



LIVRET DU TUTEUR

A l'usage des tuteurs qui accompagnent un futur bénévole
durant la période d'immersion

Formation initiale 002
Novembre 2011

Le futur bénévole au contact d'un ou plusieurs tuteurs aura la possibilité de rencontrer une certaine diversité de pratiques. Ce livret n'a pas pour but de définir quelle est la bonne manière d'être tuteur ni quelle est la bonne manière d'être bénévole, mais bien de proposer un cadre objectif pour favoriser le bon déroulement de l'expérience et de son évaluation dans le processus de formation.

Comportement attendu du futur bénévole :

- * Présence régulière tout au long des deux mois que dure l'immersion,
- * Arrivée à l'heure convenue,
- * Excuse en cas d'absence,
- * Participation active au débriefing,
- * Visites au malades en fonction du ressenti : pas de visites systématiques (pas de marathon).

L'accueil d'un futur bénévole ne doit pas être seulement factuel. Le tuteur doit veiller au bien-être du futur bénévole. « Donner du temps » pour cet accueil fait partie de sa fonction. Plus précisément le TUTEUR aura à assurer trois types de fonction :

1-Accueillir le futur bénévole

Objectifs :

- * Accueillir le futur bénévole, le mettre en confiance,
- * L'informer,
- * Préparer le ou les premiers contacts avec les patients ou personnes âgées.

Comment faire ?

- * Prévenir le service de la venue d'un futur bénévole en période « d'immersion »,
- * Accueillir le futur bénévole dans l'enceinte de son service spécifique,
- * Présenter la population accueillie dans le service, ses fragilités et handicaps spécifiques (sans décrire la pathologie de chaque personne),
- * Présenter le bénévole : choisir le jour où le cadre de santé est présent pour accueillir le futur bénévole (présentation à la fin d'une relève par exemple),
- * Faire le tour du service pour que le futur bénévole puisse repérer et identifier : le personnel soignant, les lieux, la signalétique, les « codes » de l'institution,
- * Définir avec le futur bénévole, avant le premier contact entre le futur bénévole et le patient, de quelle manière se feront les premières rencontres (à négocier) : à deux (futur bénévole et tuteur), ou de manière autonome (futur bénévole seul),

2- Suivre l'évolution du futur bénévole

Objectifs :

- * Être « garant du cadre »,
- * Être à l'écoute du bénévole, le rassurer,
- * Favoriser son expression et l'aider à approfondir ses questionnements et étonnements,
- * Analyser ses premières expériences,
- * L'aider à avoir une « juste distance » dans l'exercice de son bénévolat,
- * Contribuer à ce qu'il développe sont autonomie,
- * Répondre à ses demandes d'informations spécifiques.

Comment faire ?

L'entretien de débriefing

* Proposer systématiquement un temps de débriefing après les rencontres pour rassurer, dédramatiser, permettre au futur bénévole de se « mettre à distance » de certaines émotions « normales » ou « classiques » dans pareille situation, éviter le découragement,

Les questions ouvertes

* Pour aider le bénévole à cheminer dans ses interrogations : que fait-on ? Que dit-on ? À un malade, à une personne âgée,

* Pour le pousser dans la réflexion pour l'aider à se décentrer,

* Pour lui permettre de s'approprier le vocabulaire spécifique, le faire découvrir au futur bénévole en veillant à le rendre intelligible.

3- Évaluer la capacité à être bénévole

Objectifs :

Évaluer la capacité du futur bénévole à se mettre à l'écoute de l'autre,

Évaluer son niveau d'engagement

Évaluer les risques pour lui-même ou pour le patient,

Évoquer peut-être la nécessité pour le futur bénévole de se réorienter si nécessaire.

Points à observer

La façon d'être,

L'aptitude spontanée à s'engager dans la relation avec le patient et le bénévole-tuteur sans prendre le dessus,

Le niveau d'attention et d'écoute vis à vis du service et de l'équipe,

Le niveau d'attention et d'écoute face au malade, ne pas ramener ce qu'on entend à sa propre histoire ; rester neutre,

La capacité à faire retour sur le ressenti et le vécu,

Le souci de reconnaître et évaluer ses erreurs.

Indicateurs

La régularité, la ponctualité, la nature des excuses,

La participation systématique aux « débriefing »,

La qualité et la justesse de présence à l'autre : ni trop en retrait, ni trop en avant,

L'aptitude à faire surgir des interrogations et à partager ces interrogations avec le tuteur (ex: qu'est-ce qu'un bénévole ? A quoi sert-il ? Etc...)

Son attitude à admettre d'éventuelles erreurs

Comment faire ?

L'évaluation se réalise à partir de divers entretiens et observations dont dispose le tuteur.

En cas de doute sur l'orientation du futur bénévole, le tuteur en informe son référent et l'équipe de formation

| | Engagement | Savoir être | Capacité d'écoute | Équilibre émotionnel | Ouverture d'esprit |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Régularité | X | | | | |
| Participation débriefing | X | | | | |
| Tenue | | X | | | |
| Respect des consignes données par le tuteur | | X | X | | |
| Respect des relations formelles avec les soignants | | X | X | | |
| Discrétion | | X | | | |
| Expression de bonne distance | | | X | | |
| Gestion de ses émotions et stress | | | | X | |
| Remise en cause de soi, expression du doute, questionnements | | X | | | X |

&-&-&-&-&

Informations à transmettre au futur bénévole :

L'organigramme de l'établissement, du service : les fonctions et la position hiérarchique de chacun des membres de l'équipe soignante,

Le fonctionnement du service au quotidien : rythme des soins, repas, relèves, place et rôle des bénévoles,

La prise en charge des patients : accueil, emploi du temps des patients, soins, et en dehors des soins, rythmes, repas, famille, lieux d'évolution pour le patient et sa famille,

Les précautions particulières : pratiques des relations avec les soignants, règles d'hygiène, lumière de présence dans les chambres, comportement et gestes à éviter (éviter le parfum) etc...,

Le fonctionnement des bénévoles : organisation du groupe des bénévoles, relation avec l'équipe soignante, le référent, le badge, le cahier de liaison, les lieux pour le bénévole, le planning, le groupe de parole.

&-&-&-&-&

La **parole**, la mise en mot et le sens est essentielle dans l'exercice de la fonction tutorale, mais se doit de rester la plus objective possible.

Le tuteur est donc celui qui doit accompagner le futur bénévole dans cette expérience souvent inédite, en balisant le plus possible son parcours. Il aura aussi, avec méthode et de manière progressive, à encourager les questionnements, les réflexions ; à accueillir les étonnements, les émotions ; à aider à la nomination des angoisses potentielles ; à favoriser l'autonomie. Cela demande du tact, de la disponibilité, de l'intelligence relationnelle... autant de qualités que les tuteurs mobiliseront pour remplir cette fonctions !

Synthèse de la journée « Référents/Tuteurs » du 8 octobre 2011

Marie-Hélène Bachèlerie, Françoise Badinier, Anne Chabrier, Marie Chardiny, Serge Michel, Janine Rivon, Claude Rousset-Zacharie, Bernard Jacquet, Paul Sage, Pascale Rouilly.

&-&-&-&-&