



CENTRE D'INNOVATION EN MATIÈRE DE SOUTIEN PAR LES PAIRS

Le spectre de la relation à l'expérience vécue

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).

Le spectre de la relation à l'expérience vécue.

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 publiques, 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

© 2021 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 passée ou présente, 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 programmes 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 demeure 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 lutte contre les 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 en collaboration 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.

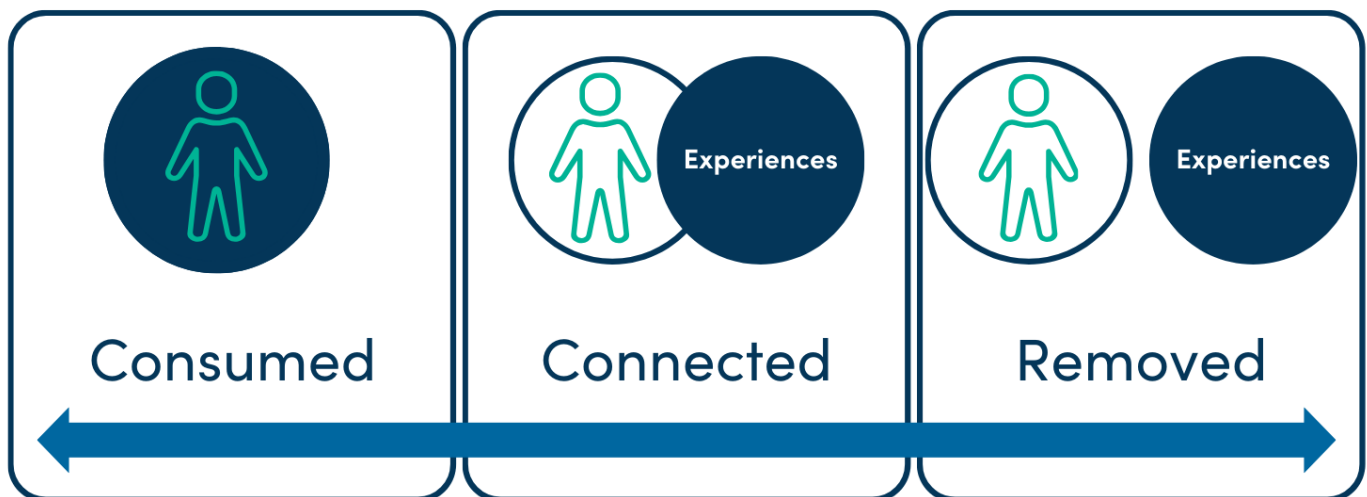
À propos de Support House

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.

Le spectre de la relation à l'expérience vécue

Tout le monde entretient une relation unique avec ses expériences vécues. La relation à ces expériences comprend la façon dont chaque personne se sent et comprend son parcours de mieux-être, ce qui influence ses pensées, ses actions, ses relations avec les autres et ses relations avec les systèmes. Ces relations influencent l'engagement dans le travail de soutien par les pairs et le travail de conseil basé sur l'expérience.

Le *spectre de la relation à l'expérience vécue* est un outil de réflexion qui permet de mieux comprendre la relation entre les personnes et leurs expériences. Lorsque nous sommes connectés à notre expérience vécue passée ou présente, l'expertise que nous acquérons peut nous permettre d'établir des relations de soutien avec nous-mêmes, avec les autres et avec les systèmes afin de créer un changement positif.



Le spectre de la relation à l'expérience vécue

Dans la représentation visuelle du *spectre de la relation à l'expérience vécue* ci-dessus, trois descriptions de la relation que les personnes peuvent avoir avec leurs expériences ont été définies :

- Consumé par ses expériences
- Connecté à ses expériences
- Détaché de ses expériences

Dans chaque type de relation, la manière dont les personnes partagent leurs expériences, interagissent avec les autres et créent des changements varie. Dans les sections suivantes, nous examinerons les pratiques qui illustrent chaque relation unique à l'expérience vécue.

Partager des expériences

Connecté à ses expériences

Lorsque nous sommes connectés à nos expériences, nous partageons intentionnellement des parties de notre expérience personnelle vécue passée ou présente d'une manière significative et bénéfique pour les autres. Cela signifie que nous parlons de notre expérience pour favoriser une compréhension compatissante, donner de l'espoir, valider les pensées, les sentiments, les émotions ou l'expérience de l'autre et faciliter le travail d'analyse des défis et des solutions. Nous appelons cela un partage d'*histoires de résilience*.

