



CENTRE D'INNOVATION EN MATIÈRE DE SOUTIEN PAR LES PAIRS

Boîte à outils pour la communication empathique

Version 2

Support
House

 Centre for
Innovation in
Peer Support

1-833-845-WELL (9355), poste 390
supporthouse.ca
centreinfo@supporthouse.ca

Comment utiliser cette ressource

Pour citer le présent document

Vous pouvez, sous réserve d'une mention de source appropriée, utiliser les ressources du présent document à des fins personnelles. Veuillez utiliser la mention suivante lorsque vous faites référence à des éléments du présent document ou que vous les utilisez :

Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs de Support House (2022).
Boîte à outils pour la communication empathique.

Mentions légales

Les opinions exprimées dans le présent document représentent uniquement les opinions du Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs. Les informations contenues aux présentes ne doivent pas remplacer vos propres recherches et ne vous dispensent pas de faire preuve de diligence raisonnable. Les informations utilisées pour créer cette ressource s'appuient sur l'expérience du Centre et sur des sources accessibles au public, référencées tout au long du document. Les informations contenues dans le présent document ne sont que des lignes directrices générales. Cette ressource n'est pas destinée à fournir des conseils juridiques. En cas de divergence entre le présent document et la législation pertinente, c'est cette dernière qui prévaut.

Droits d'auteur

© 2022 par Support House et le Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs.

Tous droits réservés à l'international. Ce guide peut être reproduit et distribué librement. La mention de la source est obligatoire en vertu de la *Loi sur le droit d'auteur*.

Si vous avez des questions concernant cette ressource, veuillez envoyer un courriel à centreinfo@supporthouse.ca | www.supporthouse.ca

À propos du Centre

Reconnu à l'échelle provinciale pour ses services primés, le Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs (le Centre) de Support House est devenu une « référence d'excellence » en matière de soutien par les pairs et d'engagement fondé sur l'expérience, ainsi que de co-conception. Le Centre se consacre à l'adoption de pratiques exemplaires novatrices en vue d'un engagement et de partenariats significatifs et équitables avec des personnes ayant une expérience vécue, ainsi qu'avec leur famille et leurs soignants, dans tout l'Ontario.

Notre histoire

L'initiative TEACH (*Teach, Empower, Advocate for Community Health*), lancée en 1999 en tant qu'Initiative de consommateurs survivants, a mis en évidence le besoin de soutien et de formation pour les organismes offrant un véritable soutien par les pairs. Ainsi, en 2015, le Centre a reçu un nouveau financement des activités de base de l'ancien Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Mississauga Halton pour offrir un soutien régional et provincial aux fournisseurs de services de santé (FSS). Ce soutien comprend des unités d'hospitalisation en psychiatrie, des traitements à domicile des dépendances, des programmes de logement avec services de soutien, un accès centralisé, des programmes de soutien à l'emploi, des services de justice, des fournisseurs communautaires de services de santé mentale et de traitement des dépendances, ainsi que des groupes d'éducation et de soutien à l'entraide. Ce champ d'action s'est depuis élargi pour englober des collaborations régionales, provinciales, nationales et internationales.

Soutien aux personnes qui ont recours aux services

Nos offres de services comprennent des programmes d'entraide et de relations sociales axés sur le mieux-être et dirigés par des pairs à l'intention des membres de la communauté. Ces programmes sont conçus, développés, mis en œuvre et évalués par des personnes ayant une expérience vécue passée ou présente. Nous travaillons ensemble pour renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté et les liens en créant des espaces sécurisants où les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, de dépendance et de consommation de substances psychoactives peuvent guérir et s'épanouir.

Soutien aux systèmes et partenaires provinciaux

Les programmes du Centre destinés aux systèmes et aux partenaires provinciaux sont en constante évolution de manière à soutenir les organisations qui fournissent des services de soutien par les pairs et à favoriser un engagement, une co-conception et un partenariat significatifs et équitables avec des personnes ayant une expérience vécue passée ou présente, ainsi qu'avec les familles et les soignants, dans le cadre de tables consultatives, de groupes de travail, de comités et de commissions gouvernementales. Nous créons des possibilités d'apprentissage par l'entremise de la co-conception, de l'éducation et de la formation, des consultations, du renforcement des capacités, des collaborations et des partenariats, et du développement de ressources et de boîtes à outils, en nous appuyant sur notre expertise dans la gestion de la mobilisation.

