

RENFLOUER SON COMPTE

Rétablir une relation en faillite.

Par Susan G. Friedman, Ph. D.

Traduction de Myriam Gagnon, M.A. tra., trad.a.

« **L**a confiance est la clé d'une bonne relation avec un animal de compagnie. » Qui n'a jamais entendu cette perle de sagesse? C'est une maxime apparemment sensée, voire utile. Mais qu'en est-il vraiment? Que signifie avoir une relation basée sur la confiance avec un perroquet?

Que faut-il faire pour établir une relation basée sur la confiance? Est-il jamais trop tard pour rétablir la confiance perdue? Est-il même possible de rétablir un climat de confiance? La réponse à ces questions transforme une maxime inspirante en outil pratique.

Je pensais que le mot *confiance* serait un de ces termes vagues, difficiles à cerner. Vous savez, difficiles à définir, mais que tout un chacun comprend rien qu'en le voyant. Quand j'ai vérifié dans le dictionnaire, j'ai été étonnée de trouver deux notions simples qui visent droit dans le mille. À l'entrée *confiance*, on peut lire : « espérance ferme, assurance de celui, celle qui se fie à quelqu'un ou à quelque chose » et « sentiment de sécurité ».

Si on réunit ces deux définitions, du point de vue du perroquet de compagnie, la confiance correspond à la certitude qu'interagir avec des humains ne pose pas de danger. Le perroquet confiant choisit donc d'interagir davantage avec les humains. Qui ne souhaite pas exactement ce genre de relation avec son perroquet?

Par son comportement, le perroquet confiant accueille avec assurance les occasions d'interagir avec des humains, au lieu de les fuir. Non content d'accepter les invitations à interagir avec ses gardiens, le perroquet confiant multiplie les occasions d'interagir eux.

Voici une image facile à comprendre : Gagner la confiance d'un animal, c'est comme garnir un compte de banque. Chaque interaction positive est un dépôt dans ce compte « fiduciaire » (fondé sur la confiance). Pour l'animal, l'interaction positive ne se limite pas seulement à une récompense appréciée, c'est aussi avoir la possibilité de choisir. Par ailleurs, les interactions négatives comme l'usage de la force, les menaces et les punitions, sont autant de retraits du compte. Même les retraits minimes ou involontaires finissent par faire un gros trou dans le compte et mettent la relation *dans le rouge*. Si le retrait dépasse le solde au compte, la relation risque de tomber en « faillite ».

On perçoit souvent la confiance comme un sentiment, mais bâtir — et détruire — une relation harmonieuse avec un oiseau repose d'abord et avant tout sur des

MYRGAG 10/15/12 3:03 PM

Comment [1]: This comes from the Petit Robert (French dictionary) it's quite equivalent

MYRGAG 10/16/12 10:52 AM

Comment [2]: Loss in translation : it is impractical to translate literally *trust account* by *compte en fideicommis* (the correct translation in banking lingo, but the pun is lost, it does not carry the same meaning and *fideicommis* is too seldom used to be understood by the layperson) ; but one can borrow the term *fiduciaire* as it means «pertaining to values (aka assets/securities) based on the trust awarded to the issuing entity/person...» I know, it's does not seems self-explanatory, but the explanation in parentheses should help, and I dropped it afterwards in favor of the circumlocution «based on trust»

gestes. Pour vérifier le solde actuel de votre compte, faites le test suivant : présentez votre main à au moins 30 cm de votre perroquet. Si votre oiseau vous fait confiance, il devrait lever la patte, se pencher vers vous ou vous inviter par un autre signe à rapprocher votre main pour y monter. Si votre oiseau se raidit en resserrant ses plumes, se ramasse sur lui-même, fait mine de vous attaquer ou se sauve de vous, c'est qu'il est grand temps de trouver des manières de faire plus de dépôts dans votre compte.

GAGNER LA CONFIANCE, PEU À PEU...

Nous sommes issus d'une culture très prompte à punir les comportements; cette attitude illustre ce que j'appelle *brouillard culturel*. Or, il est évident qu'avoir accès à des agents de renforcement positif est nettement plus motivant que fuir une punition. Nos propres expériences le confirment, tout comme la recherche sur le comportement. La tradition de la punition entraîne tout un dilemme pour celui qui cherche à gagner la confiance d'un perroquet.

