

La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

Travailler efficacement avec les familles

Par: Linda Borsato
Heather Hermans

Qu'est-ce que la famille?

La définition du dictionnaire du mot *famille* est «ensemble de personnes apparentées composé de parents et d'enfants vivant sous le même toit» (Le Petit Robert, 2020). Cependant, nous savons que *famille* signifie plus que cela. Le mot *famille* a une signification différente d'une personne à l'autre. La famille représentant des choses différentes s'applique également pour les personnes que nous soutenons. La famille, pour certains, veut dire maman et papa ou soeur et frère. La famille, pour d'autres, peut signifier des amis proches et des gens qui ont joué un rôle important dans leur vie. Cela ne veut pas toujours dire être apparenté par le sang ou le mariage. La famille est souvent le lien principal d'une personne à la culture et aux traditions.

En raison du niveau d'isolement auquel les personnes ayant une déficience développementale ou intellectuelle (DDI) font face tous les jours, ce sentiment d'appartenance à la famille, à la culture et aux traditions est d'autant plus important. La famille peut aussi créer un lien social à d'autres collectivités, telles que des collectivités religieuses qui peuvent atténuer le sentiment d'isolement d'une personne. La famille peut fournir un système de soutien émotif de façon confortable, sécuritaire et connue de la personne ayant une DDI. Les familles peuvent être un excellent soutien pour les personnes ayant une DDI pour les aider à atteindre leurs objectifs et réaliser leurs rêves pour leur avenir.

Il est possible que vous entendiez des histoires de vos collègues concernant des familles qui sont «difficiles à soutenir»; vous devez mettre ces histoires de côté et développer votre propre relation et votre propre rapport avec la famille. Essayez de ne pas laisser les histoires ou les idées préconçues des autres vous affecter et influencer votre capacité de développer une relation professionnelle positive.

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



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseaudaideauxfamilles.ca



Respecter la diversité

Comme professionnel, le de soutien direct (PSD), une part de votre rôle est de respecter et de soutenir les différentes cultures, traditions et croyances religieuses des personnes que vous soutenez. Ne soyez pas gêné de manifester de l'intérêt et de poser des questions aux membres de la famille sur ce qu'ils tiennent à coeur et sur ce qui est important pour eux. Prendre conscience de cela vous permettra de comprendre qui ils sont, ce qu'ils croient et la raison pour laquelle ils répondent comme ils le font dans certaines situations. En tant que PSD, on vous encourage à aider la personne que vous soutenez à intégrer ce que vous apprenez sur les traditions et la culture de la famille dans sa routine quotidienne et son mode de vie. Ces précieux renseignements accroîtront aussi votre capacité à fournir des choix et des possibilités de qualité. On encourage les PSD à partager ce qu'ils apprennent avec d'autres PSD dans leur équipe afin de créer un cercle de soutien solide pour la personne qu'ils soutiennent.

On peut voir les différences culturelles de maintes façons, par exemple dans la façon dont les gens répondent à la nourriture, au conflit et dans de nouvelles situations. Les PSD doivent se rappeler de ne pas imposer leurs valeurs, leur culture ou leurs traditions aux personnes qu'ils soutiennent. On ne demande pas aux PSD de changer leurs croyances personnelles; plutôt, en tant que professionnels, c'est leur travail de faire preuve de compassion, de respect et de soutien pour les valeurs, la culture et les traditions des personnes qu'ils soutiennent. Les PSD peuvent considérer cela quand elles soutiennent la personne dans toutes les activités de la vie quotidienne, c.-à-d. la préparation des menus/repas, garder et maintenir l'espace personnel de la personne, comment et quand elle pratique sa religion, compose avec la peine ou des situations difficiles.

Établir des limites claires

Comme professionnel, c'est la responsabilité du PSD d'établir des limites claires au tout début de la relation. Précisez clairement dès le début ce qu'est votre rôle et les limites que vous devez respecter, reposant sur votre employeur et ses politiques et procédures. C'est lorsque ces limites s'estompent qu'il devient difficile d'identifier où se situe la ligne du professionnalisme. C'est beaucoup plus facile pour tout le monde quand les limites sont établies au début de la relation de travail plutôt que d'avoir à faire marche arrière et rétablir les limites appropriées.

