

Service, Soutien et Succès

Revue internationale pour les professionnels de soutien direct

Stimulons les idées : Clés de la réflexion axée sur la personne

Par : Céline Parent

Imaginons pour un instant que je vis dans un établissement de soutien à l'autonomie. Et imaginons que vous travaillez dans cet établissement et que vous arrivez tôt le matin, ce qui veut dire que vous êtes responsable de m'aider à m'organiser et à partir.

Si vous étiez responsable de vous assurer que j'avais une boisson chaude pour apporter avec moi le matin, et que vous vouliez vous assurer que j'avais ce que je voulais, vous me faisiez du café. Vous mouliez les grains de café spéciaux que j'aime vraiment. Vous ajoutiez une pincée ou deux de cannelle dans le filtre à café, exactement comme je l'aime, Vous remplissiez ma tasse à ras bord, parce que je ne prends jamais rien dans mon café et que j'aime une tasse pleine.

Il a peut-être fallu un certain temps pour découvrir ce que j'aime mais, si vous aviez pris le temps, posé les bonnes questions et prêté attention à mes réponses, vous auriez été en tête de liste de mes personnes préférées. Et si vous aviez partagé cette connaissance avec vos collègues pour vous assurer que je recevais toujours le café que j'aime, j'aurais été ravie. Voilà à quoi ressemble «fournir le meilleur soutien».

Voici le problème. J'ai récemment découvert les merveilles du thé en feuille. Bien que j'aime toujours mon café, je préfère de beaucoup une bonne tasse de thé chaud le matin. J'aime qu'il soit fait avec la bonne quantité de thé dans la boule à thé, avec de l'eau bouillie à la bonne température et infusé pendant la période de temps optimale. Ne perdez pas votre temps à lire les instructions sur la boîte – je l'aime avec plus de thé dans la boule à thé et infusé pendant exactement une minute de plus que recommandé. Oh, et j'ai une différente tasse préférée que j'aime utiliser pour mon thé.

Alors maintenant, à mon foyer fictif, je reçois du café certains matins. Exactement comme j'avais l'habitude de l'aimer. Et je reçois du thé certains autres matins. Cela dépend de la personne qui travaille le quart et si le préposé ou la préposée a lu la note dans le livre de communication au sujet de ma nouvelle boisson préférée le matin.

Les personnes changent. Nous essayons de nouveaux aliments, de nouvelles boissons, de nouvelles activités. Nous aimons certaines de ces choses. Et nous n'en aimons pas d'autres. Certaines deviennent



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseaudaideauxfamilles.ca



intégrées dans notre vie. D'autres sont abandonnées. Ce changement est facile pour la plupart d'entre nous parce que nous le faisons, tout simplement. Je me suis acheté du thé et une boule à thé et, voilà, je suis une buveuse de thé.

Le changement est difficile pour les personnes à charge. Je ne veux pas dire que c'est difficile parce qu'elles n'aiment pas le changement. Je veux dire que c'est difficile parce qu'elles ont souvent besoin de notre aide pour vivre des choses nouvelles et elles ont besoin que nous soyons davantage à l'écoute lorsqu'elles ont ces expériences.

Cela nous amène à la réflexion axée sur la personne.

«Axé sur la personne» est un terme qui est beaucoup utilisé dans notre domaine. Les employés et employées reçoivent de la formation en réflexion axée sur la personne. Les organismes créent des postes axés sur la personne. Des formulaires de réflexion axée sur la personne sont élaborés et des réunions annuelles de planification axée sur la personne sont prévues.

À l'endroit où je travaille, nous parlons de la réflexion axée sur la personne comme étant la prestation du meilleur soutien. Non pas du bon soutien. Non pas d'un surplus de soutien. Du meilleur soutien. Être axé sur la personne n'est pas l'objectif final à poursuivre ou une case à cocher. Être axé sur la personne veut dire s'efforcer constamment de fournir le meilleur soutien tout en reconnaissant que le meilleur soutien est une cible en mouvement constant. Le meilleur soutien change à mesure que nous en apprenons davantage au sujet d'une personne. Il change aussi à mesure que la personne change, à mesure que cette personne est exposée à des expériences nouvelles et à des idées nouvelles. Ce qui me ramène à ma routine matinale. Le meilleur soutien il y a six mois aurait été de me faire du café avec de la cannelle. Maintenant, le meilleur soutien est de me faire du thé, infusé un peu plus longtemps qu'il devrait l'être. Et le mois prochain? Qui sait?

