

Projet «EmpowerAssist»

Résumé des résultats intermédiaires

Questions

1. Quelles sont les situations de travail difficiles typiques dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans des logements +/- autonomes?
2. Quelle structure (interpersonnelle) est basée sur ces situations?
3. Quelles sont les «compétences d'empowerment» idéales pour faire face à ces défis de manière souveraine?
4. Quels sont les formats de formation et de développement les plus efficaces pour développer ces compétences?

Résumé

Les résultats montrent clairement que toutes les situations de travail sont basées sur un modèle interpersonnel et que les compétences personnelles et sociales sont au cœur des compétences d'EmpowerAssist. Cela conduit à son tour à ce que les recommandations pour des formats de formation et de développement personnel adaptés soulignent le caractère expérimentiel et pratique.

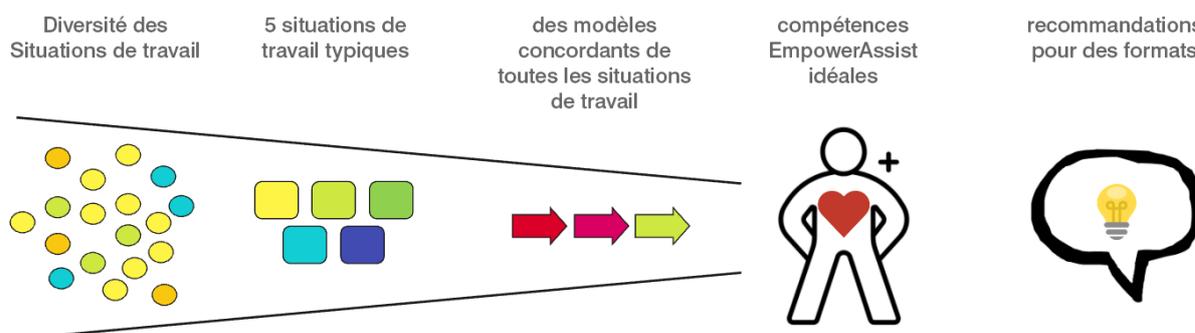


Figure 1: Structure du guide et principales conclusions

Des modèles concordants de toutes les situations de travail

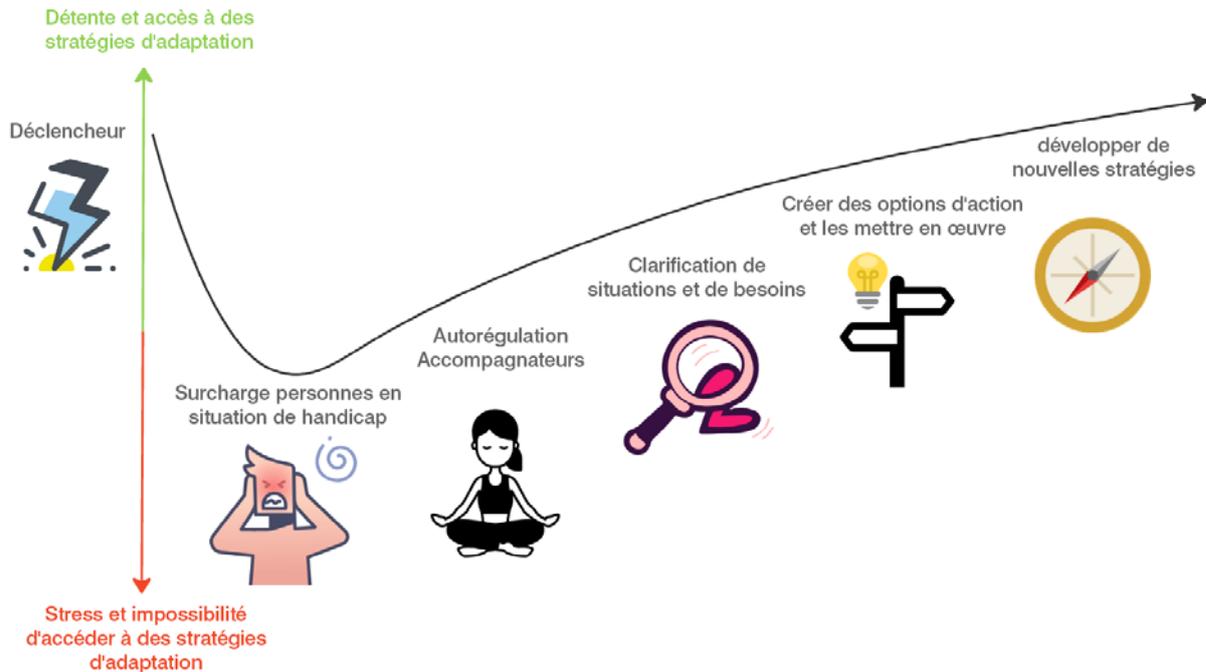


Figure 2: Modèle en cinq phases

L'analyse montre que le déroulement de toutes les situations de travail suit un modèle typique en cinq phases: Du déclencheur au développement d'options d'action et de nouvelles stratégies pour l'avenir, en passant par l'autorégulation de la PE et la communication des besoins propres des personnes en situation de handicap. Pour les prestataires de formation et les responsables du développement personnel, la connaissance de ce modèle facilite la conception des offres.

Pour mieux comprendre ce modèle, une digression psychologique sur le thème de la «**gestion du stress d'un point de vue neuronal**» est utile: dans la mesure où notre cerveau se trouve dans un état détendu et éveillé («homéostasie»), le cortex préfrontal fonctionne parfaitement et la personne a accès à ses stratégies de gestion des défis. Si la personne fait l'expérience d'une situation qu'elle perçoit comme légèrement ou fortement surchargée, le cerveau réduit le fonctionnement du cortex préfrontal et active le mode «lutte ou fuite» (système limbique), ce qui limite fortement les stratégies personnelles d'adaptation. La personne se sent encore plus dépassée.

Dans une telle situation, il n'est pas judicieux de développer directement des solutions et des options d'action, mais de veiller d'abord à ce que le cerveau puisse être ramené à son état de détente. Ce n'est qu'alors que le développement d'options d'action pour faire face à la situation est efficace.

En une phrase: **la détente plutôt que des solutions hâtives.**

Phase	Description
Déclencheur & surmenage de la personne en situation de handicap	<ul style="list-style-type: none"> – Une situation conduit à un surmenage subjectivement ressenti par la personne en situation de handicap concernée, auquel son propre organisme réagit par un stress (lutte ou fuite). – La personne n'est plus capable de mobiliser les stratégies d'adaptation dont elle disposerait en état de détente.