Pour encourager la croissance et le développement de toute relation familiale, le PSD doit fournir un espace partagé ouvert et honnête où la famille peut s'impliquer autant ou aussi peu qu'elle choisit sans être jugée.

Certaines familles peuvent être intimidées par la complexité du système ou découragées par les politiques et procédures de l'organisme. Cette complexité peut donner lieu à une famille «hésitante» qui n'est pas aussi impliquée parce qu'elle ne connaît pas ou ne se sent pas à l'aise au sein des systèmes. On suggère que les PSD encouragent les familles à poser des questions et participent à un partage de renseignements.

La PSD peut partager des idées sur la manière dont la famille peut être impliquée dans la vie de son être cher de façons saines et respectueuses que la personne qu'elle soutient aimerait et dont elle profiterait. Offrir d'accroître l'interaction en utilisant différentes formes de communication qui sont disponibles et accessibles pourrait être un moyen d'impliquer davantage les familles. En aidant gentiment et respectueusement ces familles moins actives à apprécier leur valeur et leur importance même avec un simple appel téléphonique peut réellement contribuer à développer la relation familiale pour la personne que vous soutenez.

Certaines familles ont aussi de la difficulté à permettre à leur être cher ayant une DDI d'avoir de l'autonomie. La famille peut vouloir un accès constant au domicile et à la vie de leur proche. La famille peut souhaiter assumer le rôle de décideur pour une personne ou vouloir influencer les décisions dans tous les aspects de la vie quotidienne, les amitiés, les intérêts et l'établissement des objectifs. Parfois, les PSD peuvent devenir très moralisateurs au sujet de la famille et de sa surprotection. Il vaut mieux laisser le jugement derrière soi. Les dossiers ne vous révèlent pas tout; les familles craignent souvent pour la sécurité de la personne dans son cheminement vers l'autonomie et elles peuvent redouter la qualité du soutien que leur enfant peut recevoir. Rappelez-vous : plusieurs autres PSD sont passés dans la vie de leur enfant avant vous.

Nous recommandons que les PSD travaillent en collaboration avec la personne qui est soutenue, l'aidant à apprendre à s'exprimer et à faire connaître ses souhaits, et aussi avec la famille pour aider celle-ci à écouter et à soutenir la personne avec qui vous travaillez. Dans ces situations familiales, on suggère qu'une personne atteinte d'une DDI se joigne à des groupes de défense des droits personnels pour l'aider à développer ses habiletés et son autonomie.

Cinq conseils à suivre par les PSD pour établir des limites claires avec les familles :

- 1) Limitez la divulgation de détails personnels et le partage des renseignements personnels.
- 2) Ne partagez pas votre adresse électronique personnelle, votre numéro de téléphone ou l'adresse de votre domicile.
- 3) Maintenez des relations professionnelles saines; ne développez pas de relations personnelles étroites en dehors du travail. Vous devez rechercher un équilibre travail/vie personnelle sain.
- 4) Évitez de participer à des échanges de cadeaux ou d'accepter des cadeaux personnels.
- 5) Conduite et professionnalisme : Vous êtes le professionnel ou la professionnelle qui fournit un service. Vous représentez l'organisme pour lequel vous travaillez. Acquitez-vous de vos responsabilités avec respect et objectivité.

Communication

Les PSD doivent être gentils et bienveillants. Il est aussi essentiel que, en tant que PSD, les PSD soient conscients des mots qu'ils choisissent d'utiliser. Comme professionnel.les dans le domaine, des possibilités nous ont été données de soutenir des personnes dans le cadre de leurs différentes expériences de vie. Nous ne pouvons jamais présumer savoir ce à quoi ça ressemble d'être dans la peau de la famille. L'expérience individuelle de chaque personne est unique et propre à elle. Ne présumez pas que vous avez vécu cela auparavant avec une autre famille ou que vous l'avez vécu vous-même. Dire ou penser cela est dévaloriser la personne que vous soutenez et les expériences individuelles de sa famille.

