

# La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

## Assumer le rôle de professionnel de soutien direct

**Par: Jodie Tanner  
Susie Hammond  
Kate Hatt  
Shakira Joudrey  
Tyler Haddock  
Donna Lee**

Vous avez travaillé fort ces deux dernières années à apprendre des théories, à découvrir de nouvelles idées et à étudier tard dans la nuit – vous avez maintenant obtenu votre diplôme collégial et vous allez bientôt entamer votre nouvelle carrière pour soutenir les personnes handicapées. Comme nouveaux professionnels de soutien direct (PSD), nous savons qu'il peut y avoir de nombreux défis – vous pouvez avoir l'impression d'avoir été projeté dans ce travail. Après trois jours de séances d'orientation, vous vous retrouvez seul; cela peut être intimidant de sentir la pression de toute cette responsabilité sur vos épaules. Ayant maintenant quelques mois d'expérience, nous sommes prêts à partager ce que nous avons appris dans notre rôle de professionnels de soutien direct. Nous avons réalisé qu'il est important de se rappeler que tout va bien aller, que vous vous souviendrez de ce que vous avez appris pendant vos cours collégiaux, que vous ferez une différence positive dans la vie des personnes et que vous survivrez à votre quart de travail sans sommeil – comptez sur le café un peu plus longtemps. Voici quelques conseils que nous pouvons offrir en tant que novices dans le domaine!

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

### Créez des liens solides

Créer des liens est quelque chose qui commence dès le premier jour. Apprenez à connaître chaque personne que vous soutenez en passant du temps avec elle, en étant vraiment présent avec elle afin d'apprendre à connaître ses intérêts particuliers, sa personnalité et ses préférences. Faites ensemble des activités amusantes qu'elle aime, que ce soit faire des biscuits, faire une promenade ou faire du bricolage. Bien que lire 'le dossier' peut faire partie de votre orientation et peut fournir des renseignements importants, cela ne vous dit pas qui la personne est. En fait, le dossier peut finir par entacher votre perception de la personne que vous soutenez. L'une de nous a lu un dossier pendant nos premiers jours de travail dans lequel le médecin de la personne avait écrit à quel point il était peu attrayant et qu'il avait un 'faible statut social'.



**Hands | Mains**

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



Quelle façon horrible d'être 'présenté' à quelqu'un! Ne fondez pas votre opinion de cette personne sur les préjugés de quelqu'un d'autre mais plutôt, assurez-vous de créer votre propre lien avec les gens – un lien qui est fondé sur l'empathie, le rapport et le désir de trouver un terrain d'entente. Utilisez votre propre expérience de vie pour comprendre les personnes que vous soutenez. Vos propres expériences de vie difficiles peuvent vous aider à établir des liens avec les personnes que vous soutenez qui ont eu, elles aussi, des choses difficiles à vivre – utilisez vos expériences pour établir ces liens. Ne vous placez pas au premier rang et n'attirez pas l'attention sur vous, mais votre perspective peut être utile en tant que personne qui a vécu quelque chose de semblable.

Il est important aussi d'investir, dès le début, dans la création de liens avec vos collègues. Demandez les opinions d'autres préposés – «Comment gérez-vous ceci?» «Avez-vous déjà vécu cela?» Ne craignez pas de demander de l'aide et des conseils à vos collègues; il est possible qu'elles et ils puissent fournir une perspective nécessaire ou offrir des suggestions particulièrement utiles. Des liens forts avec une équipe de collègues solidaire soutiennent aussi votre bien-être personnel alors que vous partagez des expériences, des difficultés et des réflexions. En tant que professionnels, nous devons nous rappeler de nous soutenir l'un l'autre de façon efficace afin d'éviter l'épuisement. Faire confiance à cette interdépendance peut créer un milieu de travail sain pour tous.

Un autre domaine où créer des liens – ou utiliser ceux que vous avez déjà – est dans votre collectivité. Vos liens avec les personnes dans votre collectivité peuvent aider à créer l'accès. Si vous êtes membre du club de curling local, apprenez à connaître le type qui organise les bénévoles qui aident lors d'événements communautaires ou, si vous avez connaissance d'un bon groupe de personnes qui se rassemblent pour promener leurs chiens tous les lundis, vous pourriez être en mesure de relier celles et ceux que vous soutenez à quelques excellentes possibilités sociales.