D'autres ressources d'apprentissage sont disponibles dans notre Centre d'apprentissage virtuel et notre Centre de ressources, où vous trouverez des informations sur nos communautés de pratique provinciales, nos boîtes à outils, nos modèles et d'autres ressources. Le Centre s'engage à renforcer les capacités des personnes ayant une expérience vécue passée et présente, des familles et soignants, des pairs aidants, des superviseurs, des prestataires de services de santé et des systèmes de santé régionaux et provinciaux. Nous aspirons à la co-conception et à la co-création d'une approche inclusive et équitable en matière de soins de santé, quelle que soit la complexité de la situation.

À propos de Support House

Nos valeurs fondamentales régissent les décisions et les initiatives de Support House, fédèrent notre personnel, définissent qui nous sommes en tant qu'organisation, à l'image de notre culture fondée sur ces valeurs. Nous plaçons les personnes au premier plan - nos services de soutien sont orientés vers la personne. Nous créons des liens et nous mobilisons, en misant sur la discussion pour établir et cultiver des relations. Nous façonnons notre culture en nous appuyant sur des pratiques exemplaires en matière de santé et de mieux-être. Tous les employés sont tenus d'honorer leur engagement de se comporter conformément à notre serment sur les valeurs fondamentales.

Empathie

On dit souvent que l'empathie consiste à se mettre à la place de l'autre, à voir le monde à travers ses yeux et à ressentir ce qu'il ressent (d'après Parkin, 2015; Conférences TEDx, 2015). Paul Parkin, professeur adjoint à l'Utah Valley University, a rédigé sa thèse sur l'empathie et la communication et suggère que « ce n'est pas possible ». Il ajoute que lorsque nous pensons pouvoir le faire, nous commençons en fait à faire des suppositions sur ce que les autres ont vécu, des suppositions susceptibles de rompre les liens ou de créer des malentendus (Conférences TEDx, 2015). Il est important de reconnaître que même des expériences très similaires ne peuvent être identiques; nous ne vivons jamais exactement la même expérience qu'une autre personne.

Prenons l'exemple de deux familles qui ont décidé de déménager. Bien que les deux familles vivent une expérience de déménagement, certains aspects du processus de déménagement sont propres à chacune d'elles. Une famille peut avoir reçu de l'aide pour déménager, alors que l'autre n'en a pas eu. Une famille peut avoir déménagé sous la pluie, alors que l'autre a déménagé sous un soleil magnifique. Une famille peut avoir plus d'expérience en matière de déménagement et se sentir plus confiante et plus à l'aise tout au long du processus que l'autre. Au fur et à mesure que nous avançons dans notre soutien aux autres, il est important de se rappeler qu'il y aura des aspects communs et distincts à prendre en compte, lesquels sont propres à chacun.

Nous devons également tenir compte de la relation entre le pouvoir et les privilèges et de la façon dont elle est vécue par chacun. Différentes facettes de l'identité peuvent avoir une incidence sur l'accès à des opportunités susceptibles de rendre la vie plus confortable, plus sécuritaire et plus productive. Parce que nos identités ont de multiples facettes, ces effets seront différents pour chaque personne et peuvent se traduire par des avantages ou des inconvénients disproportionnés en fonction du contexte. Ce concept est repris dans les *Normes directrices de soutien par les pairs*, dont l'un des énoncés des *Valeurs du soutien par les pairs en action* est le suivant : « Le pair aidant me rappelle que ma santé et mon mieux-être me sont propres » (Support House : Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs, 2018).

Comme nous ne saurons jamais exactement ce que quelqu'un d'autre a vécu, il est important que nous trouvions une autre façon d'envisager l'empathie. Parkin (2015) propose ceci : « L'empathie est une démarche légitime qui consiste à essayer de comprendre ce que c'est que d'être à la place [de l'autre], de comprendre ce qu'il ressent. Et c'est un processus qui passe par la communication. L'empathie permet d'établir une communication qui est : curieuse, qui ne juge pas, qui valide et qui est compatissante. » [Traduction libre]

Les travaux de Paul Parkin sont très proches des travaux antérieurs de Teresa Wiseman, une chercheuse en soins infirmiers qui a publié une analyse conceptuelle. Ces travaux ont conclu que l'empathie comporte quatre qualités :

1. Le changement de perspective : être capable de voir les choses comme les autres les voient;
2. Le non-jugement;
3. La compréhension des émotions d'autrui;
4. La capacité de communiquer notre compréhension de ces émotions.

