

Traduction d'un document préparé en collaboration avec
L'Enei (employers network for equality & inclusion)
Inspiring others

Comprendre le Bégaiement

Un guide pour les employeurs (version pour le Québec)

Traduit avec la permission de l'ESN
(Employers Stammering Network – Grande-Bretagne)



Nous tenons à remercier *l'Employers Stammering Network* (ESN), et en particulier son coprésident, Iain Wilkie, de nous avoir accordé la permission de traduire et d'utiliser ce document.

La version originale de ce document est *Understanding Stammering, a guide for employers*. En collaboration avec l'enei (*employers network for equality & inclusion*). Publié en octobre 2017 et produit en association avec l'ESN.

To communicate with ESN: T : 020 8983 1003

BSA phone number : 00 44 8983 1003

British Stammering Association web site: www.stamma.org

And more specifically with respect to ESN :

- <https://stamma.org/get-support/work>

- <https://stamma.org/resources/employers-hr-professionals>

Article on the ESN: <https://stamma.org/connect/professional-networks>

Office contact (including for enquiries related to this guide): mail@stamma.org

Traduit en Français par Richard Parent, janvier et révisé en août 2019.

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION – POURQUOI CE GUIDE ?	2
2.	QU’EST-CE QUI CAUSE LE BÉGAIEMENT ?	3
3.	QU’EST-CE QUE LE BÉGAIEMENT – EFFET SUR LA PAROLE	4
4.	COMMENT DIVERS FACTEURS AFFECTENT LES PQB AU TRAVAIL ?	5
5.	COMPRENDRE LES ASPECTS CACHÉS DU BÉGAIEMENT	5
6.	BONNES PRATIQUES POUR LES EMPLOYEURS	8
6.1	GENRES DE TRAVAIL	8
6.2	HABILITÉS COMMUNICATIVES ET DESCRIPTIONS DE TÂCHES	9
6.3	ENTREVUES D’EMPLOI	9
6.4	INSTAURER ET RÉVISER DES POLITIQUES	10
6.5	UTILISER LE TÉLÉPHONE	10
6.6	RÉUNIONS, INTERACTIONS DE GROUPE ET PRÉSENTATIONS	11
6.7	EN CONVERSANT AVEC UNE PERSONNE QUI BÉGAIE	12
6.8	TON ET SENSIBILITÉ	13
6.9	PRÉJUGÉ INCONSCIENT	13
6.10	ASPECTS LÉGAUX	13
7.	ÉTUDE DE CAS – CONSULTANT SÉNIOR CHEZ EY	14
8.	D’AUTRES ÉTUDES DE CAS	15
9.	VOUS AVEZ BESOIN D’AIDE ?	15
10.	APPENDICE	16
	Appendice 1 Faits et statistiques	16
	Appendice 2 : La vérité sur le bégaiement	16
11.	GARDEZ LE CONTACT !	17

1. Introduction — pourquoi ce guide ?

«Avoir le bégaiement m’amène à choisir soigneusement mes mots, à être plus aimable et empathique dans ma manière de communiquer...»

Les gens croient généralement savoir ce qu’est le bégaiement parce qu’ils le reconnaissent en l’entendant. Or le bégaiement peut être manifeste (audible), masqué ou un mélange des deux. Cela signifie qu’il n’est pas toujours évident à déceler pour le profane.

Que le bégaiement soit apparent ou non à nos interlocuteurs, il y a de fortes chances qu’il se passe pas mal de choses « sous la surface¹ », ce que nos interlocuteurs ignorent généralement.

Tout autant que plusieurs autres conditions qui fluctuent et qui ne sont pas toujours visibles, le bégaiement peut avoir de sérieux impacts sur la vie au travail. Les idées fausses, le stigma et, parfois, les préjugés, la discrimination et l’intimidation signifient que la *personne qui bégaie* (PQB) doit faire preuve de courage pour parler ouvertement du bégaiement.

Le travail et les processus de recrutement — dont, les entrevues téléphoniques initiales — constituent d’importants obstacles pour les PQB.

En se fiant uniquement à leur niveau de fluidité verbale, la société pose parfois (et pas nécessairement consciemment) des jugements défavorables et des présuppositions sur les PQB et leurs capacités à communiquer et à être efficace au travail.

Le bégaiement constitue un sérieux handicap sur le marché du travail². On a constaté que plusieurs employeurs entretiennent des attitudes négatives envers les personnes qui bégaient³, ce qui peut avoir un impact sur les chances de recrutements et de promotions⁴. Une récente recherche⁵ indique que les PQB affrontent, quotidiennement, une discrimination ponctuelle au travail, que le processus usuel de recrutement sous forme d’entrevues milite contre elles et que, trop souvent, les PQB ne peuvent atteindre leurs pleines capacités et « se résignent » à occuper des emplois subalternes exigeant peu de communication.