Alors, comment procédons-nous? Comment est-ce possible de fournir le meilleur soutien quand le meilleur soutien change constamment? Et quand nous travaillons en équipe où différents employés et différentes employées ont des façons différentes de faire les choses?

Ne vous attendez pas à trouver des réponses faciles dans le présent document.

Recherchez plutôt de nouvelles idées concernant les changements qui peuvent être apportés en termes de la façon dont nous abordons le travail que nous effectuons chaque jour; des changements dans la façon dont nous pensons au soutien, au risque et aux routines; des changements qui nous aident à passer de la prestation de bon soutien à la prestation de meilleur soutien.

La routine de qui?

Quand on y pense bien, une bonne partie du soutien que nous fournissons se compose de routines. Des routines comme, par exemple, la journée où une personne va à la natation, la journée où une personne fait sa lessive, ce qu'elle mange pour déjeuner le samedi matin et les émissions de télévision qu'elle regarde le mardi soir. Les routines rendent les choses plus faciles parce qu'elles sont prévisibles. Mais nous ne sommes pas intéressés au plus facile. Nous sommes intéressés au meilleur soutien.

De quelle routine parle-t-on? Est-ce la routine de la personne que nous soutenons? Est-ce qu'elle veut vraiment faire la lessive le mercredi et aller faire de la natation tous les jeudis après-midi? Est-ce qu'elle veut vraiment des crêpes pour déjeuner toutes les fins de semaine? Est-ce que c'est vraiment sa routine? Ou est-ce la nôtre? Et si c'est la nôtre, nous devons l'examiner attentivement pour voir si nous pouvons la rendre moins centrée sur nous et centrée davantage sur la personne que nous soutenons.

Questionnez tout

Lorsque vous commencez à vous interroger au sujet des routines, maintenez votre élan en questionnant tout. Pensez à la façon dont les choses sont faites où vous travaillez. Pensez à l'endroit où les médicaments sont conservés et à la façon dont se déroulent les changements de quart. Pensez à votre propre manière de faire les choses qui s'insinue dans votre travail quand vous aidez quelqu'un à faire quelque chose. Ce n'est pas parce que vous pensez que c'est important de plier les vêtements d'une certaine manière ou de préparer un repas d'une certaine manière que c'est la seule manière de le faire. Demandez-vous si la façon dont quelque chose est fait est véritablement le meilleur soutien. Et si ça ne l'est pas? Alors, demandez-vous ce qui doit changer.

Posez des questions difficiles

Nous sommes souvent en mode «réparation» quand nous travaillons. Nous préférons résoudre les problèmes dès qu'ils surviennent et retourner ensuite à la routine aussi vite que possible. Nous avons déjà parlé de l'importance de rompre avec les routines que nous mettons en place pour rendre nos propres vies plus faciles. Eh bien, la meilleure façon de changer une routine est de poser des questions difficiles. Des questions comme : au lieu d'amener quelqu'un au centre commercial, qu'est-ce qui devrait arriver pour que cette personne aille au centre commercial seule, ou avec un(e) ami (e), plutôt qu'avec un membre du personnel?

Poser des questions difficiles fait peur. Les questions difficiles sont difficiles parce que la réponse n'est pas immédiatement évidente. Les questions difficiles signifient habituellement plus de travail. Les questions difficiles comportent des risques et impliquent une aventure en terre inconnue.

Qu'arriverait-il si, plutôt que d'aller au centre commercial avec une personne que vous soutenez, vous la laissez au centre commercial pour y rencontrer son amie? Eh bien, je peux penser à plusieurs choses qui pourraient se passer. Elle se perd. Elle se blesse. Elle blesse quelqu'un. Elle vole quelque chose.

Ou peut-être a-t-elle passé un très bel après-midi avec son amie? Elle a acheté une carte d'anniversaire pour sa mère pendant sa sortie. Elle se sent habilitée parce qu'elle a fait quelque chose par elle-même? Elle décide que la prochaine fois que son amie et elle iront au centre commercial, elles iront ensuite au restaurant et au cinéma.