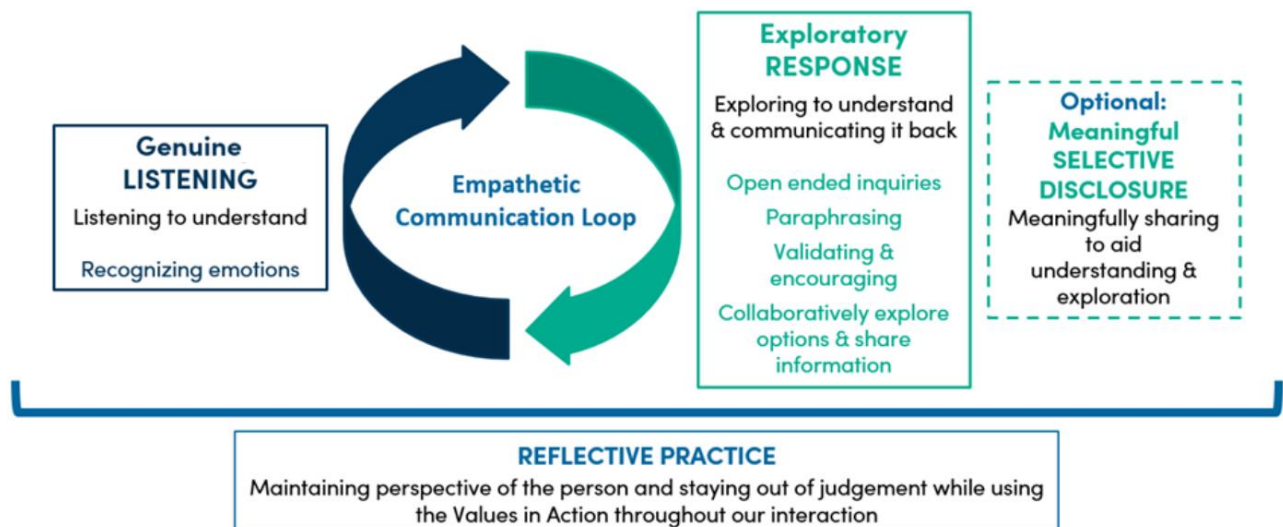
(D'après Wiseman, 1996; Brené Brown sur l'empathie, 2017)

Le Modèle de communication empathique

Le Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs a créé le *Modèle de communication empathique* pour illustrer la façon dont l'empathie et les *Valeurs du soutien par les pairs en action* sont présentes et imbriquées dans la prestation du soutien par les pairs. Les pairs aidants abordent leur travail avec compassion, en se souciant du bien-être des autres, dans l'optique de leur venir en aide (d'après Singer & Klimecki, 2014). La compassion nous incite à faire preuve d'empathie et à appliquer les *Valeurs du soutien par les pairs en action* à toutes les étapes du *Modèle de communication empathique*, notamment :

1. Pratique réflexive
2. Écoute véritable
3. Réponse exploratoire
4. Partage sélectif et pertinent de ses propres expériences

La structure principale de ce modèle est une boucle, illustrant l'interdépendance entre l'écoute véritable et la réponse exploratoire. C'est ce que l'on appelle la « boucle de la communication empathique ». Lorsqu'un pair aidant donne une réponse exploratoire, il est important qu'il le fasse avec l'intention d'écouter à nouveau ce qui est communiqué. Pour mieux comprendre comment la pratique du soutien par les pairs se retrouve à chaque étape du Modèle, nous allons passer en revue le diagramme ci-dessous.



Pratique réflexive

La pratique d'une autoréflexion régulière avant, pendant et après les interactions permet d'améliorer notre soutien. Cela facilite l'apprentissage continu et le développement personnel. Lors de chaque interaction, les pairs aidants réfléchissent à ce qui est partagé, puis adaptent leurs réponses aux *Valeurs du soutien par les pairs en action*. Cela nous permet de ne pas perdre de vue les besoins de la personne qui a recours aux services et de ne pas porter de jugement, deux qualités qui caractérisent l'empathie.

En notre qualité d'aidant, nous devons garder à l'esprit que le parcours, la santé et le mieux-être de chacun sont uniques; nous devons impérativement veiller à ne pas nous laisser guider par nos préjugés et à ne pas désapprouver les personnes ou les choix qu'elles font lorsqu'elles décident de ce qui a du sens à leurs yeux.