Heureusement, le renforcement positif, qui vient d'un champ d'étude de la psychologie appelé *analyse comportementale appliquée (ACA)*, est une solution nettement meilleure que la punition. Grâce à cette démarche, des enfants autistes ont réalisé tout leur potentiel, des personnes âgées ont vu leur qualité de vie s'améliorer et le travail en usine est maintenant plus sécuritaire. Les meilleurs entraîneurs de chiens appliquent cette démarche, tout comme les entraîneurs d'animaux exotiques. Avec le renforcement positif, nous avons accès une nouvelle démarche d'enseignement sans cruauté et efficace.

L'ACA repose sur une approche propre aux sciences naturelles, axée sur la compréhension de l'apprentissage et du comportement. Les principes et les techniques appliqués dans le cadre de l'ACA découlent de plus de 60 ans d'étude scientifique en laboratoire, en classe et dans des contextes réels allant des entreprises aux jardins zoologiques. On peut être sûr que ces techniques sont efficaces si on les applique correctement, et renoncer aux trucs personnels et à la pensée magique à propos du comportement.

Le renforcement positif est une notion vraiment facile à résumer et un moyen infallible de nouer de solides liens de confiance. En un mot, il s'agit de rendre le comportement souhaité plus facile et plus gratifiant que le comportement indésirable. Si vous y arrivez, votre oiseau optera plus souvent pour les comportements souhaités.

Avec le renforcement positif, on passe très peu de temps à essayer de supprimer les comportements indésirables – ce que le perroquet ne devrait pas faire – pour se concentrer plutôt sur ce que l'on veut qu'il fasse. Quand votre oiseau se conduit mal, ne vous fatiguez pas à essayer de le prendre sur le fait — montrez-lui plutôt comment bien se conduire.

FACILITER LE BON COMPORTEMENT

Pour rendre le bon comportement plus probable, il faut d'abord considérer tout ce qui encourage ou décourage ce comportement avant qu'il ne se produise (les *antécédents*). Par exemple, si la porte de sa cage est trop petite, un grand perroquet peut hésiter à sortir en montant sur votre main et avoir plus tendance à vous mordre. Pour faciliter le bon comportement, il faudrait lui offrir une cage avec une plus grande porte.

Un perchoir placé près d'une fenêtre peut encourager le perroquet à gruger l'appui de la fenêtre et le détourner de ses jouets. Pour rendre le comportement souhaitable plus probable, il faut éloigner le perchoir de la fenêtre et fournir des jouets en bois plus tendre. Quand vous réorganisez les antécédents, jetez un regard neuf sur l'espace que vous partagez avec votre oiseau. Chaque fois que vous supprimez un obstacle, vous augmentez les chances que le comportement souhaité se manifeste et vous réduisez simultanément les retraits quotidiens du compte basé sur la confiance.

RENDRE LE COMPORTEMENT PLUS GRATIFIANT

Le comportement est un outil qui sert un but. Personne n'agit sans raison. Dans toute situation, les animaux comme les humains optent pour certains comportements afin de maximiser leurs avantages et de réduire leurs pertes au minimum. Sachant ce qui précède, celui qui recourt au renforcement positif adhère à une valeur plus qu'à toute autre : l'apprenant devrait répondre à une demande parce qu'il est apte et motivé à le faire, et non parce qu'il est forcé de bien se conduire pour éviter une punition. L'enseignant doit pour sa part s'assurer que le perroquet apprend les comportements nécessaires et qu'il est motivé à les appliquer de manière appropriée.

C'est le renforcement positif qui motive l'oiseau à apprendre de nouveaux comportements et à les appliquer au bon moment. Un agent de renforcement positif est une conséquence immédiate qui renforce un comportement. On peut penser que les agents de renforcement positif sont des récompenses, mais il s'agit en réalité de quelque chose de plus essentiel que la proverbiale carotte au bout du bâton, que je considère comme une autre manifestation du brouillard culturel. N'oubliez pas, les conséquences (résultats) sont la raison du comportement; nos actions visent un résultat significatif. Si nous n'agissons pas dans un but, pourquoi agissons-nous?

L'agent de renforcement positif est la devise internationale que l'on dépose dans le compte basée sur la confiance. Pour faire bon usage de cette devise, il faut que son dépôt soit certain (systématique), rapide (immédiat) et puissant (désiré).

Le modelage par le renforcement positif est une technique par laquelle on apprend un comportement particulier au perroquet. Pour enseigner un nouveau comportement, il faut le décomposer en petites étapes, appelées *approximations*. On récompense chaque approximation jusqu'à ce que le perroquet l'exécute sans hésitation, puis on passe à l'étape suivante. On renforce ainsi chaque étape l'une après l'autre jusqu'à l'exécution complète du comportement visé. Il faut modeler de petites approximations, renforcer beaucoup, et répéter, répéter, répéter, pour remplir le compte de la relation rapidement.