Autorégulation de l'accompagnant-trice	<p>La réaction au stress (lutte: agressivité verbale, ou fuite: retrait intérieur) déclenche généralement aussi un stress chez l'autre, en l'occurrence l'accompagnateur-trice. La gestion souveraine de son propre stress est centrale pour la suite de la dynamique:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reconnaître la situation (quelque chose conduit à un surmenage) ou les valeurs différentes des personnes en situation de handicap et de l'accompagnateur-trice qui déclenchent le stress. – supporter ses propres sentiments, souvent désagréables, et prendre éventuellement de la distance par rapport à ses propres valeurs, sans proposer de solutions hâtives. – Veiller à sa propre détente, ce qui permet à la personne en situation de handicap de rester en mesure d'agir de manière optimale et de s'occuper ensuite de la personne handicapée.
Percevoir la situation et clarifier les besoins	<ul style="list-style-type: none"> – L'accompagnant communique qu'il perçoit la situation. Elle ne réagit pas en proposant des solutions prématurées, ce qui est souvent une manière déguisée de vouloir se débarrasser au plus vite d'une situation désagréable. – L'accompagnant soutient les personnes en situation de handicap en leur proposant des exercices de relaxation adaptés à leur situation - idéalement développés au préalable. Il peut aussi s'agir d'interventions simples comme «alions prendre l'air un moment». – L'accompagnateur-trice aide à clarifier la situation et les besoins des personnes en situation de handicap.
Former et mettre en œuvre des options d'action	<ul style="list-style-type: none"> – L'accompagnateur-trice aide les personnes en situation de handicap à développer différentes options d'action. Elle vérifie avec la personne en situation de handicap si elles correspondent à ses besoins. – L'accompagnateur-trice aide à planifier la meilleure option et, si possible, à la mettre en œuvre immédiatement. – L'accompagnateur-trice demande à la personne en situation de handicap comment elle se sent. – Remarque: l'accompagnateur-trice doit évaluer, en fonction de la situation, le degré de responsabilité personnelle qu'il peut accorder aux personnes en situation de handicap, ou intervenir et « prendre le relais » en fonction de la situation. Une intervention est particulièrement indiquée dans les situations extrêmes où des automutilations pourraient se produire.
Développer de nouvelles stratégies	<ul style="list-style-type: none"> – L'accompagnateur-trice développe avec la personne en situation de handicap de nouvelles stratégies adaptées à sa personnalité, afin de lui permettre de faire face à l'avenir aux défis et aux surcharges.