Écoute véritable

L'objectif d'une écoute véritable est de créer un espace où nous pouvons vraiment comprendre la personne que nous aidons, sa situation personnelle, ses besoins, ses obstacles, ses défis, ses préoccupations, ses forces et ses objectifs. Il est important de toujours chercher à savoir ce qu'elle pense et la façon dont elle interprète ses expériences de vie passées et présentes. En écoutant activement, nous cherchons à mieux comprendre les émotions des autres, les répercussions de leurs expériences et leur vérité à eux. C'est ainsi que nous pourrions savoir comment leur apporter notre soutien. Bien que cela puisse sembler être un aspect de moindre importance dans notre communication, il s'agit d'une étape cruciale et importante du Modèle. Si nous n'écoutons pas dans le but de comprendre, la conversation risque de prendre une direction où les besoins de la personne ne seront pas pris en compte.

Les *Valeurs du soutien par les pairs en action* suivantes se retrouvent dans cette étape :

- Le pair aidant m'écoute véritablement.
- Le pair aidant n'exprime pas de désapprobation à mon égard ou à l'égard des choix que je fais.

Réponse exploratoire

Les réponses exploratoires ont pour but de mieux comprendre la situation personnelle, les besoins, les obstacles, les défis, les préoccupations, les forces et les objectifs de la personne. Après avoir l'avoir écoutée, il est important de lui faire part de notre interprétation afin de s'assurer qu'elle est exacte et qu'elle reflète sa vérité.

Il existe de nombreuses façons de donner des réponses exploratoires. La santé et le mieux-être étant propres à chacun, les formes de soutien susceptibles d'être bénéfiques à une personne seront individualisées. À différents moments de la conversation, nous pouvons choisir de proposer l'une ou l'autre des options ci-dessous. Une fois que nous avons donné une réponse exploratoire, nous revenons à une écoute véritable.

Poser des questions ouvertes

Nous posons ce type de questions dans le but d'en savoir plus; elles invitent la personne à répondre par plus qu'un « oui » ou un « non ». Elles favorisent également une exploration empathique des perspectives et des expériences. Elles permettent d'améliorer notre compréhension et créent un

espace où la personne que nous aidons peut réfléchir et déterminer par elle-même ce qui est important pour elle.

Valider et encourager

En tant que pairs aidants, nous nous abstenons d'exprimer notre désapprobation à l'égard des personnes ou des choix qu'elles font. Dans notre pratique, nous cherchons à valider et à encourager. Lorsque nous validons les pensées, les sentiments, les émotions et les expériences d'autrui, nous créons un climat de sécurité et invitons la personne à nous parler davantage de sa vie.

Étudier les options en collaboration et partager l'information

Pour les personnes qui souhaitent envisager d'autres formes de soutien, nous pouvons examiner ensemble les options qui s'offrent à elles pour les aider à prendre des décisions. Il peut s'agir de définir des objectifs, de communiquer des informations et de proposer des ressources, d'explorer plus avant les répercussions des expériences vécues et de réfléchir aux prochaines étapes. Il est important que ce soit la personne bénéficiant des services qui prenne les décisions concernant les options, les objectifs, les ressources et les prochaines étapes plutôt que nous.

Communiquer en retour

Communiquer sur notre compréhension de ce qui a été dit implique souvent de résumer et de paraphraser ce que nous avons entendu à la personne qui reçoit les services. C'est également l'occasion de vérifier que nous avons bien compris et de lui donner la possibilité d'apporter toutes les précisions nécessaires.

Les *Valeurs du soutien par les pairs en action* suivantes se retrouvent dans cette étape :

- Le pair aidant m'écoute véritablement.
- Le pair aidant me rappelle que ma santé et mon mieux-être me sont propres.
- Le pair aidant m'encourage.
- Le pair aidant me donne des informations, par exemple sur les ressources communautaires disponibles ou sur les différentes possibilités d'apprentissage.
- Le pair aidant m'aide à étudier les options qui s'offrent à moi lorsque j'ai une décision à prendre.
- Le pair aidant n'exprime pas de désapprobation à mon égard ou à l'égard des choix que je fais.
- Le pair aidant me dit qu'il croit en moi.
- Le pair aidant me dit que mes sentiments et mes opinions comptent.
- Le pair aidant respecte les engagements qu'il a pris.
- Le pair aidant me dit que je ne suis pas seul-e face à mes expériences et à mes difficultés.
- Le pair aidant m'encourage à faire des choses pour moi-même plutôt que de faire des choses qui me sont destinées.
- Le pair aidant me rappelle que j'ai le droit d'exprimer mes besoins.
- Le pair aidant me parle de son expérience d'une manière qui a du sens pour moi.
- Le pair aidant me montre comment il prend soin de lui.