### **N'ayez pas peur de poser des questions**

Débuter un nouvel emploi peut être très exigeant – la paperasse, lire les dossiers, apprendre à connaître chaque personne et établir un lien avec le personnel. Tout cela s'accompagne de nombreuses questions que vous ne devriez pas garder pour vous – plus vous en savez, plus vous serez à l'aise dans votre transition à votre nouvelle expérience. Mettez à profit votre formation avec les superviseurs et autre personnel. Soyez honnête avec vous-même et avec vos collègues au sujet de vos difficultés et de votre niveau de confort, tout en vous assurant d'être ouvert pour apprendre ce que vous avez besoin de savoir. Vérifiez les choses avec vos collègues mais sachez aussi qu'ils et elles ne sont pas la seule source de renseignements à l'endroit où vous travaillez maintenant. Quand l'une d'entre nous travaillait son premier quart de nuit dans un foyer inconnu, de nombreuses questions que nous n'avions pas prévues sont survenues.

Nous avons trouvé certaines des réponses en lisant les dossiers mais la chose qui a été le plus utile a été de demander aux personnes qui vivaient dans le foyer ce qu'étaient leurs routines, le soutien dont elles avaient besoin et ce qu'elles préféraient faire. Bien que d'autres préposés avec plus d'expérience peuvent être une excellente ressource pour vous, vous pouvez aussi

sentir parfois que vos idées sont rejetées ou ne sont pas prises au sérieux parce que vous êtes une nouvelle employée ou un nouvel employé. Respectez leur expérience mais assurez-vous de valoriser vos propres connaissances et de comprendre que c'est acceptable de questionner quelque chose qui ne va pas.

### **Responsabilité et erreurs**

Chacun de nous a connu très tôt ce moment où nous avons pensé : «Je ne peux pas croire qu'ils me laissent faire ça tout seul!!» Il y a beaucoup de confiance placée dans les PSD et c'est à nous de respecter les normes. Nous pouvons avoir confiance en notre éducation, notre formation et notre jugement pour assumer la responsabilité qui nous est donnée. Cependant, le collège ne vous prépare pas toujours à ces petits pépins qui arrivent en cours de route; par exemple, la première fois que l'une de nous a utilisé la carte de crédit de l'entreprise, un mauvais numéro d'identification a été donné, et ceci s'est terminé par une carte de crédit gelée. Chacun de nous a une histoire semblable à raconter : rester pris dans un banc de neige avec le camion de travail, apporter les seules clés du programme à la maison ou perdre son chemin pendant qu'on conduit des personnes à un endroit important. Reconnaître que des erreurs vont se produire et que vous allez vous en sortir fait partie de l'expérience d'apprentissage, tout comme assumer la responsabilité pour cette erreur, présenter des excuses et veiller à ce que cela ne se répète pas.

### **Amenez-vous au travail**

Les gens seront plus attirés vers vous si vous êtes réellement vous-mêmes quand vous interagissez avec eux; c'est le meilleur départ pour établir un rapport solide. Souvent les gens pensent que, en tant que PSD, vous devez toujours être pleins d'entrain et extravertis pour garder les choses divertissantes pour celles et ceux que vous soutenez. Bien qu'il soit important d'apporter le meilleur de vous-même au travail – assurez-vous que c'est aussi votre vrai moi; sinon, you courez un risque d'épuisement. Certains d'entre nous sont des personnes calmes de nature et ont appris que c'est souvent un cadeau plutôt qu'un désavantage dans notre travail. Nous avons trouvé que de nombreuses personnes répondent très positivement à quelqu'un qui apporte une présence calme et tranquille à un environnement souvent occupé et même chaotique. Parfois le silence est essentiel – votre présence calme peut être beaucoup plus bénéfique en temps de crise que quelqu'un qui saute dans la conversation, accablant souvent la personne. Régler le problème n'est pas toujours là où il faut commencer – écouter est une meilleure première réponse.

À l'occasion, nous pouvons nous sentir réellement mécontents, frustrés ou épuisés. Dans ces situations, il est nécessaire de vous rappeler que les personnes que vous soutenez méritent le meilleur de vous-mêmes, et c'est à vous de le tirer hors des sentiments que vous pouvez avoir à ce moment-là. Refrénez votre attitude, les choses qui vous inquiètent, l'irritation que vous avez ressentie envers la construction en vous rendant au travail et respirez profondément. Rappelez-vous que votre humeur peut donner le ton à toute la journée d'une personne. Si ces attitudes, ces inquiétudes et ces irritations sont vraiment importantes pour vous, vous pouvez

les revoir après votre quart de travail mais, en attendant, prenez du recul et concentrez-vous sur le travail que vous êtes appelés à faire aujourd’hui.

