

Centre d'action bénévole du grand Châteauguay
10 rue Gilmour
Châteauguay, Québec
J6J 1K4
Téléphone : 450-699-6289
Télécopieur : 450-699-6292

Guide du bénévole aux visites d'amitié



Ce guide appartient à :



un mot de bienvenue



Aux bénévoles des visites d'amitié et des téléphones d'amitié

Une relation qui se développe entre deux personnes est une suite d'expériences, et nous cheminons tous à travers ces expériences.

Je vous souhaite que ces expériences soient positives. C'est pour cette raison que je vous remets, par le biais de ce guide, des outils nécessaires à la réussite d'une bonne rencontre, et ce, peu importe le geste amical que vous posez.

Vous retrouverez donc, à l'intérieur de ce guide quelques conseils pour obtenir une interaction positive avec la personne qui vous est jumelée. Vous y trouverez également quelques idées d'activités et différents sujets de conversation.

Pour votre épanouissement, il est important d'identifier ce que vous voulez, ce qui est important pour vous. Vous devrez donc apprendre à connaître vos limites et apprendre à dire non. Nous avons inséré des documents pour vous aider à atteindre votre plein potentiel.

Je vous souhaite de prendre plaisir à être actif dans ce service.

La coordonnatrice du service de visites et téléphones d'amitié

Le CABGC

Le Centre d'action bénévole du grand Châteauguay (CABGC) est un organisme à but non lucratif. Il a vu le jour en août 2006. Nous offrons des services à la population, aux bénévoles et aux organismes.

Sa mission

Faire la promotion de l'action bénévole. Par ses bénévoles, il aide des centaines de personnes, principalement âgées ou en perte d'autonomie, à trouver le réconfort, le soutien et l'accompagnement dont ils ont besoin.

Services aux personnes âgées

- ☞ Accompagnement-transport médical
- ☞ Accompagnement-transport pour les courses essentielles (banque, pharmacie, épicerie.)
- ☞ Accompagnement-transport pour une visite à un proche hospitalisé ou en résidence
- ☞ Club de marche pour âgés ayant un handicap visuel ou en perte d'autonomie
- ☞ Visite d'amitié
- ☞ Programme PAIR (programme de sécurité pour les personnes vivant seules).
- ☞ Aide et soutien aux proches aidants
- ☞ Aide à l'impôt (ce service s'adresse aussi aux familles et personnes à faible revenu).

Services aux organismes de la région

- ☞ Soutien aux organismes (support, formations, recrutement de bénévoles, etc.).

Les dons

Nous désirons continuer à offrir nos services gratuits ou au plus bas prix. Les dons nous permettent d'offrir des services gratuits ou au plus bas prix aux personnes dans le besoin. Vous pouvez aussi faire un don via notre site internet. Le CABGC peut produire des reçus pour fin d'impôt.

Bénévoles recherchés

Quelle satisfaction d'aider les autres! Quelle valorisation que de mettre nos talents, intérêts et aptitudes à profit!

Le CABGC supporte et forme ses bénévoles en plus de reconnaître leur travail.

Le CABGC est toujours à la recherche de bénévoles. Il peut aussi référer les personnes désirant faire du bénévolat dans d'autres organismes selon leurs goûts et intérêts.

Nous pouvons vous guider pour trouver l'endroit idéal pour vous!

