne connaissent pas ces supports. Prenons l'exemple d'une personne ayant des troubles du spectre autistique (TSA). Les personnes ayant des TSA ont des difficultés émotionnelles et relationnelles qui peuvent être un obstacle à la communication car elles n'arrivent pas à faire preuve d'empathie ; repérer les émotions chez l'autre est très difficile. Cela peut donner l'impression que la personne n'a aucun intérêt pour l'autre ce qui ne va pas faciliter l'entrée en relation.

### **2.7.2. Comment se déroule la rencontre ?**

Lorsqu'une personne « lambda » rencontre une personne en situation de handicap, la rencontre peut s'avérer parfois très difficile. Au premier plan, le « handicap » de la personne est visible et attire l'œil. Plusieurs notions peuvent expliquer cette difficulté. Tout d'abord, des normes culturelles sont intégrées depuis l'enfance où chacun a eu un ou des modèle(s). Face à quelqu'un qui n'est pas dans la même normalité ou qui est différent, les réactions sont variées. Il y a également les notions de souffrance et d'empathie qui permettent de s'identifier à quelqu'un et de ressentir ses émotions (BORIOLI & LAUB, 2007). La rencontre avec une personne en situation de handicap provoque un malaise et de la maladresse. Selon Stiker (2005), les personnes valides qui rencontrent une personne en situation de handicap ont la crainte de « *l'idée de monstruosité prête à ressurgir* ».

*« Que le handicap entraîne une réaction franche et brutale, ou, comme il est plus courant, qu'il n'y soit fait aucune référence explicite, la présence sous-jacente et inévitable d'un état de conscience aiguë, concentré, fait que l'interaction s'articule trop exclusivement en fonction de ce facteur. Ce phénomène [...] s'accompagne habituellement d'un ou plusieurs des signes ordinaires de la gêne et du déplaisir : les allusions prudentes, les mots de tous les jours soudain tabous, le regard ailleurs, le ton faussement léger, la volubilité forcée, la solennité maladroite. »*

(GOFFMAN, 1975, p.31)

### **2.7.3. Les différentes réactions**

Simone Sausse (1996) a développé le concept de « l'effet miroir brisé » : le miroir brisé signifie que l'infirmité renvoie à une image abîmée de soi-même et que nous ne voulons pas ressembler à cela. Elle donne l'exemple d'une petite fille de 5 ans, Marie, qui interpelle souvent les personnes qu'elle rencontre dans la salle d'attente du centre de soin où elle vient une fois par semaine. Elle leur demande « *Je suis trisomique, et toi ?* ». Les adultes sont directement surpris et consternés. Malgré son handicap, la petite fille n'a pas de crainte à

interroger l'identité des adultes qui l'entourent. Cela renvoie à des questions d'identité, aux propres peurs sur la dépendance, au pouvoir sur le monde. À partir de là, plusieurs réactions sont possibles :

- **Le rejet** : la personne valide rejette la personne invalide pour ne pas voir ce qui lui ressemble. Ce rejet peut parfois prendre d'autres formes comme des agressions, des violences, des injures.
- **La tolérance et la stigmatisation** : les stigmates sont très présents et le handicap est souvent associé à la « dépendance ». Les personnes valides pensent que les personnes en situation de handicap sont acceptées mais doivent rester à l'écart.
- **Le désir de réparation** : cette réaction consiste à vouloir soigner la personne de son handicap, il y a une compassion vers la personne en difficulté.
- **L'infantilisation** : les personnes en situation de handicap induisent parfois une image de personnes limitées, voir infantiles. Les personnes valides ont une réaction « maternantes » envers les personnes en situation de handicap souvent considérés comme des « enfants ». Selon Jollien, cette réaction est maltraitante et enferme la personne dans un handicap social.
- **La solidarité** : la personne sans handicap apparent trouve des ressemblances ou des caractéristiques similaires avec la personne en situation de handicap. Cette réaction permet de ne plus classer l'un ou l'autre dans une catégorie.

#### 2.7.4. Les raisons du malaise

*« La situation de handicap, par la confrontation au corps de l'autre, comme la maladie grave, par l'annonce d'une défaillance irrémédiable, interpellent chacun de nous, soignants ou non. Elles renvoient à deux réalités de notre condition d'être vivant, notre imperfection et notre finitude, que depuis la nuit des temps, l'homme cherche à estomper. »*

(CHAZELLE, 2015)

Le valide et l'invalide : chacun classe l'autre dans une catégorie afin de l'identifier. Cet écart provoque un malaise dans la communication et de la souffrance chez la personne stigmatisée. Le malaise est un terme repris par Goffman. Il existe plusieurs raisons: tout d'abord, la communication est difficile avec une personne en situation de handicap. Les conversations sont plus compliquées, les règles ne sont pas les mêmes, les personnes invalides n'ont parfois pas de langage verbal et certaines personnes valides ne connaissent pas d'autres moyens de communication. Ensuite, c'est l'apparence qui peut déranger. Le handicap est parfois visible, ce qui a peut repousser l'autre et lui faire peur. La différence représente ce qu'on ne connaît pas. On la rejette pour ne pas s'y confronter.

La barrière principale reste la peur de l'inconnu. On se demande « *Pourquoi lui et pas moi ?* » ou encore « *Est-ce contagieux ?* ». En effet, certaines personnes lambdas sont peu confrontées aux personnes en situation de handicap. Lorsqu'elles sont en leur présence, elles ne savent pas comment réagir et craignent de ne pas avoir un comportement adéquat. On ne sait pas s'il faut être gentil et compatissant, au risque de trop insister sur le handicap ou au contraire faire comme si de rien n'était au risque de ne pas reconnaître le handicap tel qu'il est.

## 2.8. La « bonne » attitude de l'éducateur

---

Un éducateur peut adopter différentes postures et plusieurs rôles au sein d'une institution. Dans cette partie, il est question de l'attitude. Les pratiques de l'éducateur ne se caractérisent pas par des actes concrets mais par des attitudes professionnelles.

### 2.8.1. Qu'est-ce que la « bonne » attitude ?

Le code de déontologie du travail social en Suisse (AVENIR SOCIAL, 2010) oriente l'éducateur sur les aspects éthiques de la profession. Tout d'abord, le code de déontologie affirme que le travailleur social « *consiste à accompagner, éduquer ou protéger les êtres humains tout en encourageant, garantissant, stabilisant et maintenant leur développement* ». Cela montre bien que les éducateurs ont le devoir de protéger la population avec laquelle ils travaillent et qu'ils doivent considérer et traiter les bénéficiaires avec le même égard que tous les êtres humains. Ce travail relationnel se fait dans l'attitude d'être tout simplement « là » : ce sont la présence, les gestes, les paroles, l'empathie, l'écoute qui permet de créer une relation avec les bénéficiaires. L'éducateur met en jeu sa personnalité, ses sentiments, ses goûts, ses passions. C'est pour cette raison que chaque professionnel a son identité personnelle qui façonne ses attitudes.

Le travailleur social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. C'est donc à lui de chercher à promouvoir le changement. Ce Travail de Bachelor s'intéresse au rôle de l'éducateur comme acteur dans ce changement de regard de la société face aux personnes en situation de handicap mental. La juste attitude c'est de partager ses connaissances et ses expériences, mettre des mots sur les choses, sur ce qu'est le handicap, de faire « savoir son savoir-faire ».

### 2.8.2. Sensibilisation pour aborder le handicap autrement

Il faut avant tout s'intéresser à la personne comme étant un individu à part entière. Une discussion sera encore plus facile à démarrer si elle concerne un sujet auquel la personne en situation de handicap tient à cœur : un aspect de son quotidien, ses passions, ses loisirs. Ce sont surtout les contacts fréquents et répétés qui permettent de ne plus se concentrer sur le handicap et d'être plus à l'aise avec les personnes en situation de handicap.

Chaque regard ou chaque préjugé enfermera la personne en situation de handicap dans sa solitude. Cette exclusion peut mener à d'autres sentiments, tels que l'angoisse, la peur d'être abandonné, ne pas sentir aimé, ne pas avoir sa place dans la société (DI BORGO, 2012). Il faut donc s'ouvrir à l'altérité et accepter la différence. Pour s'ouvrir à l'Autre, il faut accepter de se laisser transformer par le risque de la rencontre. C'est en allant vers l'Autre avec le plus de liberté possible et le moins de préjugés possibles que l'on va se laisser surprendre et créer le contact (JOLLIEN, 2013). Nous sommes tous capable d'entrer en relation avec l'Autre en surmontant nos peurs de la différence.