Outils facilitant les réponses exploratoires

Vous pouvez consulter les ressources suivantes pour renforcer vos compétences à ce stade.

O.A.R.S. (D'après Hall et al., 2012).

Open-ended Questions (Questions ouvertes)

- Comment puis-je vous aider?
- Souhaitez-vous en savoir plus sur ____?
- Que signifie ____ pour vous?
- Pouvez-vous m'en dire plus sur ____?

Affirmations

- Merci d'avoir accepté de me rencontrer aujourd'hui
- Vous avez fait ce qu'il fallait dans une telle situation
- C'est une bonne suggestion
- J'ai beaucoup aimé discuter avec vous aujourd'hui

Reflective Listening (Écoute réflexive)

- Répéter ou reformuler : Il faut répéter le plus fidèlement possible ce qui a été dit.
- Paraphraser : Il faut reformuler par déduction du sens de ce qui a été dit.
- Mention des sentiments : La personne qui écoute met l'accent sur les aspects émotionnels de la communication en évoquant des sentiments. Il s'agit de la forme d'écoute la plus profonde.

Summarizing (Résumer)

- Voyons si j'ai bien compris...
- Voici ce que j'ai entendu. Dites-moi si j'ai oublié quelque chose

OARS

Key Skills in Motivational Interviewing

O **OPEN QUESTIONS**
to explore concerns, promote collaboration, and understand the client's perspective.



A **AFFIRMATIONS**
to support strengths, convey respect.



R **REFLECTIVE LISTENING**
to explore deeper, convey understanding, deflect discord, elicit change talk.



S **SUMMARIZE**
to organize discussion, clarify motivation, provide contrast, focus the session and highlight change talk.



ACADEMY OF
NEUROLOGIC
PHYSICAL THERAPY
www.neuropt.org

W.A.I.T. (Why Am I Talking?) Pourquoi est-ce que je parle? (TED - The Empowerment Dynamic, 2017).

Vous pouvez vous poser les questions suivantes lorsque vous réfléchissez à ce qui vous motive à partager vos propres expériences.

De quoi vais-je parler?

- Ce que je vais dire est-il lié à un aspect du parcours de l'autre personne?
- Quelle est la quantité de détails que je vais donner?

Quel est le but recherché par ce partage?

- Partager dans le but d'en apprendre plus sur l'autre? Pour valider? Pour inspirer?
- Ce partage est-il dans l'intérêt de la personne qui m'écoute et pas seulement dans le mien?

Quel est le risque pour mon interlocuteur?

- Cela va-t-il améliorer le dialogue ou avoir un effet inverse?
- Vais-je causer du tort? - provoquer de la honte, un sentiment de culpabilité, amener votre interlocuteur à se comparer à vous, créer un nouveau traumatisme

Quel est le risque pour moi-même?

- Suis-je prêt-e à parler de mes propres expériences?
- Cela aura-t-il un effet négatif sur moi?

Les facteurs favorables et défavorables à la communication

Les éléments de la liste ci-dessous ont été reconnus comme des facteurs favorables à une communication efficace :

- Confiance, empathie et compassion
- Ton de voix calme
- Langage corporel traduisant une ouverture à l'autre
- Laisser la personne diriger la discussion
- Écouter attentivement et activement
- Faire preuve de curiosité
- Poser des questions ouvertes
- Résumer/paraphraser
- Demander des précisions
- Des instants de silence et des pauses
- Souligner les réussites
- Réciprocité et partage de nos expériences

Cette deuxième liste présente les éléments qui ont été reconnus comme des facteurs défavorables à une communication efficace. Les « facteurs défavorables » créent des obstacles à la communication et sapent la confiance. Ils véhiculent un jugement ou l'idée que nous avons un programme que la personne devrait suivre. Il est important de reconnaître les répercussions potentielles des facteurs favorables et défavorables dans le contexte d'une relation de soutien par les pairs et d'adapter nos pratiques de soutien en conséquence.