Nos heures d'ouverture

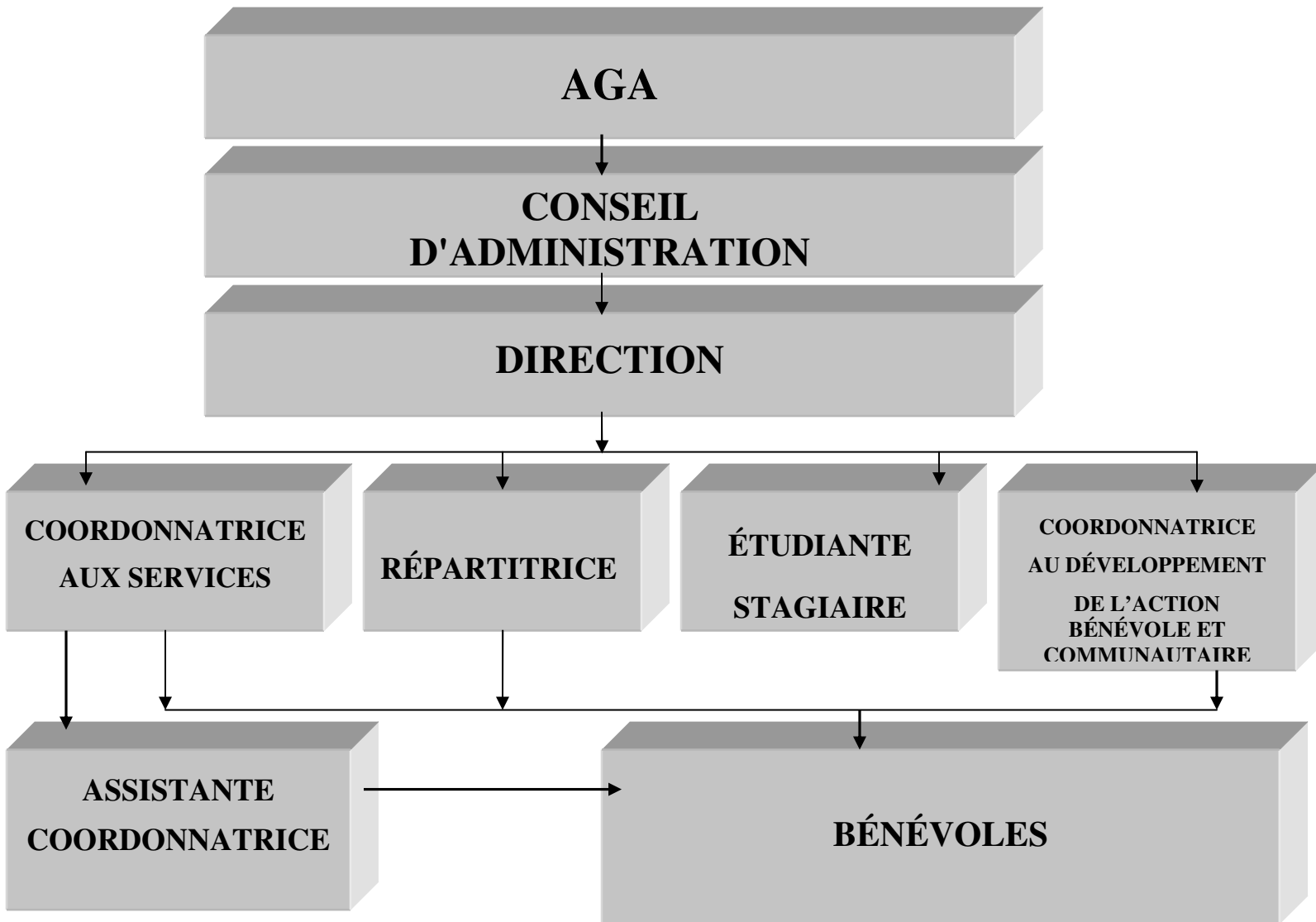
Le Centre d'action bénévole situé au :
10 rue Gilmour, Châteauguay, Qué., J6J 1K4

est ouvert du :
lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30
le vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 15h

de nombreuses places de stationnement sont disponibles à l'avant et sur le côté de l'édifice.

Les voies de communication

Le CABGC peut communiquer avec ses bénévoles à l'aide de son journal interne, par courriel, par des notes ou affiches sur le babillard d'information, par téléphone ou par son site web
Voici l'organigramme de l'organisme



POLITIQUE ET GUIDE POUR LES VISITES D'AMITIÉ

DÉFINITION DE LA VISITE D'AMITIÉ

La visite d'amitié est une visite hebdomadaire d'environ 3 heures faite par une personne bénévole au domicile d'une personne vivant seule dans le but de briser l'isolement.