Pour la suite du travail, lorsque qu'il sera question du handicap, il sera fait aux référence aux enfants en situation de handicap qui ont une déficience intellectuelle qu'elle soit « visible » ou « invisible ». La posture de l'éducateur ainsi que ses émotions et ses fonctions seront utiles pour la suite du travail. Les raisons du malaise lors d'une rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne valide et les différentes réactions rencontrées ont été analysées. Ce sont les recherches sur le terrain qui permettront de compléter les recherches théoriques et de répondre aux hypothèses.



---

## Partie III : La recherche sur le terrain

---

Cette partie permet de comprendre comment la recherche sur le terrain a été réalisée. Pour rappel, la question de de recherche est la suivante :

***« Quelle posture professionnelle doit adopter un éducateur social face au regard des personnes « lambdas » sur le handicap ? »***

L'axe de recherche va se baser sur les deux hypothèses qui ont été définies lors du choix de la thématique.

### 3.1. Champ d'investigation et échantillon

---

La recherche porte sur la posture de l'éducateur. Pour réaliser ce travail, différents terrains ont été sélectionnés en lien avec mon expérience professionnelle. J'ai choisi d'interroger des éducateurs travaillant dans ces institutions car j'ai collaboré avec eux lors de mes stages et j'avais envie de partager ce travail de recherche avec des professionnels qui m'ont fait découvrir le monde du handicap. Le fait de connaître les éducateurs m'a permis de me sentir en confiance pendant les entretiens et d'être à l'aise.

L'échantillon est composé de trois professionnels de l'éducation sociale travaillant sur le canton de Vaud avec des enfants ou jeunes en situation de handicap. Les troubles des enfants sont variés, pour la plupart, il s'agit de handicap invisible. Même si toutefois, certains handicaps restent visibles lors de certaines situations. Pour une question d'anonymat, les prénoms des professionnels ont été modifiés par des prénoms d'emprunt.

TABLEAU II : ÉCHANTILLON DE RECHERCHE

Prénoms	Institution	Population de l'institution	Type de handicap	Statuts
Pauline	Fondation de Verdeil	Enfants en situation de handicap (4 à 12 ans)	Handicaps visibles et invisibles : Déficience intellectuelle ou polyhandicap	Éducatrice sociale
Nicole	Fondation de Verdeil	Enfants en situation de handicap (4 à 12 ans)	Handicaps visibles et invisibles : Déficience intellectuelle ou polyhandicap	Éducatrice sociale
Raphaël	Fondation la Monneresse	Enfants et adolescents ayant des troubles de comportements, des déficiences intellectuelles	Handicaps invisibles : déficience intellectuelle	Éducateur de l'enfance sur le site primaire

## 3.2. Outils de récolte de données

### 3.2.1. Entretiens semi-directif

Ce travail de recherche se base sur une méthode qualitative portant sur la posture de l'éducateur face à une situation qui peut se dérouler en dehors de l'institution. « *La méthode qualitative consiste à chercher la cause d'un phénomène sans faire intervenir de données statistiques* » (MONTOUSSÉ & RENOARD, 2006). La méthode qualitative est une recherche qui s'intéresse au sens et à l'observation d'un phénomène social. Pour réaliser ce travail, des interviews semi-directifs ont été réalisés pour avoir l'avis des professionnels quant à leur posture face à une rencontre entre une personne valide et une personne en situation de handicap. Il s'agit d'entretien « *ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises* » (QUIVY & VAN CAMPENHOUDT, 2006). À travers cette recherche, les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un magnétophone afin de récolter les informations nécessaires afin de pouvoir vérifier la question de recherche. Une grille d'entretien (annexe 1)

comportant les buts de la recherche, les hypothèses émises ainsi que des questions a été construite.

### **3.2.2. Déroulement de l'entretien**

Avant chaque entretien, j'ai cité : « *Notre entretien sera enregistré et restera complètement anonyme, aucun nom ni lieu n'apparaîtra. Je vais devoir le retranscrire et l'utiliserait pour certaines parties de mon travail. Les enregistrements seront détruits lorsque mon travail sera terminé* ». La durée ainsi que le cadre ont été fixés en début d'entretien. Pour débiter l'entretien, j'ai parlé de quelques situations vécues lors de mes expériences professionnelles où j'ai pu constater que le handicap attirait le regard. Ces exemples ont permis d'illustrer mon sujet aux éducateurs et d'amener la situation vécue lors de mon stage qui m'a donné envie d'approfondir ce sujet. Les questions ont été posées sans mentionner le thème ou le sujet des hypothèses pour éviter de guider les éducateurs vers certaines réponses. C'est uniquement en fin d'entretien lorsque j'ai remercié la personne du temps accordé que j'ai fait part de mes hypothèses.

## Partie IV : Analyse des données

Grâce aux recherches théoriques et aux enquêtes sur le terrain, le traitement des données sera abordé dans ce point. L'analyse sera séparée en deux chapitres liée aux hypothèses de départ. Un troisième chapitre permet d'énoncer les constats supplémentaires qui ont été relevés pendant les entretiens. Ces nouveaux points seront également traités et analysés.

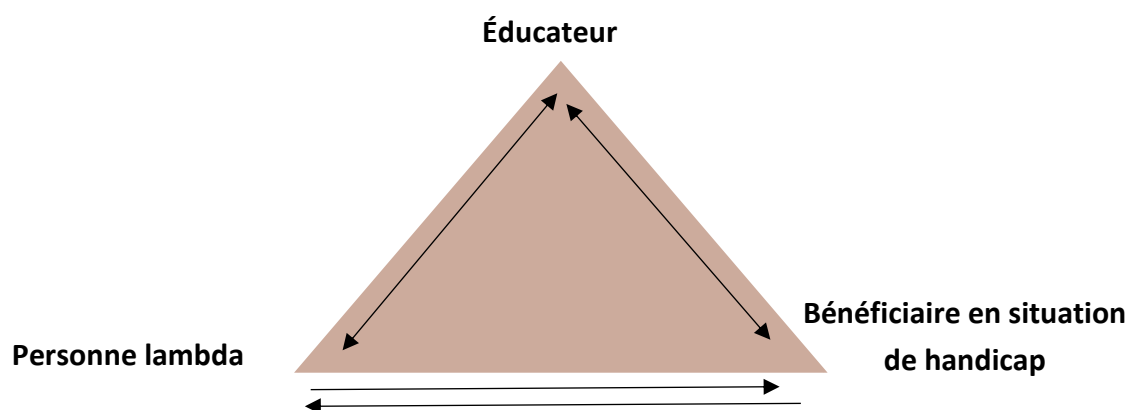
### 4.1. Hypothèse 1 : le rôle d'intermédiaire

L'éducateur social a un rôle d'intermédiaire lorsque qu'une personne valide rencontre une personne en situation de handicap. Il adapte sa posture afin que la communication se fasse dans le respect de chacun.

#### 4.1.1. L'éducateur : l'intermédiaire

Lors des entretiens avec les éducateurs, à la question : « *Quel rôle a l'éducateur lors d'un moment de rencontre entre une personne « normale » et une personne en situation de handicap ?* », toutes les personnes interrogées ont répondu qu'elles avaient un rôle d'intermédiaire. Selon le Larousse (LAROUSSE, 2019), le mot « intermédiaire » a plusieurs sens. Le premier sens est : « *Personne qui intervient au cours d'une négociation* ». La deuxième définition indique que l'intermédiaire est une « *personne qui créer une relation entre deux personnes, deux groupes* ».

#### ILLUSTRATION 1 : TRIANGLE DE LA RELATION



Cette dynamique peut être illustrée par le triangle ci-dessous. L'éducateur est au centre car il est en contact avec les personnes « lambdas » et les personnes en situation de handicap. Le bénéficiaire quant à lui est en contact régulier avec l'éducateur, vu au chapitre 2.4.2., l'éducateur adapte son accompagnement et sa posture et accompagne la personne en situation de handicap dans son quotidien. Entre la personne « lambda » et la personne en situation de handicap, ces deux personnes se croisent mais ne se rencontrent pas (NUSS,

2011). En effet, la différence est présente et certains la rejettent pour ne pas s'y confronter. Nous allons analyser quelle posture adopte l'éducateur lors de ces moments de rencontre.