¹ Voir la note de bas de page n°. 14 à la page 8.

² Hurst, M.A. & Cooper, E.B. (1983) Employer attitudes toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, 8, 1-12.

³ Hurst, M.A. & Cooper, E.B. (1983a). Vocational rehabilitation counsellors’ attitudes toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, 8, 13-27.

⁴ Klein, J.F. & hood, S.B. (2004). The impact of stuttering on employment opportunities and job performance. *Journal of Fluency Disorders*, 29, 4, 255-273.

⁵ Butler, C. (2014) Wanted: straight talkers – stammering and aesthetic labour. *Work, Employment & Society*, 28, 5, 718-734.

Cela nous amène à affirmer, tout en étant conservateurs, que les PQB sont deux fois plus susceptibles d'être sur le chômage (et davantage si la PQB a un bégaiement sévère et visible) que leurs concitoyens fluents. Cela signifie que les employeurs se privent de plusieurs talents. Car nous savons que le bégaiement n'affecte que la fluence de parole, et non pas les capacités intellectuelles ou l'intelligence de l'individu. Des recherches indiquent que les PQB possèdent souvent des forces et des qualités qui sont hautement valorisées par les employeurs, qualités telles que résilience, empathie, capacité d'écoute et créativité⁶.

Les gens ont tendance à éviter de parler du bégaiement. Mais heureusement, cette «conspiration du silence» commence à changer. De plus en plus, les PQB osent s'affirmer et défier les nombreuses idées erronées de leurs interlocuteurs sur le bégaiement. Ce faisant, ces PQB démontrent justement leurs forces, y compris leur capacité à communiquer avec un grand pouvoir de conviction. Elles prennent aussi le leadership à leur travail et par l'intermédiaire d'un organisme comme le nôtre. Nous vous renvoyons à la section «Gardez le contact» pour de plus amples informations.

L'objectif de ce guide est d'aider les employeurs et les travailleurs en général à mieux comprendre le bégaiement et à mettre en place de bonnes politiques et pratiques simples qui seront bénéfiques pour tous. Tout commence par de franches conversations sur le bégaiement entre les PQB et celles qui ne bégaiement pas. Ces conversations seront grandement facilitées si, au départ, nos interlocuteurs en apprennent davantage sur le bégaiement.

2. Qu'est-ce qui cause le bégaiement ?

Des recherches vont dans le sens que le bégaiement soit, à sa source, une condition neurologique⁷. Des chercheurs ont, en effet, observé des différences anatomiques et fonctionnelles chez les cerveaux de PQB par rapport à ceux des locuteurs normaux.

⁶ On peut considérer le bégaiement comme quelque chose pouvant insuffler à la personne qui bégaie des forces comme l'empathie et la compassion envers autrui, une bonne capacité de développement personnel, une force de caractère et de travail, ainsi qu'une plus grande résilience ou créativité (Hughes, S., et Strugalla, E. (2013). Recognizing Positive Aspects of Stuttering: A Survey of the General Public. Affiche présentée au Stuttering Attitudes Research Symposium (Morgantown 2013)). Butler (Butler, C. (2014) Wanted: straight talkers – stammering and aesthetic labour. *Work, Employment & Society*, 28, 5, 718-734) identifie également des forces telles que « l'intelligence d'écoute », ce qui correspond à l'observation de Brocklehurst (Brocklehurst, P. (2014), *The Hidden Strengths of People Who Stutter*. www.stammeringresearch.org) qui constata que "les participants identifièrent une variété de forces associées à leur bégaiement et que le bégaiement eut, de plusieurs façons, un impact favorable sur d'autres. »

⁷ Nous n'en connaissons pas encore la cause précise.

Environ 2 adultes sur 3 qui bégaièrent ont un autre membre de leur famille qui bégaié⁸. Le bégaiement débute généralement à l'enfance, vers l'âge de 2 à 3 ans, affectant jusqu'à 5 % des jeunes enfants⁹; s'il se poursuit pendant quelques années, il aura alors tendance à persister à l'âge adulte¹⁰.

Il arrive que certains adultes commencent à bégayer plus tard, par exemple suite à un AVC, comme effet secondaire d'une consommation de drogues, suite à des traitements médicamenteux ou, encore, à des traumatismes crâniens. Ce sont là des conditions bien moins fréquentes que le bégaiement développemental.

Comme enjeu affectant la communication, le bégaiement peut avoir un impact psychologique profond et durable — ce qui peut rendre celui-ci plus prononcé.

3. Qu'est-ce que le bégaiement — effet sur la parole

Bien que les PQB sachent fort bien ce qu'elles veulent dire, elles ont des difficultés à prononcer certains sons de parole. Et cela va au-delà des hésitations et répétitions que chacun de nous (bégaiement ou pas) manifestons parfois en parlant.