CLIENTÈLE VISÉE

Afin d'assurer le maintien à domicile des personnes de plus de 65 ans, le service vise plus particulièrement les gens vivant seuls et en perte d'autonomie.

RÔLE DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU GRAND CHÂTEAUGUAY (CABGC)

Le CABGC se veut l'intermédiaire entre la personne bénévole et la personne bénéficiaire. Une fois le premier contact effectué les deux parties s'entendent sur la fréquence des visites et le meilleur temps pour les effectuer. La coordonnatrice du service des visites d'amitié au CABGC est aussi là pour encadrer et soutenir la personne bénévole dans son action bénévole. Elle doit aussi assurer un suivi régulier du service. Le CABGC doit aussi offrir aux bénévoles une formation concernant les visites d'amitié afin de faciliter l'action bénévole.

DÉROULEMENT DU SERVICE

La personne désirant une visite d'amitié doit demander le service en contactant la coordonnatrice du service. Plusieurs questions lui seront posées afin de mieux connaître la personne et ses besoins et ainsi pouvoir faire un jumelage judicieux. Une personne pourra nous être référée, mais ne pourra être inscrite qu'au moment où elle nous contactera.

Suite à l'inscription de la personne bénéficiaire, une recherche de bénévole compatible sera faite. Lorsque le bénévole sera identifié, la coordonnatrice du service des visites d'amitié mettra les 2 parties en contact afin qu'ensemble ils déterminent l'heure et la journée des visites selon les disponibilités de chacun. Par la suite, la coordonnatrice devient un soutien pour la personne bénévole et une personne ressource pour la personne bénéficiaire.

PROFIL DU BÉNÉVOLE AUX VISITES D'AMITIÉ

- Être âgé de 18 ans ou plus et avoir une disponibilité de 3 heures semaine pour visiter régulièrement une personne bénéficiaire à son domicile.
- Aimer être en présence des personnes âgées et partager avec eux.
- Avoir une bonne capacité d'écoute.
- Être dynamique et positive.
- Être capable de s'engager à long terme
- Être prêt à respecter les règles établies par le Centre d'action bénévole du grand Châteauguay.

Mon ami (e)...

S'appelle : _____

Demeure au : _____

Son numéro de téléphone est le : _____

Je visite cette personne depuis le : _____

Je téléphone à cette personne depuis le : _____

Ses goûts : _____

Nos affinités : _____

VISITES D'AMITIÉ

Poste: bénévole visiteur

Tâches et conseils pour réussir sa visite amicale :

- Sous la responsabilité de la coordonnatrice, la personne bénévole rend visite à domicile à un bénéficiaire, à raison de 3 heures par semaine.
- La personne bénévole doit s'informer du dossier de la personne bénéficiaire et lui téléphoner pour un premier contact. Elle doit se nommer et prendre rendez-vous avec le bénéficiaire.
- La personne bénévole se rend au domicile de la personne âgée pour lui rendre une petite visite de 3 heures. Il est conseillé de lui téléphoner avant de se déplacer pour vérifier si le rendez-vous tient toujours.
- Soyez ponctuel ou avisez de tout retard. Faites *67 pour camoufler votre numéro de téléphone.
- Si la personne âgée n'est pas chez elle, ne pas l'attendre, mais laissez lui un message.
- Il est préférable de ne pas donner son numéro de téléphone et son adresse au bénéficiaire.
- Établissez une relation satisfaisante dans l'acceptation des différences tout en respectant le caractère confidentiel de la démarche.
- Respectez vos limites, les deux parties en sortiront gagnantes. Si le bénéficiaire a des besoins particuliers, vérifiez avec la coordonnatrice pour diriger la personne vers un autre service.
- Visitez le bénéficiaire à intervalles réguliers selon le rythme établi après entente entre vous.
- La personne bénévole ne doit pas accepter de cadeau de la part du bénéficiaire en échange de ses services.
- La personne bénévole est là pour tenir compagnie à la personne âgée, pour la désennuyer. Elle n'a pas à effectuer des tâches domestiques ou tout autre service.