- **L'éducateur fait le lien entre ces deux entités**

L'éducateur qui travaille dans une école spécialisée a un lien particulier avec les élèves, il connaît leurs troubles, leurs comportements spécifiques, leurs besoins. Il a le rôle de médiateur entre l'enfant en situation de handicap et le monde extérieur :

*« L'éducateur, c'est le médiateur parce que c'est celui qui va faire le lien. C'est le vulgarisateur. On vulgarise, on a conscience de comment la personne « lambda » peut voir nos élèves. En même temps, on en sait suffisamment sur l'élève, sur ce qu'il est et sur les difficultés qu'il a, pour pouvoir le vulgariser et donner des éléments d'informations pour que la personne puisse mieux comprendre. C'est le lien. C'est l'intermédiaire. »*

Pauline

L'éducateur a un certain bagage, il a un vécu, des expériences dans le domaine du social (chapitre 2.4). Une relation éducative s'installe entre l'éducateur et le bénéficiaire. L'éducateur est également en contact avec les gens qui sont en dehors de l'institution. Dans ces moments-là, il se retrouve à être un « passeur », à relier ces deux personnes qui ne se rencontrent pas régulièrement.

- **L'éducateur informe les personnes « lambda » sur ce qu'est le handicap**

Selon les éducateurs interviewés, il arrive que pendant les sorties certaines personnes posent des questions concernant les bénéficiaires en situation de handicap. Ces personnes ont envie de connaître et comprendre ce qui se passe autour d'elles tandis que d'autres sont en retrait. Ces comportements peuvent parfois être perçus comme violent ou agressif. Dans ces moments, l'éducateur doit accueillir l'inconfort de la personne. Il faut comprendre que lorsqu'un groupe de personnes en situation de handicap arrive quelque part, cela peut déranger certaines personnes. Les réactions principales ont été développées lorsque des personnes « lambdas » rencontrent des personnes en situation de handicap dans le chapitre 2.7.3. Ces réactions peuvent provoquer un malaise dans la relation et ce malaise peut amener à l'exclusion (JODELET, 2005).

En tant qu'éducateur, il faut discuter, parler de l'objectif éducatif de se rendre dans un endroit public avec un groupe d'enfants en situation de handicap, afin de développer leur autonomie. La communication est un point très important, car en donnant des informations, les personnes seront plus informées, plus à l'aise et moins méfiantes.

*« C'est en faisant des activités à l'extérieur, donc en permettant que justement aussi pas seulement l'enfant puisse connaître des gens normaux, mais aussi que les gens normaux apprennent à connaître le handicap. La non-connaissance favorise le rejet. Je pense que ce n'est pas négatif, c'est une protection. »*

Nicole

L'éducateur a un rôle d'intermédiaire car il donne des informations aux personnes qui ne connaissent pas beaucoup le handicap. Cela permet d'apaiser la situation, de calmer le jeu en face et de permettre à la personne d'être moins méfiante. Toutes ces actions aux quotidiens apportent de la connaissance.

- **L'éducateur fait le lien dans les deux sens**

L'éducateur fait le lien dans les deux sens, c'est-à-dire qu'il n'a pas seulement le rôle d'informer les personnes qu'il croise à l'extérieur de l'institution sur le handicap, mais aussi d'informer les bénéficiaires pourquoi la présence d'un groupe peut provoquer certaines réactions en dehors de l'institution.

*« Je pense que l'éducateur est entre les deux. Il a ce rôle de faire le pont entre l'entre-deux. D'un côté, expliquer à la personne pourquoi c'est comme ça, enfin pas tout raconter, mais suffisamment pour comprendre la situation de l'enfant. Pour moi, le rôle c'est de faire le pont entre les deux, de faire rapprocher ces deux entités qui à la base ne sont pas en lien. »*

Raphaël

Certains enfants en situation de handicap sont conscients qu'ils sont différents, que les regards sont tournés vers eux, mais ils le vivent assez bien. Les éducateurs sont là également pour les « protéger » de ce mauvais regard. Par chance ce regard n'existe pas au sein de l'institution mais uniquement à l'extérieur. Certains enfants peuvent comprendre qu'ils sont différents des « autres » mais cela dépend surtout de leur pathologie et de leur niveau de compréhension. Raphaël dit que sa vision du métier est de préparer les jeunes à la société dans laquelle ils vont vivre.

*« En tant qu'éducateur, je privilégie vraiment l'autonomie et pas l'assistantat. L'assistant fait à la place de. L'autonomie c'est faire avec pour que la personne puisse faire d'elle-même. Ce que j'essaie, c'est de faire en sorte que la personne que j'ai en face de moi finisse un jour de se débrouiller le plus possible dans la vie qui va lui arriver. Donc ma vision, c'est vraiment de préparer les jeunes à la société dans laquelle ils vont vivre. »*

Raphaël

Préparer les jeunes à la société dans laquelle ils vont vivre, c'est aussi les préparer à accepter leurs différences, à comprendre leur handicap et à vivre avec. La connaissance du handicap se

construit grâce à la rencontre régulières entre des personnes en situation de handicap et des personnes lambdas. Plus les gens lambdas fréquenteront des personnes en situation de handicap, plus elles auront des connaissances et plus elles pourront entrer en relation entre elles. Comme l'a dit Di Borgo (2012), ce sont surtout les contacts fréquents et répétés qui permettent de ne plus se concentrer sur le handicap et d'être plus à l'aise avec les personnes en situation de handicap.

#### **4.1.2. La posture de l'éducateur face aux réactions des personnes « lambdas »**

La question qui revient le plus aux éducateurs est : « *Comment faites-vous pour vous occuper de ces personnes ?* ». Cette question marginalise les personnes en situation de handicap et les éducateurs, en les classant directement dans une catégorie. Derrière ces préjugés, il y a un réel accompagnement, des liens forts qui sont tissés : c'est le fil conducteur du métier. En tant qu'éducateur, lorsque nous accompagnons des personnes en situation de handicap, notre façon de voir le monde change. Notre posture évolue également car les bénéficiaires qu'on rencontre sont tous différents, que ce soit au niveau de leur déficience ou au niveau de leur personnalité.

*« Ma posture continue de changer. Plus j'apprends, plus je découvre, plus je vois passer d'élèves. Au fil des années, le nombre d'enfants qu'on a suivi grandit, donc forcément ça s'ajuste toujours. Ça évolue avec l'âge, l'expérience et avec les situations qu'on vit. »*

Raphaël

Pendant les sorties, les regards se tournent parfois vers les éducateurs qui disposent de certaines stratégies :

*« Un truc que je fais souvent et qui marche assez bien, c'est de m'adresser à mes élèves, mais bien fort, pour que les gens les entendent. Quand ils sont trop envahissants, trop bruyants, trop brusques, je leur parle à eux en priorité en faisant en sorte que les autres l'entendent, en disant attention on est avec d'autres personnes, sans parler de différences. Souvent, ça apaise déjà. Les gens se rendent compte qu'on s'en occupe. »*

Raphaël

Comme vu dans la partie 2.7.3. lors de la rencontre entre une personne valide et une personne invalide, la personne en situation de handicap suscite de nombreuses réactions. Malgré certaines réactions qui peuvent être vues comme « violentes » ou « agressives », l'éducateur ne cherche pas à entrer en confrontation avec la personne en face d'elle.

*« Je vais calmer le jeu ou bien suivant l'agressivité, rien, partir et voilà. »*

Nicole

Il faut également faire face aux regards des autres, c'est-à-dire les accepter et faire avec pour faire pleinement partie de la société. D'autres éducateurs ont appris avec l'expérience et les années à faire « avec ce regard ». C'est le cas de Nicole :

*« Je me rappelle que les premières années, je n'osais pas mettre le cadre à l'extérieur. Aujourd'hui, ça ne me fait absolument rien, le regard des gens ne va pas changer ma manière de faire. Ça vient avec l'expérience et la maturité. »*

Nicole

Chacun ressent diverses émotions pendant une rencontre avec une personne en situation de handicap (chapitre 2.5). La plus fréquente est la peur car c'est un univers que certaines personnes connaissent peu. En tant que stagiaire pendant mes formations pratiques, j'ai ressenti de la peur, la peur de ne pas savoir comment agir, quoi dire ou quoi faire car au début je ne connaissais pas.

