

Guide du Bénévole

Appel Amical



40 *anniversaire*
1980 | 2020
Centre d'Action
Bénévole du Lac

Appel Amical

Le CABL est reconnaissant et fier de vous compter parmi notre superbe équipe de bénévoles. Bienvenue parmi nous. Il nous fera plaisir de vous épauler pendant votre engagement bénévole, alors n'hésitez pas à nous contacter, nous sommes là pour vous.

Ce guide est un outil expliquant le fonctionnement du service. Mais c'est surtout un ensemble de conseils pour vous soutenir dans votre action bénévole.

La pandémie nous force à faire les choses à distance, mais cela ne doit pas nous empêcher de remplir notre mission qui est de vous accompagner le mieux possible.

Ce cahier comprend :

- ☎ Le fonctionnement du service de l'Appel Amical
- ☎ Les étapes de l'Appel Amical et l'art de l'écoute active
- ☎ Consignes générales pour les appels
- ☎ Que faire si la situation est préoccupante
- ☎ La personne-ressource à contacter au CABL
- ☎ Le formulaire pour les rapports statistiques



FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE L'APPEL AMICAL

Le service de l'Appel Amical est un service d'appel téléphonique s'adressant aux aînés vivant sur le territoire de la MRC Lac St-Jean Est. Ce service a pour objectifs de :

- ☎ Briser l'isolement des aînés
- ☎ Diminuer le sentiment de solitude et d'anxiété vécu par les personnes aînées
- ☎ Offrir l'opportunité d'exprimer l'insécurité face à la pandémie
- ☎ Procurer un moment agréable aux aînés par une conversation amicale et bienveillante

Entant que bénévole, votre rôle est de :

- ☎ **Téléphoner** aux personnes inscrites qui vous auront été jumelées
- ☎ **Respecter** la confidentialité des échanges avec les personnes appelées
- ☎ **Compléter** le rapport d'appels du CABL à la fréquence demandée.
- ☎ **Inform**er la responsable du service de tout problème vécu.
- ☎ **Aviser** le CABL de toute absence ou impossibilité d'effectuer votre mission.

Le CABL, pour vous accompagner, s'engage à :

- ☎ **Accompagner** chaque bénévole du service de l'Appel Amical
- ☎ **Fournir** tous les outils nécessaires à la réalisation de la mission du bénévole
- ☎ **Prendre en charge** tout dossier dépassant les responsabilités du bénévole
- ☎ **Proposer** un accompagnement au bénévole lors de situations difficiles

Les étapes de l'Appel Amical

Un appel téléphonique se découpe en quatre phases :

- 1) La préparation
- 2) Le début de l'appel
- 3) L'entretien téléphonique
- 4) La terminaison de l'appel

La préparation

Avant de loger mon appel :

- Je m'assure d'être moi-même disposé à discuter
- Je m'installe dans un endroit calme, sans bruits ambiants pouvant me distraire
- Attitudes à adopter :
 - ✓ Demeurer calme et rassurant
 - ✓ Être à l'écoute, sans jugement et respectueux
- J'ai à ma disposition un crayon et papier, pour me rappeler ce dont on a discuté

Le début de l'appel

L'appel :

- **Je tape : *67 (ligne fixe) ou # 31 # (cellulaire)** avant de composer le numéro du bénéficiaire afin de **conserver la confidentialité** de mon numéro de téléphone
- *Je me présente et je mentionne que je suis du service Appel Amical du CABL
- *Je m'entends avec la personne sur la fréquence désirée des appels et le meilleur moment pour elle pour les recevoir
- Je m'assure que la personne est, elle aussi, disposée à discuter
- Si elle accepte on poursuit la conversation, ou bien on fixe avec elle un autre moment
- *Si la personne n'est plus intéressée à recevoir des appels, on avise le CABL

(* premier appel seulement)

L'art de l'écoute active et l'entretien téléphonique

Lorsque nous nous mettons à l'écoute active, les gens se sentent valorisés, respectés, importants et intéressants. Les conversations peuvent devenir plus profondes et enrichissantes. Voici quelques attitudes à adopter :