- Les conseils ou la persuasion : le fait d'imposer les choses ne favorise pas l'autodétermination et le choix.
- Le fait de camper sur ses positions : défendre son propre point de vue, vouloir avoir RAISON.
- Les suppositions : ne permettent pas de donner un sens véritable et d'aller plus avant.
- Les « mais... » : ils peuvent être interprétés comme une forme de dédain.
- Le fait de susciter un sentiment de honte et de culpabilité : dégradant, ne favorise pas l'autodétermination ou le respect et la dignité (par exemple : « Tu savais que cela arriverait », « À quoi pensais-tu?! »)
- Le fait de minimiser les choses : traduit un manque de considération à l'égard de l'expérience de la personne, en ne la prenant pas au sérieux (par exemple, « ce n'est pas si grave »).
- Le fait de se comporter de manière condescendante : ne favorise pas les relations d'égalité et d'empathie (par exemple : « Pauvre petite chose... »).
- Les réponses sarcastiques : elles peuvent rompre le lien et se traduire par des occasions manquées d'approfondir les choses.
- Les ultimatums : menaçants et contrôlants, ils ne favorisent pas l'apprentissage tout au long de la vie et le développement personnel (par exemple : « Faites ce qu'il faut si vous ne voulez pas vous retrouver à dormir sous un pont »).
- La brusquerie : interrompre son interlocuteur ou le déstabiliser peut compromettre vos chances d'en savoir plus sur lui et de le comprendre.
- Le fait d'être distrait : indique que nous ne sommes pas présents, que nous n'écoutons pas ou que nous ne sommes pas intéressés.
- Le fait de porter des jugements : traduit une désapprobation (par exemple, les « il faut » et les intonations négatives, « tu devrais faire ____ »).
- Le fait de trop parler de son parcours : peut causer du tort ou ramener la conversation à soi plutôt qu'à l'autre.

Partage sélectif et pertinent de ses propres expériences

Une autre façon de répondre aux personnes que nous soutenons est de dévoiler nos expériences vécues passées et présentes de manière sélective et pertinente. Nous parlons de notre parcours dans le but d'aider l'autre personne dans son exploration autodéterminée; cela ne doit pas être fait de manière prescriptive ou pour suggérer que quelqu'un devrait s'aider lui-même de la même manière que la nôtre.

Un partage sélectif et pertinent de ses propres expériences exige que nous réfléchissions aux aspects qui relient notre expérience à celle des autres. Même si nos parcours sont différents, nous pouvons chercher en nous et trouver des émotions, des incidences et des expériences similaires.

Parler de ses propres expériences de manière pertinente est une façon de faire savoir à la personne qu'elle n'est pas seule face à ses expériences et ses difficultés; ce partage a également comme effets positifs de donner de l'espoir, de valider les sentiments, émotions ou l'expérience de l'autre et d'aider la personne à prendre des décisions par rapport aux choix et aux options qui s'offrent à elle. Nous pouvons également choisir de parler de la manière dont nous prenons soin de nous-mêmes. Nous communiquons judicieusement à l'aide d'*histoires de résilience*. Cette façon de parler de notre parcours met en avant les souffrances ou les difficultés d'une expérience, mais insiste sur l'incidence de nos expériences, les enseignements que nous en avons tirés, les mesures que nous avons prises et les soutiens que nous avons trouvés utiles. Les histoires de résilience sont brèves, car nous ne sommes pas au centre de l'interaction, qui doit plutôt servir à soutenir l'autre.

Le partage sélectif et pertinent de ses propres expériences est facultatif. Si nous choisissons de partager nos expériences, il est important de le faire intentionnellement et dans le but de faire comprendre que les gens ne sont pas seuls face à leurs expériences et à leurs difficultés, de donner de l'espoir, de valider les sentiments, émotions ou l'expérience de l'autre et/ou de faciliter la prise de décisions par rapport aux choix et aux options disponibles. Si le centre d'intérêt de la conversation se déplace vers le pair aidant, la dynamique de la conversation peut ne plus être en faveur de la personne bénéficiant des services. Il faut s'exercer à parler de son parcours avec habileté et discernement, et il est parfois utile de suivre une formation à cet effet.