*« Les gens qui sont en face, ça fait ressortir certaines émotions. Donc les personnes qui sont touchées par le handicap, elles vont plus facilement venir te demander si elles peuvent t'aider. »*

Nicole

L'éducateur est également impliqué dans cette rencontre et peut ressentir certaines émotions. Didier Nouvelle (2010) dit que lors d'un contact ; *« nous sommes affectés par l'autre tout en l'affectant »*, c'est-à-dire que l'émotion n'est pas uniquement liée à un seul individu mais dépend de celui qui l'exprime et de celui qui l'accueille. L'éducateur, qui ressent une émotion lors d'une rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne « valide », peut alors essayer de comprendre d'où vient cette émotion et pourquoi elle est ressentie à ce moment-là. Parfois l'aide d'un tiers peut être nécessaire comme des supervisions ou des analyses de pratiques. L'éducateur peut adopter différentes stratégies afin de gérer ses émotions. En effet, il faut prendre une certaine distance afin de ne pas être débordé par ses émotions.

*« Je vais plutôt me demander quelles sont les émotions que la personne qui me regarde, qui nous regarde est en train de ressentir. Je vais pas penser à moi non, je vais déjà penser à ce que ça peut faire aux gens qui nous regardent. »*

Nicole



En tant qu'éducateur, nous avons connaissance des modes d'expressions, des comportements, des habitudes des bénéficiaires. Les autres personnes n'ont pas l'habitude de ces comportements parfois inhabituels, stéréotypés.

*« Si on se laisse influencer par la dame qui fait ses courses et qui a un regard un peu méfiant face à l'enfant, on se remet tout le temps en question. Finalement le regard des gens peut être agressif ou peut être bienveillant, mais le regard est là et il faut faire avec. Autant s'il est bienveillant, c'est super, autant s'il est agressif, autant on a le temps et l'énergie de faire comprendre, de faire connaître et d'informer. »*

Pauline

Le rôle de l'éducateur a beaucoup évolué ces dernières années, aujourd'hui il ne suffit pas d'accompagner le bénéficiaire, mais aussi informer la société sur ce qu'est le handicap, favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap, accepter le regard des gens, qu'il soit positif ou négatif. L'éducateur adapte sa posture dans les situations où une personne en situation de handicap et une personne « lambda » se rencontrent et dispose de certaines stratégies qu'il a su développer avec son expérience.

## 4.2. Hypothèse 2 : « éduquer » les personnes lambdas

La perception du handicap est un obstacle dans la communication lorsqu'une personne sans limitation fonctionnelle rencontre une personne ayant un handicap. L'éducateur doit « éduquer » les autres personnes de la société en les informant sur ce qu'est la déficience mentale.

Selon l'hypothèse 1, l'éducateur adapte sa posture en fonction de chaque situation qu'il rencontre. Lorsqu'une personne « lambda » et une personne en situation de handicap se rencontrent, il adopte la posture d'intermédiaire. Mais quel est le rôle de cet intermédiaire ? Comment peut-il permettre à la personne sans handicap de changer de regard sur la personne en face d'elle ?

### 4.2.1. La rencontre

Les éducateurs interviewés participent à des activités avec les enfants en situation de handicap, que ce soit au parc, au restaurant, à la piscine ou encore dans d'autres lieux publics. Dans chacun de ces endroits, ils rencontrent des réactions très diverses.

Pauline confie que la réaction la plus fréquente, en premier lieu, est la « fuite ». En effet, tout comportement qui est inhabituel ou anormal « dérange parce qu'il ne répond pas aux standards de la société » (BOILY & AL., 2006). Toutefois, selon les éducateurs, cette réaction est « normale ». Lors des sorties, il y a beaucoup d'accompagnants pour un petit nombre d'enfants. Par exemple, ce ne sont pas seulement cinq enfants qui arrivent dans un lieu, mais

également cinq adultes. Tout à coup, il y a une « masse » de personnes, les gens ne savent pas à quoi s'attendre et ils s'en vont. Denise Jodelet (2005) explique que ceci peut provoquer un malaise ou faire fuir, car il y a la peur que le groupe « étranger » soit trop nombreux et qu'il participe pleinement à la vie sociale. Ceci est le principe d'exclusion : les personnes excluent d'autres personnes pour se protéger elles-mêmes.

*« Quand on arrive dans le bassin de Lavey-les-bains, la grande partie des gens sortent du bassin pour aller ailleurs et en même temps c'est compréhensible parce qu'il y a 5 enfants qui ne sont pas très silencieux, qui ont des comportements qui sont pas très adéquats, qui provoquent des réactions. »*

Pauline

Pendant les sorties, il y a souvent des bus qui sont utilisés avec le nom de la Fondation. Pauline nous dit que le fait d'être « étiqueté » institution spécialisée pendant les sorties, que ce soit à cause de l'inscription sur le bus ou le fait d'arriver en grand nombre dans un lieu, excuse d'une certaine manière les comportements des élèves. Cela modifie le regard des gens qui deviennent plus tolérants.

*« Nous on est protégé par l'étiquette Fondation de Verdeil, ou par l'étiquette La Castalie, qui légitime le fait qu'on a tout de suite plus de patience avec ces enfants-là. Ça c'est vraiment une chance qu'on a. »*

Pauline

Si les regards sont souvent dirigés vers les enfants en situation de handicap, ce n'est pas à cause de leur handicap mais à cause de certains comportements qui peuvent être inhabituels. Le regard des autres n'est pas méchant, mais il est interrogatif. En tant qu'éducateur, ce regard n'est pas malsain, il est certainement plus difficile pour les parents aux quotidiens qui doivent affronter cette différence et porter ce poids. Selon les entretiens avec les éducateurs, ceux-ci ont tous relevé la différence du regard lorsqu'une personne en situation de handicap est un enfant ou un adulte. Raphaël nous dit que le regard est plus attendrissant lorsque la personne en situation de handicap est un enfant. La perception du handicap peut donc s'avérer être un obstacle à la communication, surtout lorsque celui-ci est visible. Toutefois, la curiosité des gens à venir poser des questions permet d'entrer d'une certaine manière d'entrer en contact.

*« Les gens voient d'abord l'enfant avant de voir le handicap. C'est beaucoup plus facile de manière générale d'entrer en relation avec un enfant qu'avec un adulte. Je pense que les gens ont moins peur parce qu'avant de voir le handicap, ils verront l'enfant. »*

Raphaël

#### 4.2.2. Informer et communiquer pour éduquer

Tout d'abord, l'éducateur n'a pas le temps pour expliquer en détail de quel trouble souffre l'enfant. Pendant les sorties, il faut d'abord prendre en compte le déroulement de l'activité et l'accompagnement des enfants. Ce qui compte, selon les éducateurs interrogés, c'est d'être clair, ouvert en expliquant de quelle institution ils viennent, par exemple.

*« Le fait est qu'on a peu l'occasion de prendre le temps en sortie avec nos élèves pour pouvoir discuter et échanger avec le monde extérieur. Mais plus on le fait à d'autres moments et plus ça fait qu'il y ait moins ces regards. »*

Pauline

Selon l'idée de la « juste » attitude (chapitre 2.8), l'éducateur intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Il est acteur dans ce changement de regard car il joue le rôle d'intermédiaire. Pauline affirme que parler en bien de son travail et de son quotidien peut permettre d'apporter une image plus positive au handicap.

*« La bonne attitude, c'est parler de ces enfants-là comme des enfants qui nous apportent de la joie, qui nous font rire, qui ne sont pas juste malheureux. Plus on arrivera à véhiculer des images positives face au handicap, plus on aura déjà gagné un bout. »*

Pauline

Finalement, l'éducateur a peu de temps pour « éduquer » la société. Il a parfois quelques minutes pour expliquer aux gens le handicap de telle ou telle personne ou répondre à certaines questions. En dehors de l'institution, l'éducateur peut parler de son métier, de ce qu'il fait au quotidien avec cette population. Le handicap, comme nous l'avons vu, peut avoir une image négative. Le fait de parler en bien de ce métier peut permettre de véhiculer une autre image du handicap.