- Je démontre de l'empathie
- Demeurer calme et rassurant
- Être à l'écoute, sans jugement et respectueux
- Écouter plus que parler
- Évitez toute source de distraction, autant que possible et demandez à la personne d'en faire autant (télévision, radio, etc.)
- J'essaie de trouver des sujets de conversation positifs et agréables. (voir plus bas)
- Offrir des réponses qui encouragent l'autre à parler : Ah oui ? Vraiment ? Que s'est-il passé ensuite ?
- Concentrez-vous sur les paroles de l'autre. Évitez de penser à ce que vous pourriez dire. Cherchez plutôt à encourager la personne à dire tout ce qu'elle pense, avant de parler
- .Reformuler les propos de l'autre vous permettra de vérifier si c'est bien ce qu'elle veut dire. Ex : Alors, si je comprends bien.....
- Garder l'esprit ouvert. Ne cherchez pas à deviner les pensées de l'autre. Assurez-vous que la personne a dit tout ce qu'elle avait à dire
- N'offrez pas de conseils à moins que l'autre ne le demande. La plupart du temps, les personnes ont besoin d'être écoutées. La solution leur apparaît habituellement d'elle-même

Quelques propositions pour amorcer la discussion :

- ✓ À quoi ressemblent vos journées ?
- ✓ Comment va la santé ? Le sommeil ? L'appétit ?
- ✓ Que faites-vous pour prendre soin de vous ? (exercice, cuisiner, bien dormir, garder contact avec la famille, les amis, passe-temps, sport, lectures, émissions télé, yoga,

- ✓ Vérifiez les besoins. (Vous pouvez toujours vous informer au CABL pour trouver l'aide nécessaire). Cependant : Votre pouvoir n'est pas de régler le problème de la personne, mais de l'écouter et être présent.
- ✓ Si la personne se dit stressée. La rassurer car c'est tout à fait normal en temps de pandémie. Faites parler la personne sur ce qui la stresse particulièrement, ce dont elle a peur, ce qui l'inquiète. Ensuite, lui demander si elle entrevoit des solutions sur les choses sur lesquelles elle a de l'emprise.
- ✓ Attention au « Ca va bien aller ». Après plusieurs mois, cette formule n'est plus appropriée, surtout auprès d'adultes, c'est comme nier leur détresse. Vous pouvez par contre, signifier à la personne que vous êtes là, qu'elle n'est pas toute seule.
Ex : *J'aimerais avoir les mots pour t'enlever ta tristesse, mais je suis là avec toi.* Ou : *C'est vraiment difficile en ce moment, je le vois bien.*

Terminer l'appel amical

Quelques phrases pour conclure :

- Que comptez-vous faire d'ici à mon prochain appel ?
- Êtes-vous satisfait de ce moment passé ensemble ?
- On se reparle (jour et heure)
- Je suis content de vous avoir parlé, à la semaine prochaine
- Je dois y aller, mais nous poursuivrons cette conversation la prochaine fois

Consignes générales pour les appels

- ✓ Durée d'un appel suggéré : 20 à 30 minutes approximativement.
- ✓ Fréquence des appels : une à trois fois/semaine.
- ✓ Moment de l'appel : au moment qui conviendra le mieux aux deux personnes, idéalement pendant la journée.
- ✓ Si vous ne pouvez plus donner le service, aviser le CABL afin que nous trouvions une personne pour vous remplacer

Situations préoccupantes

Si la personne ne répond pas :

- ☎ Réessayer le lendemain à la même heure.
- ☎ Si la situation se reproduit et que la personne vit seule, il faut aviser immédiatement le CABL
- ☎ Si la situation vous semble inquiétante, pour toute autre raison, faites-en part au CABL

Coordonnées de la personne responsable

Mme Érika Morin, 418-662-5188 poste : 107

Formulaire statistique

Voici un exemple des informations dont nous aurons besoin pour fins de statistiques.

Nom du bénévole : Mme Bénévole
Nom de la personne appelée : M. Inquiet et son numéro de téléphone : 418-.....
Nombre d'appel par semaine : 2
Temps moyen par appel : 20 mi X appels : 40 mi (Temps moyen/semaine)
Début des appels : semaine du 13 décembre 2020 (mois) et (année)
Fin de la compilation : semaine du 15 janvier 2021 (mois) et (année)
Total des semaines compilées : 5 X (mi. /sem) : 40 mi = 200 mi ou 3h30