	<p>– Après un certain temps, l'accompagnateur-trice demande à la personne en situation de handicap si et comment ces nouvelles stratégies fonctionnent.</p>
--	---

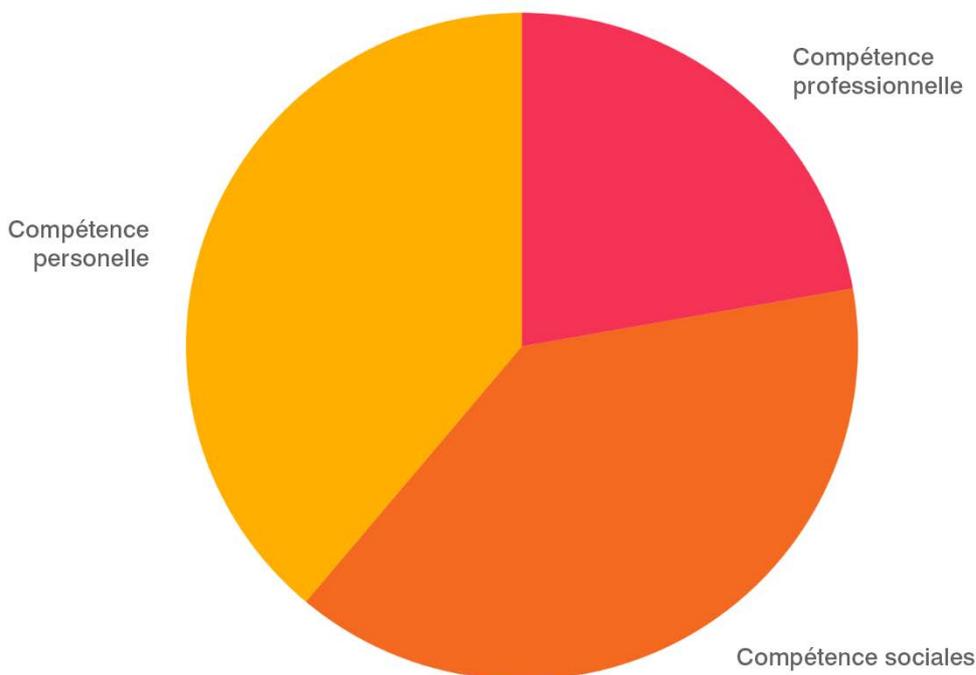
Remarque: En lien avec les caractéristiques, on peut simplifier en disant que la gestion souveraine d'une situation stressante est d'autant plus difficile:

1. Si les capacités cognitives et la santé psychique sont fortement altérées,
2. Si l'environnement social est exigeant et peu soutenant, et
3. Si la différence culturelle entre l'accompagnateur-trice et la personne en situation de handicap est importante

Description des compétences idéales d'EmpowerAssist

Pour rappel, toutes les compétences ont pour objectif de favoriser l'autodétermination et la participation sociale des personnes en situation de handicap.

