

Service, Soutien et Succès

Revue internationale pour les professionnels de soutien direct

Soutenir Profondément Frank : Prendre la réflexion axée sur la personne au sérieux

Par : Céline Parent
Tammy VanderWier
Elizabeth Wedderspoon

Pour la plupart d'entre nous, nos journées et nos semaines sont faites de routines. La plupart d'entre nous sortons de nos foyers et allons régulièrement à des endroits tels qu'un café du coin, un centre commercial, un centre aquatique ou un magasin de bandes dessinées. Une des raisons pour lesquelles nous allons à ces endroits est parce que ce sont des endroits où on se sent à l'aise pour y passer quelque temps. On s'y sent à l'aise parce que nous connaissons la routine. Nous savons où est l'entrée, où nous aimons nous asseoir et où trouver les toilettes. Mais surtout, nous connaissons l'atmosphère. Nous savons ce que les gens portent et comment ils agissent. Dès que nous y entrons, l'environnement nous semble familier et confortable.

Quand nous amenons les personnes que nous soutenons dans un de leurs endroits confortables, nous retombons tous dans nos routines confortables. Elles sont heureuses, nous sommes heureux, rien de plus simple!

Éditeurs: Dave Hingsburger, M.Ed.
Angie Nethercott, M.A.

Mais qu'arrive-t-il si les choses changent? Que faisons-nous si la personne que nous soutenons décide qu'elle veut suivre un cours collégial? Ou s'inscrire à un gymnase? Comment peut-on l'aider à transformer l'inconnu en connu? Comment l'aidons-nous à apprendre les routines et les normes sociales de ce nouvel endroit afin qu'elle puisse se sentir à l'aise?

Prenons le gymnase comme exemple. Si vous soutenez une personne qui n'est jamais allée au gymnase, il y a beaucoup plus à faire que de simplement s'y rendre avec elle pour s'inscrire comme membre. Il y a une collectivité entière à comprendre. Où sont les vestiaires? Quelles sont les normes sociales dans le vestiaire? Apportez-vous votre propre serviette? Cadenas? Qu'est-ce que les personnes portent? Quelle est la distance appropriée où se tenir lorsque vous voulez être la personne suivante à utiliser une machine mais que vous ne voulez pas que la personne en train de l'utiliser se sente bousculée? N'oubliez pas d'essuyer la machine quand vous avez fini de l'utiliser. Vous voulez écouter de la musique? Les écouteurs sont parfaits. Chanter à tue tête pour accompagner la musique ne l'est pas.



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseauaideauxfamilles.ca



Au défi de penser différemment

Une nouvelle expérience comme celle mentionnée ci-dessus nous met au défi de penser différemment au sujet de la façon dont nous fournissons du soutien à quelqu'un. Quand nous nous retrouvons face à une situation nouvelle, nous appliquons notre philosophie et manière de penser actuelles au processus. Pourtant, certaines des routines plus établies que nous suivons avec les personnes ont été développées en utilisant de plus vieilles manières de penser qui peuvent s'être avérées excellentes à leur époque mais qui sont désuètes aujourd'hui. Nous encouragerions la personne à prendre l'initiative lorsqu'elle doit signer pour s'inscrire comme membre au gymnase, et cependant nous pouvons encore retomber dans nos vieilles habitudes au café du coin quand nous commendons et payons la boisson de cette même personne. Au gymnase, nous pouvons encourager la personne à vaporiser et à essuyer ses propres machines quand elle a fini de les utiliser, et cependant, nous nettoyons encore la table pour la personne au café du coin avant de retourner à l'auto.

Les expériences nouvelles sont un excellent rappel de la nature de notre rôle.

En tant que professionnels de soutien direct, il est essentiel de nous assurer que nous sommes dans ce domaine et dans nos rôles pour les bonnes raisons. Il est essentiel pour nous de reconnaître et de nous rappeler que les choses simples que nous faisons chaque jour ont un effet important sur le type de culture que nous créons et sur le type de message que nous envoyons. Que l'on en soit conscient ou non, ces choses ont également un effet important sur la vie des personnes que nous soutenons.

Certaines décisions que nous prenons, qu'elles soient intentionnelles ou non, peuvent créer une culture de hiérarchie et de statut.