Le bégaiement peut prendre la forme de répétitions et des prolongations de sons ou de mots, d'un blocage complet sans pouvoir n'émettre aucun son, s'accompagner de sons ou de mots superflus et, enfin, d'évitement ou de la perte du contact visuel.

Le bégaiement varie considérablement d'un individu à l'autre en manières, fréquence et sévérité; encore plus frustrant, il est imprévisible. Les individus qui bégaièrent peuvent s'exprimer librement l'instant d'avant et lutter pour parler la minute suivante.

Et tout cela peut être influencé, à tout moment, par des facteurs environnementaux, linguistiques, physiques et psychologiques.

«Je vis dans cet univers parallèle bizarre où le simple fait de dire “bonjour” s'avère parfois plus difficile que de prononcer un discours de 20 minutes devant un auditoire de 100 personnes.»

⁸ Poulos & Webster, *Family history as a basis for subgrouping people who stutter*. J Speech Hear Res. 1991 février; 34(1): 5-10.

⁹ Yairi & Ambrose, *Early Childhood Stuttering I: Persistency and Recovery Rates*. Journal of Speech and Hearing Research, 42, 1097-1112.

¹⁰ Yairi, Ambrose, Paden & Throneburg, *Predictive factors of persistence and recovery: pathways of childhood stuttering*, Journal of Communication Disorders, 29, 51-77 1996.

4. Comment divers facteurs affectent-ils les PQB au travail ?

Facteurs environnementaux : Les PQB peuvent devenir plus disfluides lorsque :

- Elles sont sujettes à des exigences plus élevées en certaines situations de parole.
- Leurs attentes sont plus élevées en certaines situations et avec certaines personnes (par ex. en entrevue ou avec une personne en autorité).
- Elles doivent fournir une réponse bien précise, telle que dire le nom de quelqu'un, ou devoir utiliser une forme particulière de mots (par ex. en répondant au téléphone).

Par contre, chez certains individus, ce stress peut accroître la fluence.

Facteurs linguistiques : les PQB le font souvent sur des mots porteurs de lourdes significations (mots chargés) dans une phrase et lorsqu'elles utilisent des mots complexes polysyllabiques. Elles ont tendance à bégayer davantage en début de phrases. Et cela peut avoir une grande importance lors de réunions au travail, car la PQB peut se retrouver incapable d'apporter une contribution valable puisque les autres ne s'aperçoivent pas qu'elle désire commencer à parler. *La façon dont les places sont attribuées peut faciliter la communication pour tous*¹¹.

Facteurs physiques : il est parfois plus difficile pour les PQB de s'exprimer avec fluence si elles sont, par exemple, malades, stressées, fatiguées, excitées ou contrariées. Ainsi, avec une combinaison de facteurs environnementaux et physiques, il est très possible que l'individu bégaié davantage en entrevue qu'il le fera, quelques minutes plus tard, lors d'une discussion à bâtons rompus au travail.

Facteurs psychologiques : les PQB peuvent devenir plus disfluentes selon : ce qu'elles ressentent à propos de leur parole, comment elles se perçoivent en tant que communicatrices efficaces et, enfin, la réaction des autres face à leur bégaiement.

5. Comprendre les aspects cachés du bégaiement

Malgré des opinions erronées véhiculées dans la société, les PQB sont simplement aussi intelligentes et intrinsèquement pas plus anxieuses ou nerveuses que les autres personnes.

Cependant, les croyances entretenues par ses interlocuteurs et les réactions de ces derniers en écoutant une personne qui bégaié peuvent, on le comprendra, rendre cette dernière anxieuse de

¹¹ Et s'il est prévu ou souhaité que la PQB prenne la parole, il est préférable qu'elle parle en premier pour lui éviter une montée d'anxiété anticipatoire.

parler et s'inquiéter de la manière dont elle sera perçue. Voici des exemples de réactions pouvant être conscientes ou inconscientes :

« Il me semble parfois que mes interlocuteurs "décrochent" quand je parle. ».

Que la personne bégaie de manière évidente ou pas, la peur et l'anticipation du bégaiement et des réactions négatives de leurs interlocuteurs peuvent occasionner de solides ressentiments tels que frustration, colère, blessure à son amour-propre, tristesse, embarras et honte.

Plusieurs PQB surveillent constamment ce qu'elles sont sur le point de dire. Elles peuvent éviter des sons ou des situations, substituer des mots plus faciles à des mots difficiles, s'exprimer en contournant un mot difficile ou utiliser une paraphrase afin de contourner une difficulté anticipée. Elles peuvent, enfin, ne rien dire du tout alors même qu'elles ont quelque chose de valable à contribuer.