- La personne bénévole ne doit laisser place à aucun geste déplacé de la part du bénéficiaire ou de son entourage. Si cela se produit, elle doit en aviser le CABGC.
- Faites un compte-rendu régulièrement à la coordonnatrice des appréciations ou des insatisfactions, ainsi que des renseignements qui sont jugés pertinents. Rapportez toute situation qui apparaît hors de l'ordinaire ou qui paraît inquiétante.
- Remplissez la feuille de temps et la transmettez à la coordonnatrice une fois par mois.
- Prévenez le bénéficiaire et la coordonnatrice de tout abandon et de toute suspension des visites.
- Vous devez toujours vous souvenir que la coordonnatrice est là pour vous encadrer et vous soutenir dans votre action bénévole.

UN TÉLÉPHONE D'AMITIÉ

Poste : bénévole aux téléphones d'amitié

Pour réussir un téléphone amical :

- Sous la responsabilité de la coordonnatrice, la personne bénévole téléphone au domicile du bénéficiaire, à raison d'une à deux heures par semaine.
- La personne bénévole doit s'informer du dossier de la personne bénéficiaire et lui téléphoner pour un premier contact.
- Soyez ponctuel. Faites *67 pour camoufler votre numéro de téléphone.
- Il est préférable de ne pas donner son numéro de téléphone et son adresse au bénéficiaire.
- Établissez une relation satisfaisante dans l'acceptation des différences tout en respectant le caractère confidentiel de la démarche.
- Respectez vos limites, les deux parties en sortiront gagnantes. Si le bénéficiaire a des besoins particuliers, vérifiez avec la coordonnatrice pour diriger la personne vers un autre service.
- Téléphonez au bénéficiaire à intervalles réguliers selon le rythme établi après entente entre vous.
- La personne bénévole ne doit pas accepter de cadeaux de la part du bénéficiaire en échange de ses services.
- Faites un compte-rendu régulièrement à la coordonnatrice des appréciations ou des insatisfactions, ainsi que des renseignements qui sont jugés pertinents. Rapportez toute situation qui apparaît hors de l'ordinaire ou qui paraît inquiétante.
- Remplissez la feuille de temps et la transmettez à la coordonnatrice une fois par mois.
- Prévenez le bénéficiaire et la coordonnatrice de tout abandon et de toute suspension des visites.
- Vous devez toujours vous souvenir que la coordonnatrice est là pour vous encadrer et vous soutenir dans votre action bénévole.

APTITUDES À DÉVELOPPER



APPRENDRE À DIRE NON

Être capable de s'affirmer et d'opposer un refus à une demande qui ne nous convient pas c'est essentiel à la survie!

Choisir est la manifestation de notre liberté et de notre responsabilité. Nos choix assumés renforcent notre personnalité. Lorsque nous n'exerçons pas notre liberté de choix, nous avons l'impression de ne pas maîtriser notre vie et nous éprouvons du ressentiment envers ceux qui (nous pensons) la contrôlent.

ÇA VAUT LA PEINE D'Y VOIR

Ne pas savoir dire non peut avoir des conséquences multiples. D'abord, cela peut signifier qu'on **n'aura plus de temps pour soi**. Chacun a besoin qu'on l'écoute, qu'on lui rende service... Si l'on ne fait pas valoir ses propres limites, personne ne le fera à notre place.

Autre conséquence désagréable : Accepter un déjeuner parce qu'on n'a pas le courage de refuser, participer à une sortie alors qu'on n'en a pas envie, donner du temps et de l'énergie dont on a besoin pour soi, engendrent un sentiment de culpabilité, de frustration, de colère et non de l'amour. **On accumule du ressentiment** à force de dire oui quand on veut dire non. Qu'on le reconnaisse ou non. Comme tout ce qui est refoulé doit fatalement ressortir un jour ou l'autre, on s'emportera peut-être pour une peccadille. On fera donc une colère tout à fait disproportionnée. Ou, encore, cette amertume s'exprimera par des malaises physiques – on ne met plus en doute aujourd'hui les liens qui existent entre le corps et l'âme.