Notre travail n'est pas d'éliminer le risque. Ce n'est pas de protéger les personnes contre toutes les mauvaises choses possibles qui pourraient survenir. Notre travail est de nous assurer que les personnes ont l'information dont elles ont besoin pour prendre leurs propres décisions et qu'elles ont le soutien dont elles ont besoin pour réussir. Nous rendons un très mauvais service aux personnes si nous ne leur permettons pas la dignité du risque. Et nous ne pouvons tout

simplement pas fournir le meilleur soutien si nous passons notre temps à essayer de protéger les personnes du risque.

Vous et moi prenons des risques tous les jours. Nous conduisons nos autos au-delà de la limite de vitesse permise, nous faisons des choix alimentaires malsains et nous traversons la rue sans tout d'abord nous rendre au passage pour piétons. Et cependant, dans un domaine comme celui où nous travaillons, le risque est perçu comme quelque chose à éviter à tout prix. Nous avons des listes de vérification à remplir et des cases à cocher avant qu'une personne puisse rester seule à la maison pendant une heure. Pourquoi? Parce que nous avons besoin de prouver que nous avons fait tout en notre pouvoir pour que rien de mal ne survienne.

Réorientez le contrôle

Ne prenez pas le fait de permettre le risque pour de l'autonomie. La réalité est que de nombreuses personnes ne sont pas capables de faire certaines choses pour des raisons très valables. Et l'autonomie ne veut pas dire qu'une personne doit être capable de tout faire seule. La question se résume à la personne ayant le choix du soutien dont elle a besoin pour vaquer à ses activités quotidiennes.

Quand une personne est à charge, il y a tellement de domaines dans sa vie sur lesquels elle n'a aucun contrôle. Il y a d'autres domaines sur lesquels elle a le contrôle, où elle a un choix au sujet de qui la soutient et comment ce soutien est fourni. Le problème est que la différence n'est pas toujours évidente, ce qui veut dire que les personnes ont souvent moins de choix et de contrôle dans leurs vies qu'elles pourraient, en fait, en avoir.

Ce n'est pas parce qu'une personne que vous soutenez fait les choses d'une certaine façon, fait certains choix mais n'en fait pas d'autres que cela signifie que c'est vraiment ce qu'elle veut. Cela pourrait aussi vouloir dire qu'elle ne sait vraiment pas qu'elle a le droit de changer les choses. Ou qu'elle ne sait pas quels choix elle a réellement.

Les expériences sont importantes

Quand nous fournissons aux personnes des occasions de faire leurs propres choix, et quand nous fournissons des possibilités de risque, il se peut que les choses ne se passent pas comme prévu.

Il se peut que la personne n'aime pas de nouvelles choses que nous essayons avec elle.

Il se peut que la sortie en solo au centre commercial n'ait pas fonctionné aussi bien que nous l'avions espéré.

Ces expériences ne sont pas des échecs. Ce sont des leçons. Il y a tant de valeur et tant à apprendre d'elles pour la prochaine fois.

Le meilleur soutien ne signifie pas seulement fournir des expériences merveilleuses. Le meilleur soutien signifie fournir des occasions de vivre des choses nouvelles et d'apprendre de chaque expérience afin que la prochaine soit un petit peu plus enrichissante.

Creusez le sujet

Plus vous en savez au sujet d'une personne, plus vous êtes en mesure de fournir un meilleur soutien. Nous passons beaucoup de temps avec les personnes que nous soutenons et nous apprenons beaucoup simplement en étant avec elles. Nous pourrions apprendre qu'une certaine personne aime la tarte aux pommes ou qu'elle veut devenir pilote. Nous nous assurons alors qu'elle a de la tarte aux pommes et nous lui parlons du métier de pilote.

Fournir le meilleur soutien veut dire approfondir. Cela signifie demander pourquoi, encore et encore, de plusieurs manières différentes, pour arriver à la source de l'histoire.