« Parce que je bégaie, j'ai un vocabulaire très développé, puisque je réfléchis à savoir quels mots décrivent une situation, combien de mots différents je connais pour cette situation, le niveau de difficulté de chaque mot, quels sons composent chaque mot et comment sonnera ce mot après le mot qui le précèdera — tout ça en l'espace d'un clignotement d'œil pendant une conversation.¹² »

Bien que les efforts mis en œuvre ne soient pas perceptibles à leurs interlocuteurs, il va sans dire que cela exige énormément d'énergie et s'avère épuisant.

« Plusieurs de mes collègues n'ont aucune idée du temps que j'attribue à favoriser ma fluence et à cacher mon bégaiement. Il m'arrive de ne rien dire pendant les réunions tellement je suis trop fatigué pour parler. »

Substituer des mots s'avère impossible en certaines circonstances où les individus doivent dire quelque chose de précis comme, par exemple, leur nom :

« Devoir décliner mon nom et dire ce que je fais devant tous les autres m'a toujours désarçonné. Je ressens et entends mon cœur battre la chamade lorsque je vois approcher mon tour de parler, sans mentionner cette terrible appréhension de ne pas être capable de prononcer, avec fluence, mon prénom et mon nom de famille. »

C'est incroyable ce que peuvent faire certaines personnes pour cacher leur bégaiement, choses que les autres ignorent totalement, pas plus qu'ils ne peuvent entendre de bégaiement, et cela

¹² Le lecteur notera que les locuteurs normaux, c'est-à-dire vous, ne font pas cela.

même si les ressentis sous-jacents accompagnant celui-ci sont toujours là et amèneront la PQB à se retenir :

« Lorsque les gens s'aperçoivent que je bégaie, ils me disent que je le cache bien ou qu'ils n'en avaient aucune idée; mais pour moi, il est, de façon flagrante, omniprésent dans presque chacune de mes phrases. »

Le stigmate accompagnant généralement le bégaiement peut saper davantage l'estime de soi et la confiance en soi, accroître un sentiment d'isolement et nuire à la qualité des interactions.

Les PQB ne trouvent pas uniquement difficile de prononcer leur nom. Elles peuvent affronter des difficultés dans toute situation où un mot spécifique ou forme de mots est requis. Et cela va au-delà du monde du travail, par exemple en commandant au restaurant ou dans un bar.

Peut-être que cette personne que vous croyiez non fiable, qui manque souvent les introductions en début de réunions ou qui vous semble antisociale parce qu'elle ne sort jamais avec les collègues après les heures de travail cache, en vérité, le fait qu'elle bégaie (ou toute autre condition cachée [ou masquée] pouvant affecter la communication verbale). Il est souvent difficile pour les autres de comprendre ou d'interpréter correctement ce qui se produit chez l'individu lorsqu'un bégaiement est caché de cette manière.

Parfois, des mesures pourtant fort simples peuvent instaurer des conditions favorables afin qu'une conversation ouverte s'établisse :

« Il y a environ six mois, je fis partie d'une équipe qui invita la British Stammering Association (BSA) à une de nos réunions d'équipe. Élément important : le gestionnaire convia la BSA avec la permission d'un nouveau venu dans notre équipe et qui bégayait. J'ai trouvé cette séance vraiment valorisante puisqu'elle nous fournit l'occasion d'apprendre à être plus inclusifs dans notre manière de communiquer ou de présider une réunion. Non seulement cette séance favorisa-t-elle la cohésion de toute l'équipe, mais la personne qui y avait pensé nous aida en nous transmettant des connaissances sur le sujet traité et, ce faisant, rendit notre équipe plus productive dans notre manière de communiquer les uns avec les autres. »

La règle d'or avant d'organiser tout accommodement ou événement de sensibilisation est, d'abord, d'en parler avec la personne concernée et de lui fournir l'occasion de vous communiquer ses besoins spéciaux. N'est-elle pas, après tout, la personne la mieux placée pour le faire ?

Il faut aussi se rappeler que, bien qu'un adulte sur 100 bégaie¹³, davantage de personnes au travail peuvent être indirectement concernées si elles ont un membre de leur famille, un ami ou un collègue qui bégaie.

«Le fait d'intérioriser mon bégaiement et de développer d'importantes stratégies pour maintenir une fluence apparente signifiait que je savais que même ma famille ignorait largement ce problème que je savais avoir. Vivre avec un tel secret est un véritable cauchemar. Cette constante duplicité et la peur d'être découvert m'occasionnaient bien des soucis.»

