

Étapes de la relation d'aide dans le cadre du Programme de soutien entre pairs

Dans le cadre du Programme de soutien entre pairs, la relation d'aide implique diverses étapes :

1. La conversation initiale, consistant en la première prise de contact.
2. Les conversations régulières de suivi, permettant un soutien à long terme.
3. L'étape finale axée sur la réflexion, mettant un terme au partenariat entre la personne bénévole et le pair.

Une bonne compréhension de ces différentes phases facilitera vos interactions avec la personne que vous soutenez et vous permettra, à vous et à cette dernière, de vivre une expérience positive.

Conversation initiale (première rencontre)

La première conversation constitue l'occasion de faire les présentations, de jeter les bases d'un climat de confiance, de saisir les besoins du pair, ainsi que d'établir les attentes et les limites des deux parties (vous et le pair).

Commencez par une introduction :

- Présentez-vous brièvement, notamment en parlant de votre parcours avec la SP (si vous êtes à l'aise de le faire).
- Expliquez l'objectif du Programme de soutien entre pairs.
- Donnez le ton : précisez qu'il s'agit d'un cadre confidentiel, non moralisateur et axé sur le respect.
- Précisez les limites à prendre en compte : « Je ne suis pas un professionnel de la santé ni un conseiller professionnel professionnel¹, mais je suis là pour vous prêter une oreille attentive et vous apporter du soutien. »

¹ Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

SP Canada

Division du Québec

Apprenez à connaître la personne à qui vous apporterez du soutien :

- Posez des questions ouvertes comme celles que nous vous suggérons ci-dessous :
 - Pourriez-vous me parler un peu de vous et de votre parcours avec la SP? Qu'est-ce qui vous a incité(e) à participer au Programme de soutien entre pairs?
 - Laissez cette personne insuffler le rythme de la conversation – certaines personnes peuvent s'ouvrir rapidement tandis que d'autres ont besoin de plus de temps.

Déterminez les besoins :

- Cherchez à savoir ce que la personne aimerait retirer des échanges qu'elle aura avec vous :
 - Y a-t-il des questions ou sujets particuliers qu'elle voudrait aborder avec vous? Souhaite-t-elle obtenir du soutien sur le plan émotionnel ou encore des conseils sur la prise en charge de symptômes précis? Cherche-t-elle à établir une relation?
 - Si les choses ne sont pas claires, vous pouvez simplement demander à la personne ce qu'elle espère tirer de vos conversations.

Discutez du mode de communication à privilégier et des étapes à venir :

- À quelle fréquence entrerez-vous en contact (une fois par semaine, toutes les deux semaines, une fois par mois, etc.)?
- Soyez réaliste et essayez d'établir un calendrier régulier de séances que vous et votre interlocuteur ou interlocutrice pourrez respecter facilement.
- Par quel moyen entrerez-vous en contact (téléphone, Zoom, FaceTime/Skype, courriel, etc.)?
- Quelle sera la durée de vos séances d'échanges (30 ou 60 minutes)?
- Si l'un ou l'une d'entre vous se trouve dans l'impossibilité de participer à l'une de vos séances programmées, comment cette personne en informera-t-elle l'autre?

Soutien continu

L'objectif des séances consistera pour vous à procurer un soutien continu et des encouragements, ainsi qu'à assurer le maintien d'une relation tout au long du jumelage (de trois à six mois).

Faites le point :

- Comment s'est portée la personne depuis votre dernier échange?
- Prenez note de tous les nouveaux éléments dont la personne vous fera part (difficultés et réussites).

Allez plus loin dans la conversation :

- Accordez-vous un temps de réflexion et passez en revue les conversations passées.
- Explorez les nouveaux sujets envers lesquels la personne a manifesté de l'intérêt.
- Soulignez les réussites et la résilience.
- Invitez la personne à en dire plus si elle est à l'aise de le faire.
 - « Si vous êtes à l'aise d'en dire plus à ce sujet, j'aimerais vraiment comprendre ce que cela représente pour vous. »

Offrez du soutien :

- Donnez de l'information pertinente fondée sur votre propre expérience.
- Mentionnez des ressources d'information.
 - Par exemple : site Web de SP Canada, Réseau de connaissances sur la SP, autres ressources.
- Formulez des encouragements et validez les sentiments de la personne.
- Faites preuve d'empathie et de compréhension.
- Faites attention à la façon dont vous vous exprimez et respectez les limites de la personne lors de vos échanges.

N'incitez pas la personne à fournir de l'information dont la divulgation la rendrait mal à l'aise.

Conclusion de la rencontre

- Vous pouvez récapituler tout ce dont vous et votre pair avez parlé.
- Vous pouvez demander à cette personne si elle a trouvé la séance utile ou l'inciter à vous dire quels seraient les sujets dont elle aimerait discuter lors de votre prochaine conversation.
- Confirmez le moment où vous vous parlerez de nouveau (date, heure et mode de communication).
- Mettez un terme à la conversation sur une note positive : mentionnez un point positif dont il a été question lors de votre conversation; soulignez une perspective, une caractéristique ou un atout que vous pourriez avoir remarqué.
- Exprimez votre gratitude : remerciez la personne du temps qu'elle a investi dans vos échanges ainsi que de sa volonté de vous parler de son parcours.
- Soulignez les efforts que vous deux avez consacrés à votre relation d'aide.
- Mettez un terme à votre interaction par des salutations respectueuses et amicales.

Étapes préalables aux rencontres

Préparez-vous :

- Prenez quelques minutes pour parcourir l'information générale fournie par la personne responsable du Programme à propos de la personne que vous soutenez. S'il y a des sujets que cette dernière voudrait aborder, préparez-vous à fournir de l'information pertinente à ce propos. Donnez-vous la chance de vous concentrer sur l'instant présent et d'écarter toute forme de distraction.

Préparez-vous mentalement :

- Rappelez-vous l'objectif de la séance et votre rôle de bénévole – gardez à l'esprit que vous êtes là pour prêter une oreille attentive, relater vos expériences vécues, offrir du soutien et prendre en compte ce que le pair pourrait attendre de vous.

Préparez l'environnement :

- Assurez-vous d'être dans un environnement calme, privé et confortable pour vous et la personne que vous accompagnez.