Désigner certaines toilettes 'pour personnel seulement' établit immédiatement un sens d'inégalité dans un organisme. Avoir des codes sur certaines portes et donner ces codes à certaines personnes mais non à d'autres est un autre exemple. Les employés qui apportent leurs propres vaisselle et ustensiles au travail et qui montrent clairement par leurs mots et leurs actions qu'ils n'utiliseront pas la même vaisselle et les mêmes ustensiles que les autres n'aide pas non plus.

D'autres actions peuvent créer une culture de respect et d'égalité où les limites entre le personnel et les personnes soutenues sont floues.

Rappelez-vous : simplement parce que les personnes ont besoin de soutien ne veut pas dire qu'il n'y a pas de façons différentes de le fournir.

Si vous allez au restaurant pour la première fois avec une personne que vous soutenez, prenez quelques minutes pour en parler auparavant. Comment allez-vous gérer la situation tous les deux? La personne est-elle capable de lire le menu et de commander par elle-même? Aimera-t-elle que vous examiniez le menu en ligne avec elle au préalable et choisir ce qu'elle aimerait commander? Voudra-t-elle de l'aide pour commander la nourriture? Si oui, comment voudrait-elle que vous le fassiez? Prendre quelques instants pour décider de tout cela avant de sortir assure que vous savez tous les deux à quoi vous attendre et cela peut rendre les choses beaucoup plus naturelles lorsque vous êtes au restaurant.

Il y a de nombreuses choses que nous faisons tout naturellement. Elles font partie de notre travail et nous ne les questionnons même pas. Par exemple, si la personne avec qui vous êtes au restaurant a besoin d'aide pour couper sa nourriture, il serait parfaitement naturel pour vous de la couper. Et s'il y avait un autre moyen? Quels autres choix y aurait-il si la personne avait besoin de soutien mais ne voulait pas que cela paraisse?

Pourquoi ne pas demander au restaurant de prédécouper la nourriture pour la personne? De cette façon, cela se produit dans la cuisine et, quand le repas est servi, vous pouvez tous les deux prendre votre fourchette et commencer à manger.

Ce sont des petites choses comme celles-là qui font la différence entre les personnes qui vivent une vie de service et les personnes qui vivent une vie plus naturelle.

Frank le superficiel ou Frank le profond?

Je pense qu'on peut dire sans risquer de se tromper que nous connaissons tous cette personne dans notre service qui nous accueille tous les jours avec le même salut : «Quand va-t-on prendre un café?»

Et on peut dire aussi, sans trop se tromper, que nous répondons habituellement avec un sourire et un «Un de ces jours.»

Cette personne – appelons-la Frank – est beaucoup plus que cette question quotidienne. Pourtant, il est facile d'entrer dans la pièce tous les jours, de dire bonjour à Frank, de répondre à sa question café avec un «Un de ces jours» et de passer à autre chose. Soudainement, dix ans se sont écoulés, vous et Frank êtes un peu plus vieux et un peu plus gris, et aucun d'entre vous n'en connaît davantage au sujet de l'autre.

Il y a le Frank superficiel et il y a le Frank profond. Celui que vous apprenez à connaître dépend entièrement de vous et des choix que vous faites chaque jour.

La réponse n'est pas de sortir Frank pour un café chaque fois qu'il le demande. C'est que vous devriez trouver un moyen de détourner la conversation.

Parlant de conversations, avez-vous déjà réfléchi à la façon dont nous apprenons à connaître vraiment les gens? Je connais plusieurs de mes collègues vraiment bien. J'en connais beaucoup sur leurs enfants, leurs aliments préférés, comment ils boivent leur café, leurs traditions de Noël et ce qui les fera rire quand ils ont une journée difficile. Comment ai-je appris ces choses? En étant avec eux. En écoutant, en observant, en posant des questions et en me souvenant des réponses. Il faut du temps et, à mesure que j'apprends des choses nouvelles, j'ajoute constamment des renseignements nouveaux à la base de données dans ma tête.

Cependant, quand nous avons une personne nouvelle que nous soutenons et que nous devons apprendre à connaître, nous sommes souvent pressés par le temps. Nous devons commencer à fournir du soutien rapidement, alors nous apprenons autant que nous le pouvons aussi rapidement que possible en leur posant des questions. Qu'est-ce qui est important pour toi? Quels sont tes objectifs? Avec quoi as-tu besoin d'aide? En quoi es-tu bon? À bien y penser, c'est une manière bizarre de bâtir une relation. Je ne ferais jamais cela avec un collègue ou une personne nouvelle dans mon groupe de natation. C'est contre nature. Et pourtant, nous le

faisons tout le temps avec les personnes que nous soutenons et nous nous attendons à ce qu'elles répondent à nos questions simplement parce que nous les posons.