Dès que les PQB commencent à dire ce qu'elles pensent, au lieu de se cacher, les forces deviennent plus apparentes :

«Jusqu'à tout récemment, j'aurais fait n'importe quoi pour cacher le fait que je bégayais... mais je n'en pouvais plus... j'avais besoin d'avoir une voix. Une voix qui ferait en sorte que je ne sois pas jugé ni l'objet de dérision parce que je bégaie. Une voix en vertu de laquelle il serait acceptable d'être ce que je suis avec le bégaiement... Le fait de bégayer a câblé mon cerveau d'une manière telle que je dois penser à ce que je vais dire et comment je vais le dire... Cela exige donc que je prenne en considération l'impact de mes mots... Même lorsque je dois transmettre de mauvaises et difficiles nouvelles, je pense à ce que je vais dire et comment le dire, afin de transmettre le bon message sans pour autant nuire à une relation interpersonnelle.» (Voyez la note de bas de page n^o.¹⁴).

6. Bonnes pratiques pour les employeurs

6.1 Genres de travail

- Des PQB réussissent fort bien dans leur travail, et cela, peu importe le genre de boulot. Qu'il s'agisse d'acteurs, de monologuistes, de contrôleurs aériens, d'enseignants, de médecins ou au service à la clientèle et aux communications.
- Ne faites pas l'erreur de supposer ce que serait, selon vous, un rôle approprié pour quelqu'un qui bégaie.

¹³ Andrews, G., & Harris, M. (1964). The syndrome of stuttering, Clinics in developmental medicine, no. 17. London: William Heineman Medical Books Ltd.

¹⁴ L'iceberg que personne n'a vu. May Breisacher, consultante sénior chez EY Services financiers et membre de l'Employers Stammering Network. https://fscareers.ey.com/top-stories/uk_cbs_may-breisacher/ (lien anglais). Pour une explication en français de l'analogie avec un iceberg de Joseph Sheehan, cliquez [ICI](#).

- Vivre avec le bégaiement peut insuffler aux individus des forces qui sont très valorisées par un employeur, et cela dans toute une panoplie de rôles, par exemple, la résilience et la créativité.

6.2 Habiletés communicatives et descriptions de tâches

- Ne pas confondre bonne communication et parole fluente.
- Les PQB peuvent démontrer d'excellentes compétences d'entregent et de communication : par ex., en montrant de l'empathie, par un langage corporel positif, une lecture adéquate des situations (bon jugement), en adoptant un ton et un volume de voix appropriés à une situation, en écoutant activement et en démontrant de bonnes capacités de rédaction.
- Plusieurs offres d'emplois mentionnent « d'excellentes capacités à communiquer. » Un prérequis aussi vague peut empêcher d'excellents candidats, y compris des PQB, de postuler le poste, en tenant pour acquis qu'une telle exigence réfère nécessairement à la fluence verbale.
- Assurez-vous de bien définir, dans toute description de tâche, les exigences spécifiques à la communication.

6.3 Entrevues d'emploi

- Les PQB considèrent généralement les entrevues d'embauche plus éprouvantes sur les nerfs qu'elles ne le sont pour la population en général, ce qui peut accroître la sévérité de leur bégaiement.
- Des candidats qui bégaièrent pourtant fort intéressants, peuvent se retrouver incapables de faire bonne figure en entrevues. Profiter de l'expertise des RH et d'organisations comme l'Association Parole Bégaiement peut contribuer à l'adoption d'un arrangement plus informel et donc plus convivial.
- Lui attribuer plus de temps de parole, offrir des scénarios de jeux de rôles ou accorder autant d'importantes à l'écrit qu'aux informations verbales peuvent permettre à l'employeur de déceler les habiletés et les forces d'un candidat.
- Si vous interviewez une personne qui bégaière, réfléchissez sur les manières d'abattre les obstacles potentiels, y compris avant que la personne n'atteigne la salle d'entrevue — par ex., pouvez-vous lui éviter le téléphone à l'entrée; les réceptionnistes sont-elles préparées et formées en conséquence?
- Les entrevues téléphoniques peuvent sérieusement constituer une discrimination contre les PQB (dans bien des cas, le téléphone est leur bête noire.)

- Avez-vous songé, avant que ne débute l'entrevue, de prévoir, pour tous les candidats, une conversation à bâtons rompus? Cela pourrait fort bien profiter à tout le monde.

6.4 Instaurer et réviser des politiques

- Les PQB témoignent que ce qui les aide le plus au travail est une attitude positive des supérieurs hiérarchiques et des recruteurs.
- C'est une idée fort louable que d'instaurer/réviser vos politiques envers les postulants qui ont des besoins spéciaux de communication (n'hésitez pas à demander, si besoin est, l'aide de notre organisme).
- Demandez-vous si vos politiques sont harmonisées avec la réalité sur le terrain. Par ex., si vous offrez des entrevues face-à-face plutôt que téléphoniques, vous êtes-vous assuré que tous vos interviewers soient au même endroit pour l'entrevue?