Le succès de l'accompagnement des personnes en situation de handicap dépend des compétences interpersonnelles, c'est-à-dire des compétences personnelles et sociales. Les personnes capables de se réguler de manière souveraine et de communiquer de manière empathique sont au bon endroit dans ce travail.



Compétence personnelle & autorégulation

La compétence personnelle désigne la capacité à identifier et à gérer de manière appropriée ses propres valeurs, émotions, pensées et actions. Elle comprend la conscience de ses propres forces et faiblesses ainsi que la capacité d'autoréflexion.

L'autorégulation est une partie de la compétence personnelle et implique de contrôler ses impulsions, de se calmer, de se motiver et d'agir de manière ciblée, même dans des situations stressantes ou difficiles. Ces deux aptitudes aident à agir de manière efficace et équilibrée dans le quotidien personnel et professionnel et constituent la base d'une communication ouverte et honnête avec l'autre, d'égal à égal.

Les compétences spécifiques suivantes ont été mentionnées à plusieurs reprises lors des ateliers et des entretiens:

- Connaître ses valeurs personnelles, ses modèles et ses facteurs de stress et savoir les gérer avec une distance intérieure, de l'humour et de la sérénité.
- Self-screening (comment je me sens en ce moment, qu'est-ce qui se passe en ce moment)
- Gestion des forces: répartir les forces, sentir son niveau d'énergie et agir de manière adéquate (y compris se démarquer et demander de l'aide en cas de surmenage).
- Être capable de réagir calmement à des situations exigeantes et de se calmer.
- Être capable d'observer et d'aborder les situations avec ouverture d'esprit.
- Être capable de prendre des décisions dans des situations exigeantes.
- Être capable de demander de l'aide en cas d'exigences ou de surcharges.

Compétence sociale & communication empathique

La compétence sociale est la capacité d'interagir avec succès avec d'autres personnes et d'établir des relations. Elle comprend la compréhension des règles sociales, l'aptitude à travailler en équipe et un comportement respectueux. La communication empathique fait partie des compétences sociales et implique de comprendre les sentiments et les perspectives des autres et d'en tenir compte afin de communiquer avec empathie et clarté. Ces compétences favorisent les relations coopératives.

Les compétences spécifiques suivantes ont été mentionnées à plusieurs reprises lors des ateliers et des entretiens:

- Reconnaître les besoins des personnes en situation de handicap, les prendre en compte et les prendre au sérieux.
- Communiquer ouvertement et honnêtement et d'égal à égal (communication non violente)
- Humour, décontraction associée à la clarté professionnelle
- Confiance et fiabilité
- Convenir d'objectifs avec les personnes en situation de handicap et les évaluer de manière collégiale.
- Savoir évaluer et trouver l'équilibre entre la confiance que l'on peut accorder aux personnes en situation de handicap et le fait de les laisser agir par elles-mêmes, et la nécessité d'intervenir.

Compétences professionnelles

Par compétences professionnelles, on entend toutes les compétences qui vont au-delà des compétences interpersonnelles et grâce auxquelles les accompagnateurs-trices peuvent soutenir les personnes en situation de handicap. Il s'agit de:

1. Connaissances psychologiques: Formes de handicap, phases de vie, conduite d'entretiens et communication dans un langage facile.
2. Organisation: capacité à s'informer, à planifier, à établir des priorités et à respecter les conventions.
3. Réseau: connaître les offres et les réseaux régionaux ainsi que l'environnement social.
4. Compétence numérique: savoir utiliser les applications informatiques courantes.

Document traduit par deepIPro