### 4.3. Nouveaux éléments

---

Les entretiens ont permis de relever diverses informations qui n'entraient pas directement dans les hypothèses. Ces notions sont intéressantes et pertinentes pour ce travail de recherche.

#### 4.3.1. Le manque d'information sur le handicap

Plusieurs nouvelles notions sont apparues dans les entretiens. À plusieurs reprises, les éducateurs ont fait part du manque d'information sur le handicap. L'inconnu et la méconnaissance entraînent une image négative du handicap. Comme vu dans le chapitre 2.6.2., Morvan (1999) a mené une étude sur les représentations du handicap. En effet, ces

images sont négatives car les gens se concentrent d'abord sur l'apparence, sur « *ce corps fragile et impuissant* ».

*« Les gens savent pas, il y a beaucoup de méconnaissance aussi. Souvent on associe le handicap à de la débilité ou à de la violence, alors que ce n'est pas forcément le cas. Donc je pense qu'une grande chose, c'est l'ignorance, les gens ne savent pas à qui ils ont à faire et puis la différence se remarque et ça inquiète. »*

Raphael

Comme le dit Nicole, la non-connaissance favorise le rejet. La différence fait peur, le regard des gens change face à une personne en situation de handicap, l'attitude n'est plus la même : toutes ces réactions proviennent de l'inquiétude des gens. La méconnaissance amène la personne à avoir sa propre représentation sur le handicap, ce qui amène à des préjugés et à des stéréotypes.

*« C'est en faisant des activités à l'extérieur, donc en permettant l'enfant puisse connaître des gens normaux, mais aussi que les gens normaux apprennent à connaître le handicap. La non-connaissance ça favorise le rejet. Je pense que c'est pas négatif, c'est une protection. »*

Nicole

Automatiquement, lorsque nous posons notre regard sur quelqu'un, nous le classons dans une case (chapitre 2.2.2.). La visibilité du handicap fait également changer le regard. Si nous reprenons la situation au McDonalds, les regards étaient tournés vers nous car le handicap était visible : certains enfants étaient en fauteuil roulant.

*« C'est la connaissance qui fait changer le regard. Quand on ne sait pas on a une image, quand on connaît mieux, on a souvent une autre image. »*

Raphaël

La barrière principale est donc l'inconnu. Certaines personnes sont peu confrontées aux personnes en situation de handicap et ne savent pas comment agir en leur présence.

#### **4.1.1. La bienveillance**

La deuxième notion qui mérite d'être relevée est la bienveillance. Selon le livre « *la bientraitance : qu'est-ce que c'est ?* », la bienveillance définit une action faite pour le bien et le bonheur d'autrui (MOULIAS, MOULIAS & BUSBY, 2010), c'est une capacité à se montrer indulgent, gentil et attentionné envers quelqu'un. Ce terme est important notamment dans le métier d'éducateur qui est un métier de relation.

Les éducateurs interviewés ont confié qu'ils n'avaient pas vécu de « grosses » situations où il y a eu des conflits entre leurs bénéficiaires et des personnes extérieures à l'institution.

*« Je trouve qu'il y a beaucoup de tendresse quand même. Les gens sont relativement bienveillants. J'ai de la peine à me souvenir d'exemples où on est face à des gens agressifs. »*

Pauline

Au contraire, ils ont vécu beaucoup de situations positives, c'est-à-dire des situations où les gens sont intéressés et viennent vers les enfants en posant des questions, en discutant et en s'informant sur l'institution.

*« Je trouve toujours intéressant des personnes qui viennent nous poser des questions, parce qu'il y'en a qui viennent nous demander de quelle fondation on est, de quoi souffre tel ou tel enfant. Quand on a le temps de pouvoir discuter, c'est super. »*

Pauline

L'attention ou le regard qu'une personne « lambda » pose sur une situation de handicap peut se transformer en bienveillance. Toutefois, la bienveillance n'est pas synonyme de pitié. La pitié est un sentiment de sympathie liée à la souffrance ressentie par autrui.

Certains commentaires peuvent s'adresser autant à des personnes en situation de handicap qu'aux éducateurs. Les éducateurs interviewés ont confié qu'ils recevaient beaucoup de compliments de la part de gens qui les félicitaient de faire ce travail. Ce regard imaginé comme « négatif » voir « infantilisant » s'avère être parfois bienveillant. Finalement, ce point prouve que chaque regard peut être interprété d'une manière différente.

Pour terminer ce chapitre, ces nouveaux constats montrent qu'il est normal d'être curieux devant quelque chose d'inconnu, les personnes lambdas se posent des questions sur le handicap, même les éducateurs s'en posent. Il y a souvent de l'incompréhension lorsqu'on rencontre une personne en situation de handicap, on se demande : « *mais qu'est-ce qu'il a ?* ». Cette curiosité n'est pas mauvaise. Au contraire, elle montre que les personnes s'intéressent à ce qui se passe autour d'elles et elles font parfois le premier pas vers l'éducateur pour poser des questions concernant la Fondation. L'éducateur doit donc faire avec ce regard et répondre aux interrogations des personnes lambdas afin de favoriser la communication.

---

## Partie V : Bilan de la recherche

---

Ce chapitre est consacré au bilan de l'analyse effectuée précédemment. Ce bilan permettra de revenir sur le processus de l'analyse, mais surtout de mettre en évidence les résultats qui permettront de faire un lien avec les hypothèses de départ et de répondre à la question de recherche.

### 5.1. Vérification des hypothèses

---

#### 5.1.1. Hypothèse 1 : le rôle d'intermédiaire

L'éducateur social a un rôle d'intermédiaire lorsque qu'une personne valide rencontre une personne en situation de handicap. Il adapte sa posture afin que la communication se fasse dans le respect de chacun.

En fonction des lectures et des données récoltées sur le terrain, l'hypothèse que l'éducateur a un rôle d'intermédiaire dans les moments de rencontre est confirmée.

Le premier élément qui permet de confirmer cette hypothèse est que l'éducateur se retrouve entre ces deux entités : la personne en situation de handicap et la personne extérieure à l'institution. D'un côté, l'éducateur connaît le monde extérieur qui l'entoure. De l'autre côté, il connaît les besoins particuliers des bénéficiaires, leurs troubles, leurs comportements spécifiques, leurs besoins. Il a le rôle de médiateur entre la personne en situation de handicap et le monde extérieur. Les éducateurs ont confirmé l'importance de faire le lien entre ces deux personnes, pour pouvoir les rapprocher et les faire entrer en relation.

Deuxièmement, l'éducateur adapte sa posture. Chaque éducateur a une posture professionnelle qui dépend de son vécu, de son expérience, de ses émotions. Lors d'une rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne valide, l'éducateur peut ressentir diverses émotions qui peuvent jouer un rôle et influencer sa posture. Les éducateurs interviewés ont fait part de quelques stratégies pour calmer la situation si parfois les réactions étaient trop fortes. Certaines stratégies ont également été données afin de maîtriser leurs émotions.

Ce sont par des actions au quotidien que l'éducateur est intermédiaire. Il informe la société, il apporte des connaissances que les autres n'ont pas dans le but de donner une nouvelle image du handicap. La bonne attitude finalement, c'est de parler en bien de son métier, de véhiculer une image positive du handicap et de sensibiliser les gens à l'influence que le regard peut avoir.

### 5.1.2. Hypothèse 2

La perception du handicap est un obstacle dans la communication lorsqu'une personne sans limitation fonctionnelle rencontre une personne ayant un handicap. L'éducateur doit « éduquer » les autres personnes de la société en les informant sur ce qu'est la déficience mentale.

La perception du handicap peut en effet être un obstacle dans la communication, surtout lorsque le handicap est visible. D'autant plus que chez certains enfants en situation de handicap peuvent avoir des comportements inhabituels qui peuvent attirer l'œil des personnes extérieures. Le fait d'être un enfant en situation de handicap facilite l'entrée en contact car les personnes « lambdas » voient l'enfant avant le handicap.

Pendant la rencontre, les réactions peuvent être diverses : malaise, curiosité, rejet, infantilisation. Lorsque la communication ne passe pas, l'éducateur n'a pas pour rôle d'éduquer la personne « lambda » car il ne travaille pas avec elle. Il travaille avec la personne en situation de handicap, c'est elle que l'éducateur accompagne. L'éducateur va donc penser au bien-être de son bénéficiaire avant de penser au regard des autres. Il va pouvoir informer les gens, donner des informations sur le handicap de l'utilisateur, mais ne va pas pouvoir l'éduquer. Ce n'est pas son rôle et ce n'est pas le but.