Faites participer la personne que vous soutenez dans la communication autant que possible et de la façon appropriée pour elle. Ce sont ses renseignements, et elle devrait être impliquée lorsqu'il s'agit de fournir le consentement pour partager ces renseignements avec sa famille. L'intégration de la personne que vous soutenez dans la communication avec la famille est une décision individualisée qui se fonde sur nombre de facteurs; cependant, quand cela est possible, plus une personne s'implique, plus elle apprend à défendre elle-même ses propres droits et intérêts.

Respectez le fait que la famille est une spécialiste de la personne que vous soutenez. Ils ont une histoire qui va bien au-delà de tout ce que vous lirez dans quelque dossier ou rapport que ce soit. Écoutez, et écoutez attentivement, les détails de ce que la famille dit; les détails qu'elle fournit vous aideront à guider le soutien et les soins que vous donnez. Documentez ces détails afin qu'ils ne soient pas perdus pour les fournisseurs de soins futurs.

Quand vous entrez en rapport avec les familles, les points suivants doivent être considérés pour assurer une communication efficace :

1. Établissez la participation et le contact avec la famille : Des renseignements clairs devraient être recueillis sur la façon dont la famille veut recevoir les renseignements du PSD et sur la façon dont elle veut fournir les renseignements au PSD. Soyez précis sur ce que la famille veut, c.-à-d. appels téléphoniques, courriels, lettres, réunions virtuelles ou en personne? À quelle fréquence et quand?
2. Soyez présent et restez concentré. Accordez toute votre attention à la personne en face de vous. Ce n'est pas le temps d'être distrait ou de faire plusieurs choses à la fois. Faites de votre mieux pour ne pas utiliser de jargon professionnel ou d'abréviations. Si vous le faites, expliquez ce que les acronymes signifient. N'attendez pas que la famille le demande.
3. Suivi et prochaines étapes : Si vous n'avez pas les réponses aux questions que la famille pose, soyez sincère et honnête. Informez la famille que vous allez poursuivre vos recherches et que vous ferez rapport aussitôt que possible (donnez-vous, ainsi qu'à la famille, un délai quant au temps du suivi). Soyez honnête et ne faites pas de fausses promesses que vous ne pouvez pas tenir.
4. Documentation : Toute communication avec la famille devrait être documentée et consignée dans un registre. Les conversations téléphoniques ou les réunions de la famille doivent comprendre un compte-rendu détaillé de ce qui a été discuté, des préoccupations exprimées et des plans d'actions pour aller de l'avant. Vos notes

devraient préciser qui est responsable de quoi et fixer un échéancier réaliste pour effectuer le suivi. Les registres bien documentés vont éviter les malentendus et la duplication des renseignements demandés.

5. Partage de renseignements : partagez les renseignements reçus avec l'équipe de manière à ce que tout le monde sache ce qui a été discuté et soit au courant des prochaines étapes. Cela assurera que l'équipe est unie dans le soutien de la personne et de la famille.

Les familles ayant des besoins de soutien complexes

Aucun organisme ne peut fournir toutes les réponses quand il soutient une famille ayant des besoins de soutien complexes. Une approche collaborative peut fournir une occasion d'offrir aux familles des possibilités uniques d'élaborer leurs objectifs et de renforcer leurs habiletés ensemble. Les collaborations avec les équipes interdisciplinaires sont essentielles pour soutenir les familles, particulièrement celles ayant des besoins complexes. L'idée derrière le travail d'équipe interdisciplinaire est que chaque membre, ayant des compétences et des expériences différentes, crée une coopération combinée qui rehausse et améliore l'ensemble des services de soins. Les PSD doivent être à cette table, avec d'autres professionnels. Il est essentiel que, en tant que PSD, vous ne vous sentiez pas intimidés par d'autres à ces tables interdisciplinaires. Votre rétroaction, venant d'observations et de soutiens directs, fournit une lentille essentielle qui, si elle est oubliée, peut aboutir à une planification future radicalement malavisée. Une famille devrait être présente lorsque l'équipe interdisciplinaire se réunit, souvent sinon tout le temps. Pendant cette approche collaborative, il est impératif que toutes les voix soient entendues et respectées, et que les professionnels ne se trouvent pas dans une situation où ils ont besoin d'être directifs envers une famille. Quand les professionnels deviennent directifs, la collaboration s'effrite et la famille est la seule perdante.