Pourquoi aime-t-elle la tarte aux pommes? Peut-être qu'elle aime ça, tout simplement. Peut-être que sa mère avait l'habitude de faire de la tarte aux pommes et cela lui rappelle sa maman. Peut-être qu'elle a entendu sa préposée préférée dire qu'elle aimait la tarte aux pommes, alors elle dit la même chose. Peut-être que c'est la seule tarte qu'elle a essayée et qu'elle ne sait pas qu'il y a d'autres choix.

Pourquoi veut-elle devenir pilote? Peut-être que son frère est un pilote, et qu'elle veut être comme son frère. Peut-être qu'elle veut voyager, et qu'elle sait que les pilotes volent partout dans le monde. Peut-être qu'elle aime l'idée de porter un uniforme et qu'un uniforme du Tim Horton's ferait aussi bien l'affaire.

Le plus de couches d'oignon vous pelez, le plus vous pouvez comprendre la personne et meilleur est le soutien que vous pouvez lui fournir.

Et la prochaine fois que vous servirez de la tarte aux pommes, vous pourrez prendre quelques minutes pour vous asseoir avec la personne et lui demander de parler de sa mère.

Partagez ce que vous apprenez

La somme des connaissances sur les personnes que les professionnels de soutien direct ont en mémoire est incroyable. Nous apprenons tant de choses au sujet des personnes en travaillant avec elles chaque jour qu'il est facile de présumer que d'autres personnes qui travaillent avec elle connaissent aussi ces choses. Ce n'est souvent pas le cas et les renseignements que vous gardez dans votre mémoire partent avec vous.

Le partage de renseignements est un élément clé lorsqu'on fournit le meilleur soutien, et documenter ces renseignements pour référence ultérieure est essentiel. Parlez avec votre équipe de la façon dont vous allez partager et documentez les renseignements importants afin que le meilleur soutien soit fourni de façon cohérente, peu importe qui travaille le prochain quart.

Connaissez les antécédents

Puisqu'on parle de partage de renseignements, ce ne sont pas seulement les renseignements actuels qui sont importants. Connaître les antécédents d'une personne peut être essentiel à la prestation du meilleur soutien. D'où vient-elle? A-t-elle voyagé lorsqu'elle était enfant? A-t-elle des frères et des soeurs? Des amis d'enfance? Quelle a été son expérience à l'école? Après l'école? A-t-elle des traditions culturelles ou religieuses de son enfance? Quels étaient les mets préférés (la tarte aux pommes, par exemple) dont elle se souvient?

Quelles ont été ses expériences en grandissant? Son histoire, bonne ou mauvaise, est le fondement de la nature de cette personne. Écoutez-la. Elle se partage à travers son histoire. Les personnes de son passé jouent un rôle même si elles ne sont plus là. Les règlements qu'elle devait suivre à la maison comme enfant peuvent aider à expliquer pourquoi elle trouve difficile de faire les choses différemment plus tard dans la vie. Quand vous connaissez les antécédents d'une personne, vous êtes beaucoup plus près de vraiment connaître cette personne.

Connaître les antécédents d'une personne et les partager avec ceux et celles qui lui fournissent également du soutien aident à créer un portrait plus complet de la personne que vous soutenez.

Bon soutien ou meilleur soutien?

J'ai déjà lu que «la phrase la plus dangereuse dans la langue anglaise est 'On a toujours fait ça comme ça.' »

Cette façon de penser assure un bon soutien continu. Quelquefois, cela donne lieu à un excédent de soutien. Mais nous ne voulons pas de bon soutien, et nous ne voulons certainement pas un surplus de soutien. Nous voulons le meilleur soutien.

«Faites de votre mieux jusqu'au moment où vous savez mieux. Puis, quand vous savez mieux, faites mieux.» Maya Angelou

Quelques mots au sujet de l'auteure :

Céline travaille chez Mainstream à St. Catharines et assume plusieurs rôles. Elle est la coordonnatrice de l'amélioration de la qualité, la facilitatrice de placement de Tay ainsi que la chef d'équipe pour le programme Options Niagara. Sa citation favorite est :«Le plus gros problème dans la communication est l'illusion qu'elle a eu lieu» et elle passe une grande partie de son temps à essayer de faire de cette illusion une réalité.

Réponses aux FAQ au sujet du bulletin d'information

- 1) Ce bulletin est destiné à être distribué à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour le transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour le 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.