Il y a aussi autre chose. Dire oui quand on a envie de dire non, eh bien, **c'est... mentir**. C'est donner une fausse image de soi. Puis en agissant ainsi, on attire des gens qui ne nous conviennent pas vraiment.

FAIRE LE MÉNAGE DANS NOS CROYANCES

Quand on a du mal à exprimer un refus, c'est très souvent parce qu'on entretient certains mythes. En voici quelques-uns, qu'il est facile de détruire.

Il n'est pas gentil de refuser un service à quelqu'un, mais il est encore moins gentil de tromper quelqu'un en lui mentant!!!! On peut croire que poser ses limites c'est mal, mais il faut se débarrasser de la culpabilité lorsque nous exprimons nos limites.

Les autres ne m'aimeront plus si je leur dis non, et je ne pourrai pas le supporter. Nous nous sentons responsables des déceptions des autres. Il est vrai que certaines personnes ne nous aimeront plus si on change. Mais si ce « vieux Paul » nous laisse tomber parce qu'on désire se consacrer plus de temps, c'est peut-être qu'il ne nous aimait que pour ce qu'on lui donnait, et non pour ce qu'on était vraiment. Par ailleurs, un non n'est pas nécessairement traumatisant pour la personne qui le reçoit. Les gens qui nous demandent un service ont d'autres ressources que nous, ne nous en déplaise, et ils ne mourront pas si on leur oppose un refus.

Un non est agressif, et je ne veux pas être une personne aggressive. Un refus peut s'exprimer de façon calme, respectueuse, et n'engendrer aucun conflit.

POUR SAVOIR DIRE NON, IL FAUT...

Prendre conscience de soi et définir ses choix, poser des limites à l'envahissement de notre vie par les désirs et les besoins d'autrui.

Apprendre à dire non lorsque nous avons envie de dire non, quoi qu'il puisse arriver.

Arrêter de blâmer les autres, de juger leurs choix ou de leur reprocher notre incapacité à dire non.

Surveiller ses petites phrases intérieures, au lieu de se dire intérieurement qu'on n'est pas gentil, on se répètera : « J'ai le devoir de m'occuper de mon bien-être », « Je suis gentil mais j'ai des limites à respecter », etc.

Commencer par un cas simple et se donner du temps. Rome ne s'est pas bâtie en un jour, alors on ne changera pas en quelques heures une habitude vieille de plusieurs années!

CONNAÎTRE SES LIMITES ; LES ACCEPTER, LES RESPECTER

Mettre ses limites c'est répondre à ses besoins

Pour notre épanouissement, il est important d'identifier ce que l'on veut, ce qui est important pour nous.

Savoir demander ce que l'on a besoin, savoir dire ce que veut

- ❖ C'est être assez sûr de soi pour vivre en accord avec soi et non en fonction de l'opinion des autres.
- ❖ C'est être capable de m'accepter comme je suis sans attendre la perfection.
- ❖ C'est accepter de faire des erreurs, de se tromper sans pour autant se diminuer.
- ❖ C'est reconnaître qu'on ne puisse tout faire seul et que l'on ne soit pas moins bon pour cela.
- ❖ C'est être fier de ce que je suis.
- ❖ C'est reconnaître ma valeur en tant qu'être humain.
- ❖ C'est devenir important pour moi.

Tiré de 'Prévenir l'épuisement en relation d'aide', 1994

JE SUIS RESPONSABLE SURTOUT DE MOI, PARFOIS DES AUTRES, POUR CERTAINES CHOSES ET POUR UN CERTAIN TEMPS.



Vous visitez une personne seule OU téléphonez à une personne seule.
Elle a de la difficulté à accepter sa situation.
Elle résiste l'aide accessible.
La personne vous raconte son histoire et elle a de la difficulté à l'accepter.
Peu importe sa situation,

Que pouvez-vous dire à la place de « je comprends »?