6.5 Utiliser le téléphone

- Plusieurs PQB manquent de confiance et sont anxieuses en utilisant le téléphone, spécialement devant d'autres personnes. Cela leur sera plus facile si vous leur donnez la chance de s'y préparer.
- Vous aiderez une PQB en étant patient et en ne raccrochant pas si vous n'entendez rien au bout du fil pendant un moment.
- Vous pouvez lui offrir le choix de faire ou de prendre des appels téléphoniques dans un endroit isolé, à l'écart des autres, ou de laisser à des collègues les tâches téléphoniques lorsque la PQB a un de ces mauvais jours¹⁵ (pour compenser, la PQB pourra soulager ses collègues de certaines autres tâches).
- Si la personne est ouverte au sujet de son bégaiement, il pourrait être utile d'insérer une note très brève au bas de son adresse courriel informant ses correspondants que cette personne bégaie et qu'un peu plus de temps pourrait être nécessaire lors d'une conversation téléphonique. Mais demandez-leur tout de même ce qui peut les aider plutôt que de vous fier à vos suppositions.
- Ne laissez pas transpirer vos impressions négatives d'une personne basées sur son ton de voix au téléphone.

¹⁵ Une autre caractéristique du bégaiement est de se faire plus présent certains jours et aux changements de saisons.

- Au lieu d’offrir à une PQB une entrevue initiale au téléphone, offrez-lui plutôt une entrevue face-à-face; cela constituera très souvent un accommodement des plus raisonnable et apprécié.

6.6 Réunions, interactions de groupe et présentations

- Les PQB luttent souvent dans les situations exigeant une réponse spécifique (et immédiate) – par exemple, en déclinant leur nom, leur adresse ou leur numéro de téléphone ou si elles doivent prononcer des mots précis.
- Cela peut s’avérer particulièrement difficile pour les présentations en début de réunions. Les PQB s’efforceront souvent d’éviter cela par crainte de bégayer en disant leur nom¹⁶.
- Une option est de permettre à la PQB de se présenter en premier ou d’être présentée par quelqu’un d’autre ou, encore, chaque personne présente est invitée à parler à la personne à sa droite (ou à sa gauche) pour ensuite introduire cette personne plutôt que de se présenter elles-mêmes.
- Si vous présidez une réunion, demandez à la PQB, avant le début de la réunion, ce qui pourrait l’aider plutôt que de vous fier à vos propres suppositions.
- Soyez attentif envers toute personne qui pourrait vous fournir l’indice non verbal de vouloir parler. Cela présuppose de bien planifier l’organisation de la salle de réunion afin que chacun puisse bien voir les autres.
- Si quelqu’un a l’habitude d’arriver systématiquement en retard aux réunions au début desquelles des introductions à tour de rôle étaient prévues, demandez-vous si ce n’est pas parce que cette personne bégaië.
- Discutez avec votre employé. Encouragez-le à parfaire sa formation et à saisir les occasions de travail dans des sphères pour lesquelles il peut avoir d’excellentes compétences qu’il a, jusqu’ici, évitées; comme, par exemple, faire des présentations. Lorsque l’individu est suffisamment confiant pour faire montre d’ouverture, le bégaiement devient souvent un enjeu de moindre importance.
- Sans toutefois le pousser trop loin, encouragez-le à développer sa confiance en soi et à affronter des défis qui profiteront à sa parole. Plutôt que de faire des suppositions,

¹⁶ Autre caractéristique du bégaiement : cette difficulté à dire leur nom découle de tout le bagage émotionnel que celui-ci traîne à cause du bégaiement.

demandez-lui la contribution qu'il souhaiterait apporter à l'organisation par son travail et informez-vous de tout enjeu qui pourrait l'inquiéter.

6.7 En conversant avec une personne qui bégaie

- **Soyez patient.** La plupart des PQB préfèrent s'exprimer d'elles-mêmes. Vous pourriez être tentés de finir leurs phrases à leur place ou « d'insérer » les mots que vous savez venir; de telles actions peuvent s'avérer très dévalorisantes et inutiles, encore plus si vous vous trompez.
- **Rappelez-vous qu'il est acceptable de bégayer.** Ne donnez surtout pas de conseils du genre « ralentis », « prends une bonne respiration » ou « détends-toi. » Maintenez un contact visuel naturel, écoutez attentivement et attendez patiemment que la personne ait fini de parler.
- **Pratiquez l'écoute active.** Laissez la personne savoir, par ce que vous dites et faites, que vous l'écoutez. Tout embarras évident de votre part ne pouvant qu'accroître l'embarras de la PQB, efforcez-vous de transmettre une attitude détendue et tolérante. Concentrez-vous sur ce que dit la personne et non sur la façon dont elle le dit.
- **N'oubliez pas que le bégaiement varie.** Les PQB peuvent avoir de grandes difficultés en commençant à parler et de moindres difficultés une fois sur leur lancée. Ne soyez pas étonné si une personne bégaie davantage en certaines situations qu'à d'autres. Parler au téléphone, parler devant des gens qui attendent leur tour à un comptoir ou à portée de voix d'autres personnes peuvent accroître leurs difficultés.
- **N'oubliez pas que le bégaiement n'est pas causé par la nervosité.** Bien que la PQB puisse vous paraître nerveuse, gardez à l'esprit que cette nervosité découle du bégaiement plutôt que d'en être la cause.
- **Si vous ne savez trop comment réagir, demandez à la PQB – mais faites-le avec tact et d'une manière qui laisse la PQB en contrôle.** Cela peut prendre la forme d'une question ouverte telle que « Puis-je faire quelque chose pour vous faciliter la tâche ? » Ou, si quelqu'un bégaie sévèrement, des questions fermées du genre « Préfereriez-vous que nous allions dans un endroit plus tranquille ? » ou « Préfereriez-vous m'écrire cela ? » Notez qu'en de telles circonstances, le ton de votre voix revêt une grande importance.
- **En conclusion...**
Efforcez-vous d'aider la personne à se prendre en main en lui offrant un choix plutôt que d'imposer votre solution. Faites toujours preuve de patience et laissez à l'individu la chance de s'exprimer.