Les histoires de résilience mettent en avant les souffrances ou les difficultés d'une expérience, mais insistent sur les incidences de ladite expérience, 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.

Consumé par ses expériences

Lorsque nous sommes consumés par nos expériences, nous risquons de trop parler de notre parcours, au lieu de faire preuve de sélectivité et de partager intentionnellement les aspects de notre parcours qui peuvent être utiles à d'autres. Nous appelons cela un partage d'*histoires de souffrance*.

Les histoires de souffrance sont racontées en mettant en avant les souffrances ou les difficultés. Ces histoires de souffrance peuvent indiquer que nous nous concentrons sur des aspects difficiles de notre parcours, et il arrive que nous partagions trop de détails sur nos expériences d'une manière qui nous cause du tort à nous-mêmes et/ou aux autres en provoquant un traumatisme vicariant ou un nouveau traumatisme. Parfois, les histoires de souffrance peuvent également être partagées dans le but de recevoir du soutien.

Détaché de ses expériences

Lorsque nous sommes détachés de nos expériences, il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'utiliser judicieusement notre expertise pour aider les autres. Nous pouvons en dire très peu ou ne pas savoir quoi dire du tout. Nous pouvons également parler d'une manière qui glorifie, en nous concentrant uniquement sur les aspects positifs. Cette façon de communiquer réduit la possibilité d'être vulnérable. Nous appelons cela un partage d'*histoires de glorification*.

Le partage d'histoires de glorification peut provoquer de la honte et amener votre interlocuteur à se comparer à vous. Elles peuvent également être dédaigneuses et prescriptives, ce qui finit par causer du tort. Certains des messages sous-jacents de ces histoires peuvent ressembler à ce qui suit :

- « Il suffit de travailler dur »
- « Si je peux le faire, tu le peux aussi! »
- « Tout arrive pour une raison »

Partager avec habileté

Pour vous aider à partager habilement votre expérience vécue passée ou présente, nous vous invitons à consulter nos recommandations sur des pratiques exemplaires et des pratiques à éviter. Ces considérations sont accompagnées d'exemples liés aux traumatismes et aux préjudices, à la prise de médicaments et aux prestataires de services. Bien que la liste ne soit pas exhaustive, il s'agit de sujets qui reviennent souvent dans les relations de soutien par les pairs.

Traumatismes et préjudices

À ÉVITER : Donner des détails sur des actes d'automutilation, des plans de suicide, des actes de violence, des événements traumatisants, des rituels de consommation de drogues et d'autres substances et des abus. Nous décourageons également la glorification, la comparaison ou l'évocation de ces sujets.

À FAIRE : Reconnaître les différents aspects de l'expérience, en mettant l'accent sur les répercussions, les apprentissages, les sentiments, les pensées et les significations.

Exemple : « J'avais aussi l'habitude de m'automutiler, cela m'aidait à faire face aux problèmes et me donnait un sentiment de contrôle, ce que j'avais l'impression d'avoir très peu à l'époque. Avec le temps, j'ai appris de nouvelles stratégies pour faire face et, petit à petit, j'ai arrêté de m'automutiler. »

Prise de médicaments

À ÉVITER : Donner des détails (par exemple, les posologies, les noms, etc.), des conseils médicaux, encourager ou déconseiller la prise de médicaments.

À FAIRE : Rester neutre. Pour certains, les médicaments font partie de leur parcours de mieux-être et sont une forme de soutien; pour d'autres, les médicaments ne sont peut-être pas quelque chose qu'ils souhaitent envisager. Les décisions concernant la prise de médicaments sont personnelles. Nous pouvons encourager les gens à se renseigner auprès d'un professionnel de la santé s'ils souhaitent en savoir plus sur les médicaments.

Exemple : « La décision de prendre des médicaments et la recherche de ceux qui vous conviennent sont des démarches personnelles. Il s'agit de trouver ce qui vous convient le mieux. Je sais que pour certaines personnes, les médicaments font partie de leur parcours et pour d'autres ce n'est pas le cas. Vous avez le droit d'être curieux et de poser des questions sur les options de soutien qui s'offrent à vous. »

Prestataires de services

À ÉVITER : Faire part d'expériences positives ou négatives avec des prestataires de services particuliers et recommander ou déconseiller un service.

À FAIRE : Rester neutre. L'expérience des services est personnelle. Nous pouvons aider les gens à étudier les options qui s'offrent à eux et à passer en revue les différentes offres d'un service. Veillez à favoriser leur autodétermination et à respecter les expériences que les gens ont avec différents prestataires. Nous pouvons aider les personnes à faire part de leurs besoins, de leur gratitude et de leurs préoccupations à l'égard des services.