### **Connaissez votre rôle – et vos limites**

C’est facile de commencer dans ce domaine en pensant que notre travail est d’être ami avec les personnes handicapées. Nous apprenons au collège que, tout en espérant avoir une relation amicale avec les personnes que nous soutenons, notre rôle est très différent de celui d’un ami. Les amis ne sont pas payés pour être avec les gens, ne recueillent pas de données sur les comportements de leur ami et ne quittent pas quand un poste avec un meilleur horaire se présente. Nous avons trouvé que c’était important de se le rappeler quand nous avons commencé à travailler – vous allez probablement vraiment apprécier les personnes que vous soutenez et vous pouvez être angoissé à l’idée de leur montrer à quel point vous êtes aimable. Nous voulons que ces personnes nous aiment, mais nous devons être honnêtes au sujet de notre relation. Nous nous estimons et nous avons du plaisir à passer du temps ensemble, mais ce n’est pas la même chose que l’amitié. Il est important de commencer avec des limites précises – et de pouvoir communiquer ces limites sans blesser ou sembler méchant.

Il est tout aussi important de ne pas présumer être au-dessus de la personne que nous soutenons. Il peut être utile de se rappeler que nous travaillons pour les gens que nous soutenons; c’est une relation professionnelle plutôt qu’une amitié. Nous avons trouvé qu’il était important d’apprendre à connaître ce que le respect signifie pour les personnes que nous soutenons et de le démontrer – le respect est un excellent moyen de décourager les abus de pouvoir. Il est acceptable aussi que quelqu’un ne nous aime pas – notre travail est de soutenir et non pas de fraterniser. Dans ce cas, il est nécessaire d’être introspectif et de nous demander : «Est-ce que c’est seulement parce que nous sommes des personnes différentes avec des intérêts différents ou est-ce que je fais quelque chose qui les agace ou les provoque?»

### **En parlant d’introspection...**

Nous recommandons fortement de faire de l’introspection une habitude quotidienne. Il y a différentes façons de le faire – cela peut être dans l’auto en retournant à la maison après votre quart, cela peut être par des conversations avec une ou un collègue en qui vous avez confiance ou en écrivant dans votre journal intime. Nous trouvons que l’introspection régulière assure que nous apprenons constamment, que nous reconnaissons que tout, chaque jour, est une occasion d’apprentissage. L’introspection peut souvent mener à une meilleure compréhension de nos propres motivations ou où nous pourrions faire quelque chose différemment ou mieux la prochaine fois. Celles et ceux d’entre nous qui choisissent la forme écrite d’introspection peuvent trouver utile de retourner en arrière et de revoir comment elles et ils ont composé avec une situation antérieure ou revoir tout ce qu’elles et ils ont appris au cours des quelques derniers mois.

## **Soyez ouvert aux moments embarrassants et à être surpris**

Il peut être surprenant quand des personnes que vous soutenez ont des questions concernant leur corps ou sont gênées quand elles vous demandent quelque chose ayant trait à la sexualité. Nous ne nous attendions pas à ce que le sexe soit un sujet aussi important, et nous nous sentions souvent timides quand le sujet était abordé, n'étant pas sûrs de la façon de répondre. Lorsqu'on travaille avec des adolescents et des adultes, cependant, ces questions sont courantes et reflètent la sexualité naturelle de tous les gens. Prendre le temps d'écouter ce qu'ils disent, avoir une attitude positive envers la sexualité et soutenir les gens en trouvant des ressources pour répondre à leurs questions ont aidé à accroître notre niveau de confort et ont instauré la confiance. Nous avons appris à suivre l'exemple de la personne, en veillant à ce qu'elle mène la conversation, tout en nous assurant qu'elle sache que nous sommes ouverts à discuter ces choses avec elle sans préjugé ou jugement.

Une autre surprise avait trait aux services de soins personnels. Pour certains d'entre nous, c'était quelque chose que nous ne nous étions pas vu faire, particulièrement quand notre seule expérience en ce domaine avait été en laboratoire avec des mannequins à l'école. Cependant, après nos études et nous trouvant à travailler dans des situations où les soins personnels sont nécessaires, nous avons appris l'importance d'être fiers de cet aspect de notre travail comme de tous les autres aspects. Quand vous soutenez des personnes dans leurs routines de soins personnels, il est essentiel de vous assurer que ces personnes sont à l'aise avec vous et avec la façon dont vous les soutenez. Nous faisons cela en prenant notre temps, en demandant à la personne des directives et la permission tout au long du processus et, quand la personne est d'accord, en rendant la tâche amusante en bavardant, en écoutant de la musique et en faisant de l'humour respectueux. La nervosité que nous éprouvions à fournir du soutien pour les soins personnels est disparue lorsque nous avons reconnu que c'était simplement un autre genre de soutien dont une personne peut avoir besoin.