Apprendre à connaître une personne devrait être un processus naturel et non pas un processus scénarisé. Le rythme auquel cela se produit devrait être établi par les deux parties, et non pas seulement par nous dans notre hâte de nous assurer que nous avons coché toutes les cases.

Il faudra du temps pour apprendre à connaître Frank et à travailler au delà de la question «Quand va-t-on prendre un café?» Cela en vaut-il la peine?

Retrouvez vos racines

Récemment, j'ai lu un livre écrit par le PDG d'un grand organisme. Dans le livre, il expliquait qu'il pensait que l'organisme avait perdu son chemin. Il voulait ramener l'organisme à ses racines et rappeler aux employés la philosophie sur laquelle l'organisme avait été fondé initialement. Il a commencé par l'énoncé de mission de l'organisme. Il a peaufiné les différentes parties et a ensuite pris des photos des choses qu'ils font chaque jour pour illustrer comment ils satisfont à chaque partie de la mission. Il a inclus des citations et des histoires de personnes qui utilisent leur service pour expliquer la valeur de ce service et comment elles en sont affectées. Quand il a eu fini, il a pris toutes ces photos, citations et histoires et les a affichées sur les murs d'une pièce. Il a fait jouer de la musique inspirante. Les employés ont été invités à entrer et ils ont marché lentement autour de la pièce en regardant les photos et en lisant les histoires et les citations. Il leur a rappelé leur mission et comment elle affecte la vie des personnes de façons qu'ils ne pouvaient même pas concevoir. Il leur a rappelé ce pour quoi ils étaient véritablement là et que, quand ils accomplissent bien leur travail, cela fait vraiment une différence.

En tant que professionnels de soutien direct, notre mission est de soutenir les personnes. Ce n'est pas de les protéger. Ce n'est pas de penser pour elles ou de prendre des décisions pour elles. Ce n'est pas de créer un environnement où les lignes entre les employés et les personnes soutenues sont tracées et où les décisions sont prises pour rendre nos vies plus faciles.

Comme individus autant que comme organismes et secteur, nous devrions prendre le temps de retrouver nos racines. Pour nous rappeler pourquoi nous sommes ici et pour que nous nous souvenions qu'il en faut peu pour influencer la vie d'une personne, positivement ou négativement.

Pourquoi est-ce que je pense que c'est une bonne idée? Ou une mauvaise idée?

Quand nous entendons une nouvelle idée, nous avons souvent une réaction immédiate. Quelquefois, notre réaction est : «C'est une mauvaise idée» et d'autres fois, nous pensons «C'est une bonne idée.»

Quand quelqu'un suggère une idée que vous n'aimez pas, demandez-vous pourquoi vous ne l'aimez pas. Si vous n'avez pas aimé la proposition précédente suggérant de demander à un restaurant de prédécouper la nourriture d'une personne, demandez-vous pourquoi. Est-ce parce que vous ne voulez pas incommoder le restaurant? Est-ce parce que vous ne voulez pas faire d'histoires? Est-ce parce que c'est simplement plus facile pour vous de la couper vous-même? Ou est-ce que vous pensez que c'est votre responsabilité et non pas celle du

restaurant? Assumez votre réaction et, ensuite, essayez de déterminer ce qui pourrait vous faire passer de 'c'est une mauvaise idée' à 'c'est une bonne idée'.

Quand votre réponse à quelque chose est 'c'est une bonne idée', encore une fois, demandez-vous pourquoi vous pensez de la sorte. Si vous avez aimé l'idée de prendre l'énoncé de mission de votre organisme et de vraiment réfléchir à ce qu'il signifie, demandez-vous pourquoi. Est-ce que vous aimez cette idée parce que vous pensez que ce serait un bon exercice à faire? Parce que vous pensez que votre organisme a besoin de se rappeler pourquoi il est là? Ou peut-être est-ce parce que vous aimeriez en apprendre davantage sur la façon dont votre organisme affecte les autres? Assumez votre réponse et développez-la afin de pouvoir continuer à aller de l'avant.