Exemple : « J'ai eu des expériences positives et négatives avec des services. Il arrive que l'on trouve une solution idéale, mais aussi que l'on ne se sente pas à l'aise. Si un service répond à vos besoins, c'est formidable! S'il ne semble pas être en mesure de répondre à vos besoins, nous pouvons envisager d'autres options. »

Interagir avec les autres

Connecté à ses expériences

Pour pouvoir aborder des sujets que nous pouvons considérer comme difficiles ou susceptibles de déclencher des réactions, il est important que nous soyons connectés à nos expériences d'une manière significative. Les pairs aidants doivent donc disposer d'outils et de stratégies d'adaptation pour se soutenir eux-mêmes lorsque ces sujets sont abordés. Le bien-être des autres est l'objectif principal des relations entre pairs.

Consumé par ses expériences

Lorsque nous sommes consumés par nos expériences, nous pouvons être facilement choqués ou contrariés lorsque d'autres personnes abordent des sujets qui recoupent notre parcours. Nous pouvons avoir du mal à nous soutenir nous-mêmes dans ces moments-là. Il peut également être difficile de rester concentré sur le bien-être des autres. Nous pouvons être amenés à rejeter la responsabilité de nos sentiments sur la personne qui évoque ces sujets.

Détaché de ses expériences

Lorsque nous sommes détachés de nos expériences, notre capacité d'empathie à l'égard des autres peut être réduite. Comme lorsque nous sommes consumés par nos expériences, nous pouvons également avoir des difficultés à nous concentrer sur le bien-être des autres. Le fait d'être détaché des répercussions des défis auxquels nous avons été confrontés par le passé peut avoir pour conséquence de jeter le blâme et la honte sur l'autre, mais aussi de créer en nous un sentiment d'impatience lorsque les pairs apprennent à s'adapter à leur situation et décident de ce qui est important pour eux.

Créer un changement

Connecté à ses expériences

Un changement positif peut se produire à plusieurs niveaux. Lorsque nous sommes connectés à nos expériences, nous sommes mieux à même de collaborer avec les gouvernements, les organisations, les institutions, les communautés et les équipes. Les discussions avec ces groupes peuvent porter sur les services offerts, les politiques et les meilleures pratiques, la sensibilisation au soutien par les pairs et la promotion des besoins des personnes ayant une expérience vécue passée ou présente d'une manière professionnelle, assertive et respectueuse.

Consumé par ses expériences

Lorsque nous sommes consumés par nos expériences, nous pouvons être réticents à collaborer avec les systèmes d'une manière qui apporte un changement positif, voire incapables de le faire. Il se peut que les préjudices que nous avons subis au sein des systèmes continuent à nous plonger dans un état de détresse, nous empêchant d'entendre d'autres points de vue et créant un obstacle à la recherche d'aspects qui relient notre expérience à celle des autres.