6.8 Ton et sensibilité

- Le bégaiement peut s'avérer un sujet délicat. Ne jamais aborder le sujet si l'individu ne vous semble pas disposé à en parler. Par contre, plusieurs pourraient bien accueillir favorablement votre intérêt sincère pour le sujet.
- Ne faites pas l'erreur de confondre une parole hésitante avec incertitude, confusion ou un manque d'intelligence.
- Le bégaiement pouvant passer inaperçu, si vous constatez qu'un individu manque de confiance en s'exprimant, demandez-vous s'il n'y a pas derrière cette attitude un problème de communication. Par exemple, des pauses anormalement fréquentes ou l'utilisation excessive de phrases telles que «vous savez/tu sais» ou «genre...» ou «en fait» constituent probablement des stratégies pour éviter le bégaiement.

6.9 Préjugé inconscient

- Lorsque vous parlez avec une PQB, il est courant d'avoir une réaction physique de stress (inconsciente).
- Nous avons tous des préjugés inconscients. Ils sont souvent présents pendant le recrutement, au travail et peuvent affecter négativement notre réaction face aux PQB. Il est important d'en prendre conscience.
- Certaines PQB peuvent cacher ou cachent leur bégaiement de manière très efficace. Évitez de juger faussement quelqu'un qui s'efforce de cacher son bégaiement, par exemple un individu qui ne peut établir de contact visuel ou ne peut être bref en s'exprimant.
- Contrairement à la réalité, des PQB entretiennent souvent une attitude plus négative face à l'effet de leur parole sur les autres. Aider l'individu à prendre conscience de cela peut ouvrir la porte à un dialogue positif sur le bégaiement.

6.10 Aspects légaux

- Le bégaiement satisfait souvent la définition légale d'un «handicap» dans diverses législations nationales (par exemple l'Equality Act en Grande-Bretagne et l'Americans with Disabilities Act (ADA) aux États-Unis). Au Québec, il est couvert par la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#).
- Plusieurs PQB ne se considérant pas comme «handicapées,» ne faites pas référence au bégaiement comme étant un handicap si vous offrez des accommodements en entrevue d'embauche.

- Le fait d’offrir des accommodements peut contribuer à détendre la PQB; ainsi, offrir plus de temps n’implique pas nécessairement que vous aurez effectivement besoin de plus de temps.
- Pour plus d’information sur le bégaiement et la loi, cliquez [ICI](#).

7. Étude de cas — consultant principal chez EY¹⁷

«Je venais tout juste de sortir de l’université lorsque je rejoignis les rangs de EY. Je n’avais aucune expérience du monde des affaires. Circonstances plutôt intimidantes pour quiconque; imaginez alors pour moi, affublé d’une difficulté de parole. Je me souviens avoir été à ce point déterminé à ne pas montrer de ‘faiblesse’ en m’introduisant; je persévèrai et il me fallut dix secondes pour décliner mon nom — dix secondes qui me parurent une éternité! À compter de cet instant, j’avais l’impression que mon bégaiement allait toujours se mettre en travers de ma route, moi qui désirais tellement réussir, attitude, vous en conviendrez, des plus dévalorisantes.

Puis j’ai rencontré, pendant ma formation, Iain Wilkie, également une PQB. Quel soulagement d’apprendre, lorsque je suis revenu chez EY après ma formation, que Iain était toujours au cabinet! Avoir un associé sénior dans les affaires, démontrant que le bégaiement ne constituait pas un enjeu, s’avéra une expérience des plus révélatrices. Lors de conversations difficiles, il me suggéra de m’ouvrir au sujet de ma parole de manière à ce que mes interlocuteurs puissent, au besoin, m’appuyer. Iain faisant confiance aux membres de son cabinet et à leur professionnalisme, il leur offrit l’occasion de modifier mes perceptions face à la réaction présumée des gens à mon bégaiement. N’ayant jamais auparavant fait preuve, avec des inconnus, d’ouverture au sujet de mon bégaiement, ce fut une véritable révélation. Les pensées négatives que je nourrissais dans ma tête disparurent aussitôt que j’en parlai avec mes supérieurs hiérarchiques qui furent, d’ailleurs, d’un grand soutien.

