



LES ÉTAPES DE CROISSANCE POSSIBLES
D'UNE ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES
EN MAISON DE SOINS PALLIATIFS

LES ÉTAPES DE CROISSANCE POSSIBLES D'UNE ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES EN MAISON DE SOINS PALLIATIFS

- La construction
- Finition et décoration
- Entretien et rénovation



LA CONSTRUCTION

Observations:

- Adaptation au milieu
- Syndrome du premier patient
- Effervescence, lune de miel
- Prendre connaissance de leurs rôles et responsabilités (*la technique, les habiletés*)

LA CONSTRUCTION

Observations: (suite)

- Faire connaissance avec les autres membres de l'équipe (*la relation à soi et à l'autre*)
- Se positionner face aux autres membres de l'équipe
- Se faire gardiens de la mission

LA CONSTRUCTION

Défis:

- Mise en place d'une dynamique d'équipe
- Créer un climat de confiance
- Amener l'équilibre dans la compréhension de la mission (*vouloir la mort idéale pour nos patients d'après nos croyances et valeurs personnelles*)

LA CONSTRUCTION

Défis: (suite)

- Faire comprendre à tous les intervenants la réalité du bénévolat
- Faire comprendre aux bénévoles la réalité des autres intervenants

LA CONSTRUCTION

Pistes de solution de cette phase:

- S'assurer d'une collaboration étroite entre les responsables de chaque équipe
- Mettre en place des réunions interdisciplinaires le plus rapidement possible (responsables, médecins, infirmières, intervenantes psychosociales, etc.)

LA CONSTRUCTION

Pistes de solution de cette phase: (suite)

- Vérifier le niveau de confort des bénévoles dans leurs tâches
- Offrir une écoute attentive et un bon encadrement

FINITION ET DÉCORATION

Observations:

- Confrontation des opinions
- Divergences de points de vue
- Besoins personnels exprimés
- Les tensions se font sentir (*s'expriment-elles?, couvent-elles?: vigilance*)

FINITION ET DÉCORATION

Défis:

- Harmonisation de l'équipe avec tous les intervenants (bénévoles, salariés)
- Maintenir un climat de confiance qui permettra d'exprimer les irritants avant les conflits

FINITION ET DÉCORATION

Défis: (suite)

- Maintenir l'équilibre
- Être conscient de la réalité des responsables et des membres de l'équipe:
intervenants ↔ bénévoles

FINITION ET DÉCORATION

Pistes de solutions de cette phase:

- Toujours s'assurer d'une collaboration étroite entre les responsables des équipes
- Soirées rencontres avec les bénévoles pour leur permettre d'exprimer les malaises, conflits, etc.
- Offrir une écoute attentive et un bon encadrement

FINITION ET DÉCORATION

Pistes de solutions de cette phase: (suite)

- Faire connaître la réalité des autres intervenants en les invitant aux soirées rencontres
- Faire des activités d'équipe élargie (épluchette, pique-nique, ateliers, etc.)

ENTRETIEN ET RÉNOVATION

Observations:

- Difficulté à accepter la mise en place de règles, de structure
- Besoin de ressourcement
- Besoin de revoir et améliorer les outils de travail

ENTRETIEN ET RÉNOVATION

Observations: (suite)

- Plus grand besoin du sentiment d'accomplissement
- Besoin de reconnaissance
- Essoufflement

ENTRETIEN ET RÉNOVATION

Défis:

- Instaurer des règlements, des limites
- Trouver un consensus autour d'un cadre commun de travail
- Garder la motivation

ENTRETIEN ET RÉNOVATION

Défis: (suite)

- Maintenir un esprit de collaboration
- Développer le sentiment d'appartenance
- Rétention des bénévoles

ENTRETIEN ET RÉNOVATION

Pistes de solutions de cette phase:

- Communiquer clairement les raisons lors de la mise en place d'une nouvelle règle, de changements dans leur description de tâches, etc.
- Favoriser l'autonomie tout en continuant d'offrir un bon encadrement
- Communiquer aux bénévoles les activités de la Maison et stimuler leur participation aux évènements.

ENTRETIEN ET RÉNOVATION

Pistes de solutions de cette phase: (suite)

- Être réceptif aux commentaires et suggestions des bénévoles
- Faire appel à leurs compétences, leurs connaissances
- Donner de la formation continue (*innover et s'adapter aux besoins*)
- Respecter les limites des bénévoles et leur apprendre à respecter les leurs

ENTRETIEN ET RÉNOVATION

Pistes de solutions de cette phase: (suite)

Les chemins de communication:

- Courriel
- Babillard
- Appel téléphonique
- Petit journal
- Chaîne téléphonique
- Notes aux différents postes (cahiers de communications)

Les défis en général d'une équipe de bénévoles

- **Le recrutement et la sélection**
 - Sélection rigoureuse (maturité émotionnelle, savoir être, savoir faire)
 - Importance de ne pas « doré » la description de tâches mais de bien leur expliquer la réalité
 - Leur expliquer pourquoi le bénévolat est essentiel et apprécié (les bénévoles font partie intégrante de l'équipe)

Les défis en général d'une équipe de bénévoles (suite)

- La nature particulière des tâches surtout aux soins:
 - Niveau d'exigence élevé
 - Limites personnelles doivent être respectées à cause du statut de bénévole

Diapositive 22

h5

La clarification des rôles est essentielle. Infirmières vs bénévoles aux soins. Équilibre fragile toujours s'assurer de son maintien. Ce n'est pas acquis et permanent.

helene; 2011-05-07

Les défis en général d'une équipe de bénévoles (suite)

- Travailler avec du personnel rémunéré
 - Garder l'équilibre, sentiment de justice entre les membres rémunérés et les membres bénévoles
 - Éviter le clivage et la hiérarchie (*connaître ses responsabilités*)

Les défis en général d'une équipe de bénévoles (suite)

- **La gestion des horaires**
 - Bénévolat essentiel
 - Bénévolat saisonnier
 - Listes de rappel
 - Changements de dernière minute
 - Créer des mécanismes pour assurer une certaine autonomie des bénévoles dans les changements d'horaire (sous-équipes, ...)

POUR UNE BONNE COHÉSION D'ÉQUIPE

- Connaissance des réalités de la part de la direction et du personnel rémunéré
- Support continu et bonne écoute de la part de la direction
- Collaboration étroite entre les responsables d'équipes

POUR UNE BONNE COHÉSION D'ÉQUIPE

- Communication efficace entre tous les membres d'équipes
- Bonne connaissance de la part des responsables de leur champs d'action respectif
- Sensibilisation de tous les intervenants aux réalités de chacun

POUR UNE BONNE COHÉSION D'ÉQUIPE

- **Plan de reconnaissance**

Écoute, présence

(tirage, anniversaires, repas gratuits, souligner semaine des bénévoles, remerciement individuel et ciblé, souper de Noël, etc.)

- **Ressourcement**

(ateliers, conférences, rencontres d'échange, bibliothèque interne, etc.)

- **Responsabilité du bénévole face à son ressourcement** (sa motivation est-elle encore la même?)

NOS BÉNÉVOLES

- ♥ Les accueillir
- ♥ Les respecter
- ♥ Les écouter
- ♥ Les appuyer
- ♥ Les côtoyer
- ♥ Les remercier !!!

Quelque soit votre rôle au sein de la Maison,
la rétention des bénévoles
c'est une affaire d'équipe!!!



LA MISSION
AU CŒUR
DE
NOTRE MAISON!