Résoudre les conflits

Souvent, quand nous entendons le terme «conflit», nous nous sentons hésitants et même effrayés. Notre instinct peut être de riposter ou de fuir le conflit. Cette réaction est souvent la raison pour laquelle le conflit mène à une rupture des communications et des relations de travail professionnelles. C'est acceptable de demander du temps pour penser à cette situation et d'y revenir. Afin de ne pas réagir négativement au conflit, permettez-vous un peu d'espace. Faites de votre mieux pour séparer vos émotions de la situation et regarder la situation objectivement. Rappelez-vous : vous n'êtes pas en concurrence avec la famille, et vous êtes la professionnelle ou le professionnel. Les luttes de pouvoir ne mèneront jamais à une résolution du conflit.

Travailler à résoudre les conflits peut bâtir une relation de travail plus solide avec les familles par une meilleure compréhension de la confiance et de l'engagement à soutenir les membres de la famille. Tenir le superviseur du programme à jour concernant les préoccupations de la famille avant qu'elles ne deviennent des conflits graves aidera aussi à vous fournir du soutien et des conseils.

Le conflit peut être positif si on lui donne l'espace pour l'examiner sans jugement. Il est utile de revenir au sujet qui crée le conflit et de réfléchir de nouveau à la situation d'une façon qui peut être discutée et soutenue par toute l'équipe; cela crée une situation gagnante pour tous. Avoir des objectifs, des échéanciers et des stratégies de suivi documentés dans ces réunions est très important pour soutenir la progression allant de conflit à résolution. Le conflit génère des discussions sur des idées et des sujets nouveaux, et quand les gens sont ouverts à discuter et à écouter ouvertement, cela peut être une possibilité de créativité et d'innovation.

Maintenir la relation

La valeur et l'importance du maintien d'une relation stable et de confiance avec nos familles est incommensurable. C'est une relation qui continuera pendant plusieurs années. Les PSD ont tout intérêt à continuer de bâtir et de favoriser sa croissance et son développement. Les PSD devraient s'efforcer de rendre chaque interaction positive, significative et professionnelle et d'inclure, dans chaque conversation, un partage et un échange transparent de renseignements en gardant le meilleur intérêt du membre à l'esprit... toujours. Nous parlons ouvertement et honnêtement, avec des messages et des plans d'action clairs.

Les PSD ne peuvent pas devenir trop à l'aise et excessivement confiants. On attend de vous une conduite et un professionnalisme, peu importe ce que vous connaissez au sujet de la famille et de ses réussites ou difficultés. Vous fournissez un service. Vous êtes la professionnelle ou le professionnel et vous devez vous présenter comme tel de la première journée à la dixième année.

À mesure que la personne que vous soutenez vieillit, nos familles vieillissent aussi. La relation familiale que vous avez entretenue et développée peut changer. Le niveau de soutien prodigué au membre de leur famille peut se modifier. Dans certains cas, il augmente, dans d'autres, il diminue. Le rôle du PSD est de reconnaître et de respecter cela. Exécutez avec sensibilité et compassion. Travaillez avec les familles pour déterminer la meilleure façon pour elles de continuer à s'impliquer pendant aussi longtemps qu'elles choisissent de le faire.

Résumé

La famille relie les personnes que nous soutenons à leur culture, à leurs traditions et à leur collectivité, ce que les professionnels rémunérés ne sont pas en mesure de faire. Les renseignements que les familles nous fournissent comme professionnels doivent toujours être respectés et pris au sérieux; les familles devraient être traitées comme des experts lorsqu'il s'agit de leur enfant. Établir des limites et garder des limites claires en tant que professionnels ouvrira la voie à une relation de travail saine et positive du premier jour et pendant de nombreuses années de soutien. Un jugement personnel sur les familles et leur implication n'est pas utile, n'est pas professionnel et détruit non seulement votre relation avec la famille mais aussi la relation avec la personne que vous soutenez. Dans toutes les relations de travail. Il y aura des moments où les gens ne sont pas toujours d'accord, et il en ira ainsi de la relation de travail entre les PSD et les familles des personnes qu'ils et elles soutiennent. Gérer le conflit de

façon professionnelle, avec des objectifs et des résultats communs, aidera à établir un respect continu et à développer une relation de travail plus solide pour aller de l'avant.