Cette hypothèse n'est pas confirmée car l'éducateur peut véhiculer une image plus positive du handicap et de son travail au quotidien mais pas dans le but « d'éduquer » mais dans le but de sensibiliser et d'informer. Il adapte sa posture selon les réactions rencontrées.

## 5.2. Auto-évaluation de la démarche de recherche

---

Les objectifs de recherche et de terrains ont été atteints car :

- J'ai réfléchi sur les enjeux que font face les travailleurs sociaux avec des personnes en situation de handicap. En effet, les personnes en situation de handicap sont peu en contact avec le monde qui les entoure. Pendant les sorties, l'éducateur et les personnes en situation sont exposés aux regards des personnes « lambdas ». L'enjeu de l'éducateur social est de faire « avec » ce regard, de ne pas se laisser perturber et de donner du sens aux actions qu'il réalise.
- J'ai compris le regard des personnes « lambdas » envers les personnes en situation de handicap : le malaise de ces personnes est expliqué par le fait que certaines n'ont pas beaucoup de connaissance sur le handicap. Ce monde peut leur être inconnu. Elles ne peuvent pas déceler que la personne en face d'elles est en situation de handicap.

- J'ai réfléchi sur les enjeux que font face les travailleurs sociaux avec des personnes en situation de handicap : l'évolution de handicap à travers l'histoire a permis d'améliorer la prise en charge des personnes en situation de handicap. Tous les besoins de la personne en situation de handicap sont pris en compte. L'éducateur accompagne la personne en situation de handicap à s'épanouir dans sa vie sociale et cela passe par la communication avec le monde extérieur.
- J'ai repéré comment se déroule la rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne valide : pendant la rencontre, la personne « lambda » voit au premier plan le handicap de la personne. Lorsque le handicap n'est pas visible, ce sont les comportements « étranges » qui attirent l'œil. La rencontre va dépendre des réactions des personnes : certaines vont éprouver de la pitié, du dégoût, de la sympathie, de la bienveillance.
- J'ai recherché quelle est la « juste » attitude à avoir en tant qu'éducateur social face à des personnes valides rencontrant des personnes en situation de handicap : la juste attitude finalement c'est de faire « avec » ces réactions. Le but est de changer ce regard s'il est négatif. L'éducateur doit faire savoir son savoir-faire aux gens afin de partager ses connaissances et ses expériences.

Sur le terrain, j'ai également pu :

- Interroger, mener des enquêtes auprès d'éducateurs sociaux travaillant avec des personnes en situation de handicap afin de connaître quelles sont leurs réactions face au regard des gens et quelles postures ils adoptent. J'ai interrogé des éducateurs sociaux travaillant avec des enfants en situation de handicap. Ils ont fait part de leur expérience vécue avec le regard des gens. J'ai réalisé que ce regard n'était pas seulement négatif mais qu'il était parfois bienveillant.
- Analyser leurs pratiques professionnelles face aux personnes en situation de handicap : les éducateurs sociaux apprennent avec le temps à faire « avec » ce regard. Ce regard ne doit pas influencer le cours de leur action. Toutefois, ils peuvent reprendre certaines choses avec les personnes « lambdas » lors des sorties. Ils peuvent expliquer de quelle fondation ils viennent, quel type de population ils accueillent.
- Trouver des outils et des stratégies de communication afin d'informer les gens sur le handicap : certains éducateurs disposent de différentes stratégies. Ils peuvent prendre quelques minutes pendant les sorties et répondre aux questions des gens. En dehors de leur travail, ils peuvent véhiculer une image positive de leur travail et de leur quotidien.



Des éducateurs insistent aussi sur l'importance des associations qui permettent d'informer la société sur de nombreux handicaps.

---

## Partie VI : Conclusion

---

### 6.1. Limites et difficultés rencontrés

---

Cette recherche se concentre uniquement trois éducateurs sociaux travaillant avec des personnes en situation de handicap. Je suis consciente que c'est uniquement un échantillon et que les réponses ont pu être subjectives. D'autant plus que je connaissais bien les éducateurs et que les entretiens se sont plus déroulés sous forme de discussion. L'entretien comportait un risque de s'égarer, des questions guides ont donc permis d'orienter les interrogés autour de différents thèmes. Les thèmes n'ont pas été forcément traités dans l'ordre, une grille avec des questions ouvertes a servi de fil rouge des entretiens et était identique pour tous les échantillons. Il a fallu faire preuve d'une écoute attentive afin de pouvoir relancer l'interview et le recentrer.

Je pense qu'une limite de mon travail concerne l'échantillon des personnes interviewées. Afin de répondre à la question de recherche, j'ai dû cibler une population qui me permettait de répondre à cette question. J'ai choisi des éducateurs qui travaillent dans des institutions spécialisées où j'ai réalisé des stages. Comme ces éducateurs côtoient tous les jours des enfants en situation de handicap, il me paraissait approprié de les interviewer afin de connaître leur ressenti et leurs stratégies face aux regards des personnes « lambdas » sur les bénéficiaires. Ils m'ont permis de répondre à mes hypothèses. Toutefois, j'avais une certaine proximité avec les éducateurs car je les connaissais tous : les entretiens se sont donc plutôt faits sous forme de discussion plutôt que d'entretiens. Il m'était parfois difficile de rester concentrée sur les questions principales que je devais poser car la discussion déviait sur d'autres sujets. J'aurai pu interroger des éducateurs que je ne connaissais pas personnellement et interroger des éducateurs qui travaillent avec un fonctionnement différent que ceux que j'ai côtoyé au travail. Les entretiens étaient tout de même riches en contenus et m'ont permis de compléter mon travail.

Pendant les entretiens, j'ai également constaté que mes deux hypothèses se ressemblaient et se rejoignaient beaucoup. J'ai posé ces hypothèses par rapport à une situation que j'ai vécue, je les ai formulé en pensant qu'elles étaient distinctes. Finalement, la deuxième hypothèse est liée à la première car pour répondre à ce regard critique, l'éducateur doit adapter sa posture afin d'informer les gens.

Il aurait été intéressant d'interroger des éducateurs travaillant avec des adultes en situation de handicap pour comparer les résultats. Il faut prendre en compte que les éducateurs interviewés travaillent avec des enfants, les réactions sont donc différentes. Lors des entretiens, lorsque j'ai senti que plusieurs questions se répétaient, j'ai adapté et réajusté mes questions en les supprimant ou en reposant des nouvelles questions. Celles-ci se sont

déroulées sous forme de discussion, mais sans trop intervenir pour laisser la place aux professionnels de s'exprimer.

### 6.1.1. Bilan professionnel

Ce travail de Bachelor a été très instructif pour moi, autant sur le plan professionnel que personnel.

J'avais une vision très différente au départ, j'avais un regard critique sur cette thématique, j'avais moi-même des préjugés, des idées toutes faites. Je pensais que la société était coupable de ce mauvais regards, je ne voyais que le négatif.

Avant les interviews, je n'avais pas conscience qu'un groupe pouvait « déranger » des personnes dans un lieu public, car en tant que future éducatrice, nous avons une proximité avec les bénéficiaires qui fait que nous les connaissons bien, que nous acceptons plus certaines choses, certains gestes, certaines paroles. Mais c'est une réalité qui est présente partout où nous allons. Lors de mes entretiens, j'ai constaté que les gens avaient un regard plutôt bienveillant que négatif et agressif. La situation que j'ai vécue au McDonald's avec cette dame en colère contre les éducateurs a contribué, je pense, à ces jugements. Malgré le petit nombre d'entretien effectué, ceux-ci étaient très riches en contenu. J'ai pu discuter de certaines situations avec mes anciens collègues qui ont pu me donner des pistes, des stratégies pour mon futur professionnel.

J'avais également comme préjugé que le handicap était vu négativement, il m'était difficile d'imaginer que des gens puissent avoir une attitude bienveillante envers elles. Grâce aux entretiens menés, je me suis rendu compte que certains regards se dirigeaient vers les enfants en situation de handicap car ils avaient tout simplement des attitudes d'enfants normaux, et non parce qu'ils étaient en situation de handicap.