Suggestions :

- Osez **proposer une autre perception**, un autre regard sur la situation=
Votre mari ne souffre plus, il est parti sachant que vous allez continuer la route...
Il y a peut-être des choses que vous auriez toujours aimé faire, mais vous n'avez jamais eu le temps comme placer vos photos dans un album, écrire vos souvenirs, etc. peut-être pourriez vous le faire maintenant.
Peut-être pourriez-vous aider une autre personne tout en restant chez vous par exemple faire du bénévolat. Peut-être aimeriez-vous faire un téléphone d'amitié à une autre personne
- J'entends ce que vous dites, et **reformulez** en nommant les émotions=
j'entends ce que vous dites, vous êtes en colère
- Comment vous sentez-vous? Racontez-moi, je veux vous **écouter**
Pour écouter, il faut se mettre hors champ, ne penser qu'à la personne devant
nous. Ne pas ramener les expériences à nous (ex. moi aussi j'ai vécu la même chose....)
- Posez un **geste chaleureux** comme lui mettre la main sur l'épaule, soutenez son regard. Le silence enveloppant associé avec une présence forte fait en sorte que la personne se sent entendue
- **Posez des questions** pour que la personne parle un peu plus de sa situation



Comment accompagner les personnes que vous visitez?

Amenez la personne à comprendre les changements, que les choses ne seraient pas nécessairement faites comme elles étaient réalisées avant, mais elles seront exécutées différemment. Qu'elles n'ont plus le contrôle comme avant, qu'elles doivent lâcher prise.

Comprendre que ces personnes vivent leur perte (de leur conjoint, de leur autonomie, de leurs amis, etc...) comme un choc ou un déni (elles espèrent que ça va aller mieux) ou comme de la frustration. Chacun vit sa perte avec son bagage. Tout dépend de l'attachement qu'on a et de l'investissement qu'on y a mis.

Souvent, les personnes se sentent diminuées, elles n'ont pas encore lâché prise. Il faut **savoir écouter**. Il faut accueillir leurs confidences sans juger, respecter les silences. Se mettre hors champ (ne penser qu'à la personne devant nous) et ne pas ramener les expériences de l'autre à nous (j'ai vécu la même chose et j'ai fait...). L'écouter est le gardien de la confidentialité.



Comment établir un lien de confiance et de complicité avec la personne que l'on visite?

Un des moyens est l'écoute. Les personnes d'un certain âge ont quelque chose à dire, à nous apprendre et à partager. Laissez les personnes vous confier leurs peurs. Une peur confiée est une peur à moitié surmontée. Offrir son silence est un art que le bénévole doit tenter d'appivoiser et de bonifier.

Soyez cohérent. Dans la vie, les gens qui inspirent confiance, respect, force, crainte et tout autre sentiment aussi puissant, sont ceux dont les paroles sont cohérentes avec leurs actes. Un homme qui vous agresse, que fait-il ? Il vous regarde méchamment, vous bouscule, se fait menaçant, tout son être reflète ses intentions... Vous dépouiller. Si vous dites, je veux vous écouter vos paroles et vos gestes doivent le dire. Vos paroles doivent être cohérentes avec vos actes.

Soyez patient. Bâtir ce type de relation prend du temps.



Des trucs pour partir de façon positive après la visite d'amitié

- Installez une routine de départ ;
- Avertir au début de l'heure de votre départ ;
- Pendant la rencontre encore glissez un mot sur l'heure de votre départ ;
- 15 minutes avant le départ, commencez à avertir de la fin de la rencontre ;
- Commencez à ramasser vos affaires 10 minutes avant l'heure prévue de votre départ ;
- 10 minutes avant la fin, vérifiez si tout est correct pour la prochaine visite d'amitié prévue pour la semaine suivante ;
- 5 minutes avant le départ, mettez votre manteau et avancez-vous vers la porte.



PETITES SUGGESTIONS

Activités

Jouer aux cartes
Prendre un café
Jeux de société
Lèche-vitrine
Quilles
Artisanat
Cinéma
Visite à l'église
Bingo
Faire la lecture
Présenter votre passe-temps
Jardiner
Faire une marche
Cuisiner

Sujets de conversation

La température
La famille
Les amis
Les passions
Les passe-temps
Les souvenirs
L'histoire
La musique
Votre bénévolat