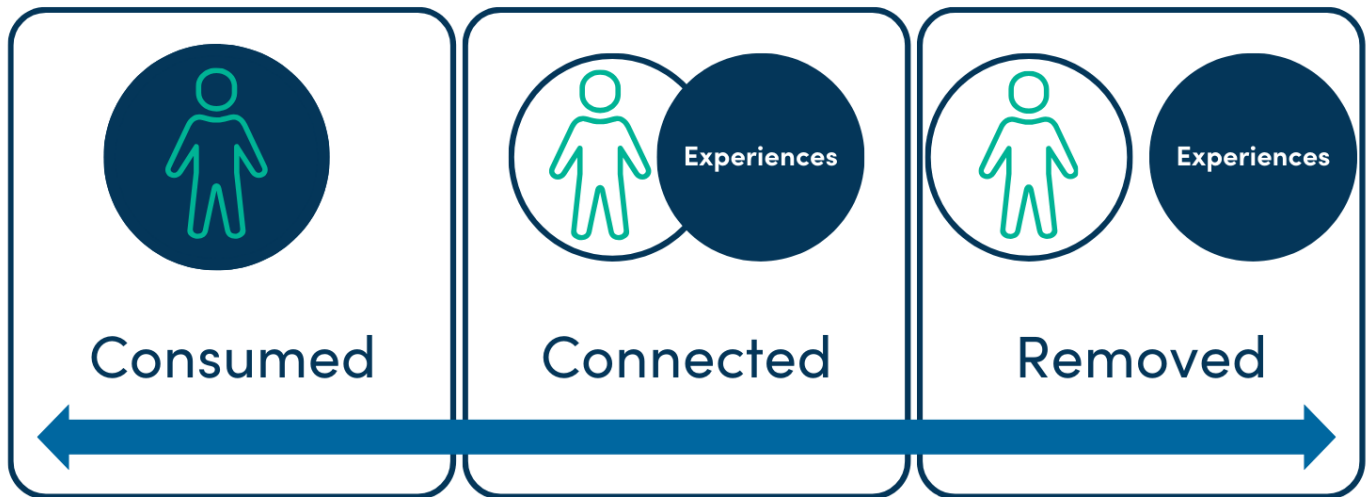
Détaché de ses expériences

Lorsque nous sommes détachés de nos expériences, il se peut que nous ne voyions pas la nécessité de plaider en faveur d'un changement au sein des systèmes actuels. Nous risquons de ne pas tenir compte des préoccupations des autres, de faire reposer la responsabilité du mieux-être sur les individus et d'ignorer l'impact des systèmes dans lesquels nous vivons sur nos résultats en matière de santé.

Examiner votre relation avec vos expériences

Vous trouverez ci-dessous le *spectre de la relation à l'expérience vécue*, qui correspond à la manière dont les gens partagent leurs expériences, interagissent avec les autres et créent des changements, en relation avec les différents types de relations que nous avons abordés dans cette ressource.

Le spectre de la relation à l'expérience vécue



Partager des expériences		
<ul style="list-style-type: none"> • En dire trop sur les expériences vécues • Partager des <i>histoires de souffrance</i> en mettant en avant les souffrances ou les difficultés • Partager dans le but de recevoir un soutien 	<ul style="list-style-type: none"> • Partager de manière sélective des expériences vécues lorsque cela est bénéfique pour les autres • Partager de manière pertinente des <i>histoires de résilience</i> qui insistent sur les répercussions de nos expériences, les enseignements que nous en avons tirés, les mesures que nous avons prises et les soutiens que nous avons trouvés utiles 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas en dire assez sur les expériences vécues • Partager des <i>histoires de glorification</i> en mettant en avant le statut ou l'idéalisation • Incapacité à utiliser notre expertise de manière significative
Interagir avec les autres		
<ul style="list-style-type: none"> • Facile à provoquer ou à bouleverser par des sujets sensibles • Se concentrer sur soi-même plutôt que sur les autres • Faire porter aux autres la responsabilité de ses sentiments 	<ul style="list-style-type: none"> • Se soutenir soi-même dans les conversations • Se concentrer sur le bien-être des autres 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité réduite à faire preuve d'empathie à l'égard des autres • Se concentrer sur soi-même plutôt que sur les autres • Jeter le blâme ou la honte sur les autres
Créer un changement		
<ul style="list-style-type: none"> • Refus de collaborer avec les systèmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les systèmes pour apporter des changements positifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconscient de la nécessité de plaider en faveur d'un changement systémique, attribuant la responsabilité du mieux-être aux personnes

Pour apporter un soutien efficace, il est important d'examiner la relation que l'on entretient avec ses expériences. Lorsque nous sommes connectés à notre parcours de mieux-être, nous sommes plus enclins à faire preuve d'empathie et de partager nos expériences de façon pertinente avec les personnes qui utilisent les services. Lorsque vous réfléchirez à votre relation avec vos expériences vécues, considérez les points suivants :

- Êtes-vous à l'aise pour parler des obstacles ou des défis que vous avez dû surmonter?
- Comment les avez-vous surmontés?
- Où avez-vous trouvé du soutien (par exemple, des pratiques personnelles ou des soutiens externes)?
- Quelles ont été les répercussions de votre expérience vécue sur votre vie?
- Quels sont les facteurs qui, selon vous, ont contribué à votre expérience?
- Quel sens avez-vous donné à votre expérience?
- Quelles sont les expériences positives qui ont jalonné votre parcours?
- Quelles sont vos stratégies d'adaptation actuelles?

Si vous vous sentez prêt-e à commencer à élaborer vos propres histoires de résilience, nous vous invitons à consulter notre page de ressources supplémentaires ci-dessous pour découvrir les prochaines étapes.

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, 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 :

- ***Développer votre boîte à outils d'histoires de résilience***
- ***Processus de récupération CHIME***
- **Document d'information sur les normes 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)



1-833-845-WELL (9355), poste 390

supporthouse.ca

centreinfo@supporthouse.ca