Pendant mes formations pratiques, j'ai également constaté que beaucoup de gens étaient impressionnés par ce métier, j'ai entendu beaucoup de remarques comme « *quel métier difficile, ça doit être horrible de travailler avec des personnes en situation de handicap mais c'est beau que certaines personnes soient là pour ça* ». Ce Travail de Bachelor m'a permis de comprendre que chaque éducateur a une posture différente qui dépend de son expérience, de ses émotions et de sa relation avec le bénéficiaire.

### 6.1.2. Bilan personnel

Après avoir passé de nombreux mois à rédiger ce Travail de Bachelor, je suis très heureuse d'arriver à son achèvement. Tout d'abord, j'étais heureuse de choisir ce sujet. Je trouve que nous ne parlons pas assez du regard des autres, que ce soit dans le domaine du handicap ou dans un autre domaine. Au-delà de l'expérience professionnelle que m'a apporté ce travail de recherche, j'ai eu la chance de vivre une belle aventure. J'ai pu découvrir de nouveaux aspects

du handicap et j'ai pu partager mes connaissances avec mon entourage ou avec d'autres professionnels.

Tout au long de ce travail, j'ai été enrichie par tout ce que j'ai pu apprendre, que ce soit au niveau théorique ou du terrain. J'ai réalisé que chaque regard pouvait être interprété d'une façon différente, mais qu'il fallait faire avec. Ce travail m'a fait également grandir au niveau personnel, maintenant autour de moi je suis beaucoup plus attentive aux regards, même si cela ne touche pas le handicap.

Ce travail m'a permis de confirmer une fois de plus mon envie de travailler dans le domaine du handicap et d'être actrice de ce changement de regard. Désormais, je parle autour de moi de ce que j'ai pu apprendre pendant ce travail et je sensibilise un maximum mon entourage lorsque nous croisons une personne en situation de handicap dans la rue par exemple.

## 6.2. Pistes de recherches

---

La stigmatisation est très présente encore aujourd'hui car la population n'a pas les connaissances théoriques et pratiques sur le handicap. Il faut être en contact avec des personnes en situation de handicap afin de réellement les comprendre. L'éducateur social est confronté à ces regards. Son but est de prendre le temps d'expliquer ce qu'est le handicap aux autres personnes. Le fait de les informer leur permettra d'avoir un regard différent sur la personne en situation de handicap.

Selon Marcel Nuss (2011), le premier regard est spontané et instantané, il est purement visuel : c'est l'image que l'on reçoit et qu'on se fait d'autrui. Le deuxième regard est mental, l'image est plus réfléchie. C'est le second sur lequel il faut travailler parce qu'il est « *le fruit de l'ignorance et la cause du rejet et de la défiance* » (p.8). Pour que la société change de regard sur le handicap, il faut passer par la connaissance et par la rencontre. Il faut donc accepter de changer ses habitudes, ses modes de communications et de ne plus partir avec des stéréotypes dès le premier regard. Il faut accepter de voir puis de fréquenter ces personnes qui ont un corps « différent ». « *Afin d'habituer ce regard à dépasser certains stigmates, pour faire en sorte que ces stigmates n'arrêtent pas le regard, il est important que le contact non direct nous apprenne parfois que l'autre ne se réduit pas à ce qu'il va nous montrer par un corps dont il ne maîtrise pas les gestes* » (MOYSE, 2010). Pour dépasser ces stéréotypes, il faut être en contact régulier et répétés avec les personnes stigmatisées (BORIOLI & LAUB, 2007, p.197).

## 6.3. Pistes d'actions

---

Je suis persuadée qu'un côtoiement régulier d'une personne en situation de handicap diminue la peur, diminue la différence et permet de changer de regard sur le handicap. Lorsque des personnes se voient plus souvent, la relation s'installe plus naturellement. La connaissance du

handicap permet de se familiariser avec ses personnes et de casser la barrière entre les personnes sans handicap et les personnes avec un handicap.

Les éducateurs manquent de temps. Ils peuvent aider un bout de la société à entrer en relation avec les personnes en situation de handicap, mais c'est également aux personnes « lambdas » de faire ce pas vers les personnes en situation de handicap. Même si les personnes en situation de handicap sont intégrées à la société, généraliser l'accueil des personnes en situation de handicap, que ce soit en crèche ou à l'école, dans des lieux publics et mettre en place certaines adaptations permettrait aux personnes en situations de handicap de fréquenter ces lieux et se mêler à la vie quotidienne. Ce n'est qu'en donnant des occasions de côtoyer des personnes en situation de handicap que le regard des gens pourra évoluer.

## Mots de la fin

---

Je retiens de cette recherche qu'il ne faut pas se fier à la première impression ou au premier regard. Les recherches ont prouvé qu'il y avait différents types de réactions qui pouvaient être rencontrées sur le terrain. Ces réactions peuvent être autant positives que négatives. C'est à l'éducateur de travailler avec ces personnes qui ont un regard dévalorisant sur le handicap et d'essayer de le changer. Cette recherche peut être bénéfique pour des éducateurs ne savant pas comment se positionner lors de sorties à l'extérieur avec ses bénéficiaires. Pour changer d'opinion, il faut accepter la différence. C'est en allant vers les Autres avec le moins de préjugés possibles qu'il sera possible de communiquer.

## Bibliographie

---

### Ouvrages cités et consultés :

AVENIR SOCIAL (2010). « Code de déontologie du travail social en Suisse », *Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne, Travail Social Suisse.

BESSAC, J. (2013). « Trouble des apprentissages », Dictionnaire pratique. Tom Pousse,

BOILY M. & AL. (2006), *Au-delà des troubles mentaux la vie familiale, regard sur la parentalité*. Québec, CHU Ste-Justine.

BORIOLI, J. & LAUB, R. (2007). « Handicap : de la différence à la singularité », *Enjeux au quotidien*, Edition Médecine et Hygiène, Lausanne.

CHAZELLE, Y. (2015). « La rencontre avec la personne en situation de handicap nous maintient en humanité », *Jusqu'à la mort accompagner la vie*, revue n°120, Presses universitaires de Grenoble.

COQUOZ, J. & KNÜSEL, R. (2004). « L'insaisissable pratique », *Travail éducatif auprès des personnes souffrant de handicap*, Les Cahiers N° 38, Lausanne : EESP.

COUZON, E. & DORN, F. (2007). « Les émotions », *Développer son intelligence émotionnelle*. ESF éditeur, Série Développement personnel, Issy-les-Moulineaux cedex.

GARCIN, N. & MORIN, D. (2003). « Les définitions et les systèmes de classification », *La Déficience Intellectuelle*, Gaëtan Morin Editeur, Québec.

GOFFMAN, E. (1975). « Stigmate », *les usages sociaux des handicaps*, Les éditions de Minuit, Paris.

GUIDETTI, M. & TOURRETTE, C. (1999), « Handicaps et développement psychologique de l'enfant », 1999, Editions Armand Colin, Paris.

HES-SO (2006), Plan d'études cadre bachelor 2006 : *référentiel de compétences pour la formation bachelor en travail social*.

JODELET, D. (1989). « Représentations sociales : un domaine en expansion », *Les représentations sociales*, Puf, Paris.

JODELET D. (2005). « Chapitre 1 : Formes et figures de l'altérité ». *L'autre : regards psychosociaux*. Presses Universitaires de Grenoble, Collection « vie sociales », Grenoble.

JOLLIEN, A. (2013). « Le métier de l'homme », Seuil, Paris.

JUHEL, J-C. (2000). « La déficience intellectuelle », *connaître, comprendre, intervenir*, Presses Université Laval, Québec.

MANNONI, P. (2012). « Définition différentielle des représentations sociales », *Les représentations sociales*, Puf, Paris.

MARGOT-CATTIN, P. (2011). « Le Handicap : *une construction imaginaire* ». Centre suisse de pédagogie spécialisée, Bern.

MONTOUSSÉ, M. & RENOARD G. (2006). 100 fiches pour comprendre la sociologie, Bréal, Rosny-sous-Bois

MOULIAS, R. & MOULIAS, S. & BUSBY, F. (2010). La "bientraitance": *qu'est-ce que c'est ?*, *Gérontologie et société*, volume. 33, p.10-21.