Si vous êtes dans ce domaine pour les bonnes raisons, l'idée de progresser, de remettre les idées en question et d'essayer des choses nouvelles devrait être stimulante. L'idée de faire la même routine avec la même personne jour après jour devrait déclencher un signal d'alarme.

N'adoptez pas la solution facile

Dans notre organisme, nous avons l'habitude de plaisanter sur le fait que nous pouvions toujours dire quel membre du personnel avait travaillé durant le quart du matin à la maison par l'apparence des personnes qui y vivaient quand elles quittaient la maison. Quand une employée en particulier travaillait durant le quart du matin tous les hommes étaient bien rasés et étaient bien mis. Les femmes avaient les cheveux brossés et paraissaient bien. D'autres employés disaient qu'ils encourageaient les hommes à se raser eux-mêmes, même s'ils ne faisaient pas un très bon travail. Ils encourageaient les personnes à se vêtir proprement et à se brosser les cheveux, mais ne les y forçaient pas. Ces matins-là, les personnes paraient beaucoup plus ébouriffées.

De nombreuses discussions ont eu lieu à la maison. Certains soutenaient que laisser partir les personnes mal rasées et les cheveux ébouriffés les faisaient se démarquer de façon négative. D'autres soutenaient que les personnes devraient être encouragées à faire de leur mieux mais que nous ne pouvons pas les forcer à faire des choses qu'elles ne veulent pas faire. D'autres encore soulignaient que ce n'était peut-être pas du tout une question de ne pas vouloir le faire. Peut-être que la personne ne voit pas l'importance de prendre son temps pour bien paraître ou peut-être qu'elle ne sait tout simplement pas comment faire.

Quel côté de l'argument vous interpelle? Et surtout, pourquoi?

Les deux côtés sont valables, et le côté de la clôture que nous choisissons a beaucoup à faire avec nos propres expériences et nos priorités personnelles. Mais le fait que nous savions qui avait travaillé durant le quart du matin simplement en observant ce dont les personnes de la maison avaient l'air ce matin-là est révélateur. C'est un exemple concret qui illustre comment la façon dont nous choisissons de faire notre travail et les choses auxquelles nous donnons la priorité ont un effet direct sur la vie des personnes que nous soutenons, qu'elles le sachent ou non.

Que feriez-vous?

Est-ce que vous veilleriez à ce qu'ils soient bien rasés et bien vêtus avant de quitter la maison tous les jours même si cela voulait dire que vous devez jouer un rôle plus actif pour les préparer? Ou les encourageriez-vous à se préparer eux-mêmes le matin, quel que soit le résultat?

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses à ces questions. Ce qui est important est de ne jamais arrêter de penser et de questionner la façon dont nous faisons les choses. Ce que nous avons fait hier peut avoir été suffisamment bon hier, mais cela ne veut pas dire que ce sera suffisamment bon demain.

En fin de compte, il ne s'agit pas de nous. Il s'agit des personnes que nous soutenons. La façon dont nous choisissons de fournir ce soutien peut faire tout un monde de différence.

Au sujet des auteures :

Céline Parent

Céline travaille chez Mainstream et joue plusieurs rôles. Elle jouait celui de Coordonnatrice de l'amélioration de la qualité lorsque cet article a été écrit. «Votre vie commence à la fin de votre zone de confort» (Donald Walsh Neale) est une citation qu'elle prend très au sérieux et, par conséquent, son travail et sa vie personnelle sont une aventure constante.

Tammy VanderWier

«Faites de votre mieux jusqu'à ce que vous sachiez mieux. Puis, quand vous savez mieux, faites mieux.» (Maya Angelou) Comme coordonnatrice de la Réflexion axée sur la personne, Tammy se met, ainsi que toutes les autres personnes chez Mainstream, au défi de vivre et de travailler en accord avec ces mots, sachant l'effet qu'ils peuvent avoir sur la vie des gens.

Elizabeth Wedderspoon

Elizabeth est une facilitatrice de ressources chez Options Niagara et une des coordonnatrices de la Réflexion axée sur la personne chez Mainstream. La citation «C'est une chose terrible de vivre sa vie en pensant que les personnes sont la somme totale de ce que vous voyez» (Jonathan Topper) l'interpelle vraiment.

Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à dhingsburger@vitacls.org.
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à anethercott@handstfhn.ca.
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