Conclusion

Cette ressource a été créée dans le but de favoriser une communication empathique entre les pairs aidants et les personnes bénéficiant de services. L'acquisition d'aptitudes efficaces en matière de communication peut nécessiter du temps et de la pratique. Pour faciliter le développement professionnel, les questions suivantes peuvent également vous guider dans vos efforts pour adapter votre pratique aux *Normes directrices de soutien par les pairs* :

Avant la conversation

- Ai-je ce qu'il faut pour me montrer sous mon meilleur jour à une autre personne aujourd'hui?
- Que vais-je apporter à la relation de soutien?
- Comment vais-je pouvoir être un soutien pour moi-même durant cette conversation si je ne me sens pas à l'aise à un moment donné?
- Ai-je des ressources supplémentaires prêtes et disponibles en cas de besoin?

Pendant la conversation

- Ai-je réfléchi à ce qui éclaire mes réponses?
- Est-ce que je laisse transparaître mes opinions personnelles ou mes préjugés?
- Mon comportement reflète-t-il les *Valeurs du soutien par les pairs* et démontre-t-il les *Valeurs du soutien par les pairs en action*?

Une fois la conversation terminée

- Comment ai-je respecté les *Valeurs du soutien par les pairs* et utilisé les *Valeurs du soutien par les pairs en action*?
- Qu'ai-je appris de cette interaction?

- Ferai-je quelque chose de différent la prochaine fois?
- Que dois-je faire pour être un soutien pour moi-même (prise en charge de soi, faire une pause, faire le point)?

Autres ressources à découvrir

Pour en savoir plus sur les autres possibilités d'apprentissage offertes par le Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs de Support House, visitez notre Centre d'apprentissage virtuel et notre Centre de ressources pour les pairs aidants et les organisations.

Tous les programmes offerts par le Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs de Support House figurent dans notre Centre d'apprentissage virtuel et notre Centre de ressources, lesquels mettent en avant les pratiques exemplaires les plus récentes en matière de soutien par les pairs.

Par le biais de notre Centre d'apprentissage virtuel, nous offrons des formations, des consultations, notre série de webinaires sur le perfectionnement professionnel des pairs et des communautés de pratique provinciales. Notre Centre de ressources regroupe nos trousseaux d'outils éducatifs, nos documents et nos vidéos. Ces offres appuient la pratique et la mise en œuvre du soutien par les pairs en Ontario.

Produits sur notre Centre de ressources :

- **Normes directrices de soutien par les pairs** (de la Commission de la santé mentale du Canada, de Peer Support Canada et du Centre d'innovation en matière de soutien par les pairs)
- *Développer votre boîte à outils d'histoires de résilience*
- *Le spectre de la relation à l'expérience vécue*

[CLIQUEZ ICI POUR VISITER NOTRE CENTRE D'APPRENTISSAGE VIRTUEL ET NOTRE CENTRE DE RESSOURCES](#)



1-833-845-WELL (9355), poste 390
supporthouse.ca
centreinfo@supporthouse.ca

Références

- APTA. (2018). *Academy of Neurological Physical Therapy*. Motivational Interviewing. <https://www.neuropt.org/practice-resources/health-promotion-and-wellness/clinician-resources-and-tools/motivational-interviewing>
- Brené Brown sur l'empathie. (2017). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HznVuCVQd10>.
- Hall, K., Gibbie, T. et Lubman, D. I. (2012). *Motivational interviewing techniques: Facilitating behaviour change in the general practice setting*. *Australian Family Physician*, 41(9), 660-667. <https://www.racgp.org.au/afp/2012/september/motivational-interviewing-techniques>
- Parkin, P. H. (2015). *Exploring the communicative dynamics of empathic learning* (dissertation).
- Singer, T. et Klimecki, O. M. (2014). *Empathy and compassion*. *Current Biology*, 24(18). <https://doi.org/10.1016/j.cub.2014.06.054>
- TED - The Empowerment Dynamic. (2017, May 26). W.A.I.T. – Why Am I Talking? TED – The Empowerment Dynamic. <https://powerofted.com/w-a-i-t-why-am-i-talking-2/>.
- Conférences TEDx (2015). *Reimagining Empathy: The Transformative Nature of Empathy | Paul Parkin | TEDxUVU*. YouTube. Extrait le 22 juin 2022 de https://www.youtube.com/watch?v=e4aHb_GTRVo&t=384s.
- Wiseman, T. (1996) *Journal of Advanced Nursing* 23,1162-1167 : *A concept Analysis of Empathy*.