MOYSE, D. (2010). *Handicap : pour une révolution du regard*, Presses universitaires de Grenoble, Grenoble.

NOUVELLE, D. (2010). Osons un autre paradigme pour penser l'émotion, *Empan*, volume 78.

NUSS, M. (2011). L'identité de la personne « handicapé », Dunod.

PAUL, M. (2012). « L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient », *Recherche en soins infirmiers*, volume. 110, p.13-20

PHANEUF, M. (2011). La relation soignant-soigné : *rencontre et accompagnement*, Chenelière éducation, Montréal.

PIOT, M. (2011), *Handicap : estime de soi, regard des autres*, L'Harmattan, Paris.

ROBERT, P. (Ed.). (2010). Le petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française (nouvelle édition). Paris : Le Robert.

SAUSSE, S. (1996). *Le miroir brisé*, Calmann-Lévy, Paris.

STIKER, H-J. (2005), *Corps infirmes et sociétés : essai d'anthropologie historique*, Dunod, Paris.

## Cyberographie

Comité national Coordination Action Handicap (2018). *Les différents types de handicap*. Récupéré le 22 août 2018 de <https://www.ccah.fr/CCAH/Articles/Les-differents-types-de-handicap>

HandiNorme, l'accessibilité des ERP. (2018). Récupéré le 11 février 2019 de <https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/45-le-handicap-invisible-comprendre-les-differents-handicaps>

Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) : RS 151.3. Récupéré le 22 août 2018 de <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/index.html>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS), (2001), *Classification internationale du fonctionnement du handicap et de la santé*, OMS, Genève. Récupéré le 22 août 2018 de <https://lenouvelliste.com/article/164892/quest-ce-quun-handicap-mieux-comprendre-pour-mieux-aider>



---

## Annexe : Grille d'entretien

---

### Enquête terrain TB

#### Hypothèses de départ :

- **Hypothèse 1 :**

L'éducateur social a un rôle d'intermédiaire lorsque qu'une personne valide rencontre une personne en situation de handicap. Il adapte sa posture afin que la communication se fasse dans le respect de chacun.

*Cette hypothèse est plus axée sur le rôle de l'éducateur au moment de la rencontre entre une personne en situation de handicap et une personne valide. J'ai constaté à travers mes stages que les personnes « valides » ne communiquaient pas beaucoup avec les personnes en situation de handicap. L'éducateur a souvent ce rôle d'intermédiaire qui les lie et qui les permettent de communiquer.*

- **Hypothèse 2 :**

La perception du handicap est un obstacle dans la communication lorsqu'une personne sans limitation fonctionnelle rencontre une personne ayant un handicap. L'éducateur doit « éduquer » les autres personnes de la société en les informant sur ce qu'est la déficience mentale.

*Cette hypothèse se centre sur les représentations sociales. En effet, nous verrons plus tard grâce au cadre théorique que les personnes en situation de handicap sont stigmatisées. Les personnes valides ont souvent un regard « critique » concernant le handicap : crainte, curiosité, dégoût, pitié... L'éducateur a pour objectif de changer ce regard en informant la société sur ce qu'est le handicap.*

### Déroulement de l'entretien

1. **Expliquer le thème du travail de recherche :**

- Expériences professionnelles : incapacité est vu comme une différence qui attire le regard.

- Situation vécue : la représentation que nous nous faisons des personnes en situation de handicap influence notre posture professionnelle.

## 2. Expliquer le but de cet entretien

*Notre entretien restera complètement anonyme, aucun nom ni lieu n'apparaîtra. Je vais devoir le retranscrire et l'utiliserai pour certaines parties de mon travail. Les enregistrements seront détruits lorsque mon travail sera terminé.*

## Hypothèse 1 :

OBJECTIFS	HYPOTHÈSES	CONCEPTS THÉORIQUES	QUESTIONS PRINCIPALES	QUESTIONS SECONDAIRES
Interroger, mener des enquêtes auprès de professionnels travaillant avec des personnes en situation de handicap afin de connaître quelles sont leurs réactions face au regard des gens et quelles postures ils adoptent.  Analyser leurs pratiques professionnelles face aux	<b>L'éducateur social</b> a un rôle d'intermédiaire lorsque qu'une personne valide <b>rencontre</b> une personne en situation de handicap. Il <b>adapte sa posture</b> afin que la <b>communication</b> se fasse dans le respect de chacun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le handicap (la déficience mentale)</li> <li>- La rencontre entre une personne sans limitation fonctionnelle et une personne en situation de handicap</li> <li>- La posture de l'éducateur</li> <li>- Les émotions</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Avez-vous déjà vécu des situations où vous sentiez des regards se poser sur vous (l'éducateur) lorsque vous êtes avec des bénéficiaires en situation de handicap ?</b></li> <li><b>2. Pensez-vous que le handicap est un frein à la communication ?</b></li> <li><b>3. Quelle est pour vous la « bonne » attitude à avoir en tant qu'éducateur face à la société qui a souvent des préjugés envers les</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Si oui, qu'avez-vous ressenti ? quelles sont les émotions que vous avez ressenties ?</li> <li>1.2. Quelles attitudes avez-vous adopter ?</li> <li>1.3. Comment a réagi le bénéficiaire ? (La personne en situation de handicap)</li> <li>2.1. Est-ce que vos bénéficiaires arrivent-ils à entrer en relation avec les personnes « valides » ?</li> </ol>

personnes en situation de handicap			<p><b>personnes en situation de handicap ?</b></p> <p><b>4. Quel rôle a l'éducateur lors d'un moment de rencontre entre une personne « normale » et une personne en situation de handicap ?</b></p>	<p>2.2. Avez-vous rencontré des personnes qui n'étaient pas à l'aise face à vos bénéficiaires ? → Malaise</p> <p>2.3. Avez-vous des outils, des pistes pour aider les personnes en situation de handicap à communiquer avec les valides ?</p>
------------------------------------	--	--	---	---

## Hypothèse 2 :

OBJECTIFS	HYPOTHÈSES	CONCEPTS THÉORIQUES	QUESTIONS PRINCIPALES	QUESTIONS SECONDAIRES
Interroger, mener des enquêtes auprès de professionnels travaillant avec des personnes en situation de handicap afin de connaître quelles sont leurs réactions face au	La <b>perception du handicap</b> est un obstacle dans la communication lorsqu'une personne sans limitation fonctionnelle rencontre une	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préjugés, stéréotypes</li> <li>- Stigmates</li> </ul>	<p><b>1. Comment faut-il réagir en tant qu'éducateur face aux stigmates/préjugés/stéréotypes de la société sur le handicap ?</b></p> <p><b>2. Comment interprétez-vous ce regard qui se pose soit sur vous, soit sur la personne en situation de handicap ?</b></p>	<p>1.1. <i>Exemple de stigmat</i> : on pense que la personne en situation de handicap est une personne vulnérable, fragile, qu'elle a besoin</p>

<p>regard des gens et quelles postures ils adoptent.</p> <p>Analyser leurs pratiques professionnelles face aux personnes en situation de handicap</p>	<p>personne ayant un handicap. L'éducateur doit « <b>éduquer</b> » les autres personnes de la société en les informant sur ce qu'est la déficience mentale.</p>	<p>- Le regard de la société face au handicap</p>	<p><b>3. Est-ce que vos bénéficiaires sentent ce regard qui se posent sur eux ?</b></p> <p><b>4. Comment avez-vous réagi, ou comment auriez-vous agi dans une situation similaire à celle que j'ai vécu ?</b></p> <p><b>5. Pensez-vous que les représentations sociales découlent de notre posture professionnelle ?</b></p> <p><b>6. Pensez-vous que la société soit assez informée sur ce qu'est réellement le handicap ?</b></p>	<p>d'aide et d'assistance.</p> <p>2.1.Est-ce de la curiosité, de la peine, de la tristesse, du dégoût de la part de la société ?</p> <p>3.1. Ont-ils conscience de leur handicap ? Est-ce que ce regard les dérange ?</p> <p>3.2. Est-ce que ce regard influence votre posture ?</p> <p>6.Comment en tant qu'éducateur sensibiliser la société au Handicap ?</p> <p>6.1.Pensez-vous qu'un jour ces stigmates disparaîtront et que la</p>
---	---	---	---	--

				société n'aura plus de crainte d'aller vers les personnes en situation de handicap ?
--	--	--	--	---