Il était essentiel pour nous que les experts sur les personnes que nous soutenons, les familles, aient le dernier mot dans le présent article. Voici six stratégies clés que deux familles chez Vita Community Living Services ont partagées pour aider les PSD à travailler efficacement avec les familles.

Les familles fournissent aux PSD six stratégies clés pour les aider à travailler avec les familles :

1. **Compassion** : Nous voulons que nos PSD fassent preuve de sollicitude et de compassion envers nos êtres chers – tous les partages de renseignements, discussions et actualisations auront toujours le meilleur intérêt de nos proches à coeur quand ils et elles feront affaire avec les familles.
2. **Confiance et respect mutuels** : Nous voulons que nos PSD inspirent la confiance – quand elles et ils parlent aux familles, elles et ils doivent être directs (mais pas trop directs!) et assurer le suivi des problèmes soulevés en temps opportun. Cette confiance, développée au fil du temps, est ce qui nous aide à dormir paisiblement la nuit.
3. **Communication** : Nous voulons que nos PSD communiquent bien – qu'ils et elles parlent calmement et ouvertement des problèmes, avec de bonnes habiletés en communication interpersonnelle, du tact et un sens de l'humour. Cela nous aide à comprendre et à nous sentir mieux concernant toute situation ou problème.
4. **Écoute active** : Nous voulons que nos PSD sachent bien écouter – nous, les familles, pouvons ressentir et montrer une gamme d'émotions, de sorte que nous pouvons trop parler ou pas assez, mais nous avons besoin qu'elles et ils soient patients et qu'ils entendent notre message et nos préoccupations.
5. **Compétences relationnelles** : Nous voulons que nos PSD sachent que les familles sont différentes et qu'elles peuvent devoir être approchées de façons différentes – certaines familles peuvent être plus vocales et exigeantes, alors que d'autres sont plus tranquilles et passives. Mais en fin de compte, nous voulons tous la même chose – ce qu'il y a de mieux pour nos proches et la meilleure qualité de vie possible pour eux.
6. **Travailler de façon collaborative** : Nous voulons tous deux ce qu'il y a de mieux pour les personnes que vous soutenez. Si je sais que vous m'entendez, je vais vous entendre. Et vice versa. Si nous travaillons ensemble, alors vous pouvez comprendre ma fille comme je la comprends, et ce sera plus facile de prendre soin d'elle. Je partagerai ce que je sais, et vous pourrez m'enseigner vous aussi.

«Cela doit être difficile et exigeant de faire et de montrer ces choses tout le temps, mais j'ai eu la chance d'être témoin de ces qualités dans les merveilleux PSD qui prennent soin de mon être cher et, par conséquent, de toute notre famille.» - Anthony DiMonte

«Parfois, les PSD sont limités dans ce qu'elles et ils peuvent faire. Ils ont des processus et des protocoles à suivre avec lesquels je peux être en désaccord. Mais je sais qu'ils travaillent dans le meilleur intérêt de ma fille. Cela me fait du bien de savoir qu'ils ont du coeur et qu'ils sont engagés. Je pars du foyer de groupe en sachant que ma fille est dans un bon endroit. Ce n'est pas une maison. C'est un foyer. C'est une famille.» - Cathy Costa

Au sujet des autrices

Linda Borsato est diplômée du programme de Travailleur en service social. Elle travaille avec VITA Community Living Services depuis 23 ans et détient présentement le poste de gestionnaire opérationnelle des foyers résidentiels.

Heather Hermans travaille depuis plus de 25 ans avec des personnes ayant une déficience intellectuelle et des besoins de soutien en santé mentale. Elle est diplômée du Programme de travailleur aux services des personnes ayant une déficience intellectuelle et travaille présentement dans le département des services cliniques chez Vita Community Living Services

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 anethcott@handstfhn.ca
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