## **Gardez du temps pour le plaisir**

La vie a plus à offrir que faire la lessive, laver la vaisselle et nettoyer les planchers. En tant que nouveaux préposés, nous pouvons nous laisser absorber par les devoirs qui doivent être cochés sur la liste et oublier parfois que le plus important travail est lié aux personnes que nous soutenons. Vérifiez pour voir si la personne avec qui vous êtes est heureuse - est-ce qu'elle ressent du bonheur souvent? Qu'est-ce qui lui apporte de la joie? S'il n'y a pas quelque chose d'immédiatement évident qui la rend heureuse, travaillez à combler cette lacune. Si vous connaissez des choses qui la rendent heureuse – faites ces choses avec elle. Les corvées peuvent attendre – peut-être pas pour toujours, mais au moins jusqu'à ce qu'elle ait eu un petit peu de plaisir.

## **Priorisez le bien-être personnel**

Nous allons conclure notre liste de choses que nous avons apprises avec le bien-être – non pas parce qu'il appartient au bas de la liste – mais parce que s'assurer d'avoir du temps pour se concentrer sur notre bien-être personnel a été quelque chose de tellement important pour nous

que nous voulions vous quitter avec cette pensée qui persistera après que vous aurez terminé l'article et que vous serez retourné au travail que vous faites. La tâche que nous faisons est enrichissante mais elle peut aussi être exigeante et parfois épuisante. Comme PSD, nous vivons une gamme d'émotions intenses et variées – autant les nôtres que celles que les personnes que nous soutenons partagent avec nous. Il est important de reconnaître comment celles-ci peuvent nous affecter. Il est parfaitement acceptable, même essentiel, d'avoir ce trait d'empathie sur notre ceinture porte-outils, mais c'est aussi nécessaire de savoir comment traiter le travail émotionnel que nous faisons. En tant que collègues PSD, nous pouvons comprendre à quel point vous, comme lectrice et lecteur, voulez aider les gens mais, rappelez-vous que finalement, en réalité, vous ne pourrez pas soutenir les autres efficacement si vous ne prenez pas soin de vous-même. Faites du bien-être personnel une priorité. Prenez le temps d'être calme, de faire quelque chose totalement distinct de votre travail, comme jouer avec vos animaux de compagnie, lire un bon livre, faire une promenade en forêt, bien manger et dormir suffisamment. Mais aussi, ne vous laissez pas devenir ermite- vous avez besoin d'un système de soutien social. Sortez avec les gens! Planifiez de passer du temps avec vos amis. Allez à la plage. Modéliser le bien-être personnel est aussi un excellent travail de soutien – pratiquez le bien-être afin de pouvoir soutenir le bien-être.

### **Au sujet des auteurs**

**Jodie, Susie, Kate, Shakira et Tyler** ont tous reçu leur diplôme du Programme de soutiens et services aux personnes handicapées du Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse plus tôt cette année et travaillent maintenant comme professionnels de soutien direct dans une variété de fonctions dans divers organismes de la rive sud de la Nouvelle-Écosse.

**Jodie Tanner** est une travailleuse de soutien/participante dans un organisme qui fournit du soutien résidentiel.

**Susie Hammond** est une enseignante en formation professionnelle dans un programme qui fournit des possibilités en matière d'emplois et de loisirs.

**Kate Hatt** soutient les personnes qui vivent dans leur propre foyer et appartement chez un organisme qui fournit des services de soutien à l'autonomie.

**Shakira Joudrey** soutient les élèves handicapés au Centre pour l'éducation local en tant que travailleuse auprès des enfants et des jeunes.

**Tyler Haddock** est un coordonnateur des loisirs dans un établissement résidentiel.

**Donna Lee** est une éducatrice et conseillère qui travaille avec les personnes ayant des déficiences intellectuelles et les personnes qui les soutiennent depuis plus de 30 ans. Elle est présentement professeure dans le Programme de soutiens et services aux personnes handicapées du CCNE et elle est très fière de la classe de 2019!

## 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](mailto: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](mailto:anethercott@handstfhn.ca)
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