PEUT-ON RÉPARER LES POTS CASSÉS?

La réponse courte est oui! Mais le moment de vérité survient quand un comportement indésirable apparaît. En effet, un mauvais conseil (et malheureusement, ils sont légion!) peut donner le coup de grâce à une relation déjà mal en point. Tous les jours, des humains mettent en péril leur relation avec leur oiseau quand ils écoutent ceux qui leur conseillent - à tort - d'employer la force, la contrainte et la punition.

Pour éviter le mot punition, certains emploient parfois d'autres termes comme *correction* ou *discipline*, mais il faut appeler un chat un chat. Tout conseil qui incite à la punition se traduit par des gros retraits inutiles du compte.

Pour renflouer votre compte et remettre votre relation sur les rails, vous devez revoir votre conception des comportements indésirables. Ces comportements ne sont pas causés par la dominance, l'entêtement ou un autre concept abstrait. Les comportements indésirables surviennent quand le perroquet n'a pas les connaissances, la motivation ou l'expérience positive nécessaires pour avoir le bon comportement.

Pour reconstruire une relation en faillite, vous avez besoin d'un plan de renforcement positif. Vous devez d'abord définir le comportement que vous voulez faire adopter à votre oiseau et qui doit remplacer le comportement indésirable. Puis vous devez montrer ce nouveau comportement en appliquant la technique du modelage. Chaque agent de renforcement positif offert tout au long du plan est un dépôt dans le compte de votre perroquet.

Par exemple, au lieu de souffler dans la face de votre oiseau ou de le déstabiliser en secouant la main pour l'empêcher de vous mordre, enseignez-lui à se tenir bien droit quand il se perche sur votre main. Au début, vous devrez peut-être inciter votre oiseau à se redresser en lui offrant une petite friandise à manger. Offrez-lui un flux régulier de petites friandises quand il se tient bien droit, dans le cadre de courtes séances d'entraînement.

En multipliant les expériences positives, vous parviendrez à remplacer peu à peu les friandises comestibles par des gestes de renforcement positif plus naturels (féliciter, sourire, gratter la tête) et à allonger les séances.

Voici un autre exemple : au lieu de surprendre votre perroquet en faisant du bruit ou de couvrir sa cage pour qu'il crie moins (deux gros retraits), enseignez-lui à émettre des sons plaisants pour vous appeler, en renforçant toutes les vocalises tolérables. Dans ce cas-ci, l'attention que vous lui accorderez pourrait être le plus puissant agent de renforcement. Encouragez également votre oiseau à jouer seul avec ses jouets, pour qu'il choisisse de vous appeler moins souvent. La capacité de jouer seul est indéniablement un comportement que l'on souhaite renforcer.

DONNER AU PERROQUET LA LIBERTÉ DE CHOISIR

Si je devais ne retenir qu'une leçon de mes 40 ans d'étude de l'apprentissage et du comportement, c'est qu'il est avantageux de laisser l'animal contrôler les

événements marquants de sa vie. Étant donné le brouillard cultural dans lequel nous baignons, cela peut sembler contraire au bon sens, mais les travaux de recherche indiquent que le fait d'avoir son mot à dire sur les conséquences est un agent de renforcement *primaire*, autrement dit, tout aussi essentiel à la survie que la nourriture, l'eau et le gîte.

Quand l'absence de contrôle devient un mode de vie, on voit apparaître des comportements malsains et extrêmes comme l'agressivité ou la résignation (apathie et dépression), qui sont deux résultats désastreux trop souvent observés chez les perroquets de compagnie.

Évidemment, tout animal doit se résigner à subir certaines indignités dans certaines circonstances, comme être mis en contention en cas d'intervention vétérinaire d'urgence. Mais si la relation est solidement ancrée dans un climat de confiance, elle peut la plupart du temps résister à une trahison occasionnelle.

Par ailleurs, le point suivant est très important : il existe une forte corrélation entre le lien de confiance avec l'animal et sa capacité de se remettre d'une expérience désagréable. Cette capacité est appelée *résilience* par les psychologues comportementalistes. Plus le compte basé sur la confiance est garni, plus l'apprenant sera résilient.