Disant maintenant à tous mes clients que j’ai une difficulté de parole, il est encourageant de voir les réactions positives que je reçois. Ma confiance s’étant appréciée en conséquence de ces réactions encourageantes, je suis heureux d’admettre que, bien qu’ayant toujours un bégaiement, celui-ci ne m’empêche pas d’aller de l’avant.

¹⁷ EY signifie le cabinet comptable Ernst & Young.

8. **D'autres études de cas** (nous reproduisons ici ceux de l'ESN de nos amis d'Angleterre).

The Civil Service Stammering Network gère un site web avec des témoignages valorisants au sujet d'expériences individuelles : <https://ukcssn.com>

MyPlus Students' Club est riche d'anecdotes de PQB couvrant toute une panoplie d'emplois et de niveaux de carrière : <https://myplusstudentsclub.com/>

9. Vous avez besoin d'aide ?

Communiquez avec Richard Parent :

Tél. : 450-446-1374

Cell. : 438-885-1374

Courriel : richardparent99@gmail.com

Site internet (en construction) : cliquez [ICI](#).¹⁸

Nous nous employons à créer une culture d'entreprise chez tous les employeurs afin que les PQB puissent avoir des occasions d'atteindre leur pleine capacité occupationnelle.

Non seulement appuyons-nous les efforts des employeurs et des employés pour accroître la démythification et la démystification du bégaiement, mais nous collaborons aussi avec d'autres partenaires pour influencer les politiques et les pratiques.

Nous offrons des ateliers d'une demi-journée sur la Sensibilisation au Bégaiement qui, bien que spécifiquement adaptés à chaque auditoire cible, s'adressent principalement aux gestionnaires, au personnel des RH, au département de Diversité & Inclusion ainsi qu'aux directeurs ou aux autres collègues de travail de personnes qui bégaiant.

¹⁸ Ou <https://richardparent99.wixsite.com/mysite>

10. APPENDICE

Appendice 1 — Faits et statistiques

- Environ 70 millions ou 1 % de la population adulte mondiale bégaille.
- Ce 1 % est constant, peu importe les pays, les cultures et les groupes sociaux.
- Le bégaiement affecte 600 000 personnes en France.
- Environ 60 % des adultes qui bégaiement ont un autre membre de leur famille ayant cette condition.
- Le bégaiement apparaît normalement à l'enfance, entre les âges de 2 et 3 ans, et peut affecter jusqu'à 5 % des jeunes enfants; s'il se poursuit sur un certain nombre d'années, il est susceptible de persister à l'âge adulte.
- Certains adultes acquièrent le bégaiement suite à un AVC, à la prise de médicaments ou à de sérieux dommages crâniens. Ce sont-là des causes bien moins fréquentes que le bégaiement développemental.
- Environ quatre fois plus d'hommes que de femmes bégaiement.

Appendice 2 — la vérité sur le bégaiement

- Des recherches indiquent que les PQB ont des physiologies et fonctions cérébrales différentes.
- Cela affecte la fluidité verbale, mais pas l'intelligence, la vitesse de réflexion ou les compétences.
- Les PQB ne sont pas intrinsèquement plus ou moins anxieuses que quiconque.
- Le bégaiement n'est pas une maladie; et bien que plusieurs enfants qui bégaiement retrouvent spontanément la fluence, il n'existe pas de "cure" magique.
- Lorsqu'elles murmurent, parlent à l'unisson ou chantent, les PQB sont généralement fluentes. Mais cela ne signifie pas que vous deviez demander à quelqu'un qui bégaille de murmurer ou de chanter ce qu'elle veut dire!
- Pour les adultes, une thérapie peut améliorer la fluence, la confiance en soi et la communication.
- Il est généralement profitable aux PQB d'avoir une attitude d'ouverture en regard à leur bégaiement.
- Cela pourrait bien rendre leur bégaiement plus apparent puisque, au lieu de se retenir, les PQB diront dorénavant ce qu'elles veulent dire.

11. Gardez le contact !

- Visitez notre site web : <https://richardparent99.wixsite.com/mysite> (site en construction)

Nous aimerions vous entendre ou vous lire.

Pour toute information ou question, n'hésitez surtout pas à contacter avec Richard Parent :

Tél. : 450-446-1374

Cell. : 438-885-1374

Courriel : richardparent99@gmail.com

Traduction de Richard Parent, janvier 2019, révision août 2019.