Entraîner un oiseau à entrer dans un transporteur sur demande illustre bien comment tirer parti du renforcement positif pour lui donner la liberté de choisir. Là encore, le modelage est le bon moyen d'enseigner ce comportement. Suivant la réaction de votre perroquet, le simple fait de regarder le transporteur peut être la première approximation à renforcer, les étapes suivantes étant de s'étirer vers le transporteur, de faire un pas en direction du transporteur, de s'en approcher, de mettre un pied sur le seuil de la porte, de se tenir sur le seuil (deux pieds), de mettre un pied dans le transporteur, de se rendre au fond du transporteur, et enfin, de rester calme dans le transporteur de plus en plus longtemps. Par la suite, vous pourrez entreprendre de fermer la porte, puis de déplacer le transporteur. Cet apprentissage offre des centaines d'occasions de faire des dépôts dans le compte pour renforcer la confiance de votre oiseau.

En laissant votre oiseau progresser à son rythme au fil des approximations, vous lui donnez du pouvoir. Vous pouvez également donner à votre oiseau la liberté de sortir du transporteur quand ça lui plaît. Si votre perroquet semble le moins mal à l'aise, ouvrez immédiatement la porte du transporteur. Si ce qui l'encourage à rester dans le transporteur l'emporte sur ce qui l'incite à en sortir, votre oiseau décidera lui-même de rester dans le transporteur.

Après de nombreuses expériences positives, votre oiseau choisira de rester calme dans le transporteur, porte fermée, parce qu'il aura acquis l'assurance qu'une récompense (renforcement) suivra. Cet apprentissage peut entraîner un autre type de « problème » — si votre oiseau aime tellement son transporteur qu'il refuse d'en sortir, pouvez-vous concevoir un autre plan de renforcement positif pour lui apprendre à sortir sur demande? C'est le genre de problème qu'on se souhaite...

On peut aisément se laisser emporter par le contenu émotionnel d'un dicton inspirant. Mais le dicton reste vide de sens tant qu'on ne le convertit pas en outil pratique. En considérant chaque interaction avec le perroquet comme un dépôt ou un retrait dans un compte conjoint, nous risquons moins d'oublier comment nos actions contribuent à construire ou à ruiner notre relation avec lui.

Pour que le compte soit bien rempli, les interactions positives doivent être de loin plus nombreuses que les interactions négatives. L'animal résilient se remet vite d'une expérience malheureuse occasionnelle, mais vous devez vous assurer que les interactions positives l'emportent très largement sur les interactions négatives. C'est seulement ainsi que vous pourrez renflouer votre relation. Laissez votre perroquet prendre ses propres décisions le plus souvent possible. En bref, si vous organisez son environnement pour rendre les bons comportements plus probables et plus gratifiants, votre perroquet fera les bons choix.

**Note de l'auteure : L'auteure tient à remercier les enseignants de la liste Yahoo Parrot Behavior Analysis Solutions (PBAS) pour leur soutien continu et la révision des versions précédentes de cet article.*

Susan G. Friedman, Ph.D., fait partie du corps professoral du département de psychologie de l'université de l'État de l'Utah. Elle a été l'une des premières à appliquer l'analyse comportementale aux animaux, en mettant en pratique la même philosophie sans cruauté et en recourant aux techniques d'enseignement fondées sur des assises scientifiques qui ont fait leurs preuves chez l'humain. Pour lire d'autres articles de Susan G. Friedman, rendez-vous sur le site Web www.behaviorworks.org et sur sa page Facebook.

NE CASSEZ PAS VOTRE TIRELIRE

Voici des gestes à éviter pour ne pas ruiner la confiance de votre perroquet :

- 1. SOUFFLER dans la face du perroquet**
- 2. EFFRAYER le perroquet en faisant des bruits forts**
- 3. DÉSTABILISER l'oiseau perché sur votre main en secouant celle-ci**
- 4. FORCER le perroquet à sortir de sa cage avec une serviette ou une baguette**
- 5. RETENIR le perroquet sur votre main en pinçant ses orteils avec votre pouce**
- 6. VAPORISER un jet d'eau puissant dans la face du perroquet**
- 7. JETER le perroquet par terre**
- 8. SECOUER la cage du perroquet**
- 9. FRAPPER un perroquet**
- 10. COUVRIR la cage du perroquet pendant de longues périodes**
- 11. ATTRAPER le perroquet au filet**
- 12. DONNER UNE CHIQUENAUDE sur le bec du perroquet**
- 13. FORCER le perroquet à passer d'une main à l'autre répétitivement (*monter l'échelle*)**

- 14. IGNORER les signaux corporels du perroquet qui expriment son malaise à votre approche ou son refus d'une demande**
- 15. ISOLER le perroquet de son groupe et de la famille**