

Dispositif d'écoute et de soutien émotionnel de l'AFEMISE



L'AFEMISE propose à ses personnes adhérentes un dispositif d'écoute et de soutien émotionnel destiné aux personnes malades et à leurs proches aidantes et aidants. Cet échange téléphonique, assuré par des bénévoles concernées ou concernés par l'EM, constitue un espace confidentiel, bienveillant et non jugeant. Il permet de parler librement de son vécu, de rompre l'isolement et de déposer ce qui peut être difficile à partager avec l'entourage.

Ce dispositif relève de l'entraide associative. Il ne remplace pas un suivi médical, psychologique, juridique, social ou administratif.

Objectifs du dispositif

Ce temps d'échange peut notamment permettre :

- de rompre l'isolement provoqué par cette pathologie invalidante, invisible et souvent mal comprise ;
- de parler librement de son vécu, sans crainte de minimisation ou d'incompréhension ;
- de déposer une souffrance, une fatigue émotionnelle ou un sentiment d'impuissance dans un cadre d'écoute bienveillant ;
- d'alléger ponctuellement les relations avec l'entourage, qui peut parfois se sentir surchargé, impuissant ou en difficulté pour comprendre la réalité de l'EM ;
- de se sentir moins seule ou seul face à la maladie.

Modalités pratiques

Pour bénéficier de ce dispositif, il vous suffit de vous positionner sur un créneau disponible en choisissant :

- un horaire ;
- une durée maximale de 15 ou 30 minutes.

La durée choisie doit être respectée afin de préserver l'équilibre du dispositif, la disponibilité des bénévoles et l'accès au service pour les autres personnes adhérentes.

Avant le rendez-vous, un court questionnaire peut vous être proposé afin de mieux préparer l'échange et d'identifier les sujets que vous souhaitez aborder.

Charte du dispositif d'écoute

En prenant rendez-vous, vous vous engagez à prendre connaissance et à respecter la charte suivante.

1. Un espace d'entraide, pas un espace médical

Ce dispositif ne se substitue pas à un suivi médical.

Il n'a pas vocation à :

- interpréter des symptômes ;
- poser ou confirmer un diagnostic ;
- recommander un traitement ;
- modifier une prise en charge ;
- évaluer une situation médicale individuelle.

Pour toute question médicale, il convient de vous rapprocher d'une professionnelle ou d'un professionnel de santé.

2. Un espace qui ne remplace pas l'orientation médicale

Ce dispositif n'est pas un espace d'orientation médicale personnalisée.

Si vous recherchez un médecin, une soignante, un soignant ou une structure pouvant vous accompagner dans le cadre de l'EM, vous pouvez écrire à l'association à l'adresse suivante : contact@afemise.com.

L'association pourra alors vous orienter au mieux, selon les informations disponibles et dans les limites de son rôle associatif.

3. Un espace qui ne remplace pas un accompagnement juridique, social ou administratif

Les bénévoles écoutantes et écoutants ne délivrent pas de conseils juridiques, sociaux ou administratifs personnalisés.

Pour une demande administrative, sociale ou juridique, vous pouvez également contacter l'association par mail à contact@afemise.com afin qu'elle puisse vous orienter vers les ressources ou interlocutrices et interlocuteurs les plus adaptés.

4. Un dispositif qui ne prend pas en charge les situations d'urgence

Les bénévoles ne sont pas habilités à prendre en charge les détresses psychologiques aiguës, les situations de danger immédiat ou les idées suicidaires.

Si vous êtes concernée ou concerné par une situation d'urgence :

- en cas d'urgence vitale immédiate, appelez le 15 ou le 112 ;
- en cas d'idées suicidaires ou de détresse psychologique importante, contactez le 3114, numéro national de prévention du suicide, accessible gratuitement 24h/24 et 7j/7 en France ;
- si vous êtes déjà suivie ou suivi, contactez votre médecin, votre équipe de soins ou les services d'urgence les plus proches.

5. Confidentialité et respect de la parole

L'échange est confidentiel, sauf situation de danger immédiat pour vous-même ou pour autrui. Vous pouvez parler librement, dans un cadre non jugeant. Les bénévoles s'engagent à accueillir votre parole avec respect, sans minimisation, sans injonction et sans interprétation abusive.

6. Respect mutuel

Ce dispositif repose sur un engagement réciproque de respect.

Ne sont pas acceptés :

- les propos agressifs, insultants ou menaçants ;
- les propos discriminatoires ;
- les comportements irrespectueux envers les bénévoles ;
- les demandes répétées sortant du cadre prévu ;
- le non-respect volontaire des horaires ou des durées de rendez-vous.

En cas de non-respect de ce cadre, l'AFEMISE se réserve la possibilité de mettre fin à l'échange ou de suspendre l'accès au dispositif.

Questionnaire préalable à l'entretien

Ce questionnaire a pour seul objectif de préparer l'échange. Il ne remplace pas un dossier médical et ne doit pas contenir d'informations médicales détaillées.

Prénom :

Nom :

Adresse e-mail :

Numéro de téléphone à utiliser pour l'appel :

Vous êtes :

- une personne malade ;
- une proche aidante ou un proche aidant ;
- autre situation :

Stade de sévérité auto-estimé, si vous souhaitez le préciser :

- léger ;
- modéré ;
- sévère ;
- très sévère ;
- je ne sais pas / je préfère ne pas répondre.

Durée souhaitée pour l'échange :

- 15 minutes ;
- 30 minutes.

Sujets que vous souhaitez aborder pendant l'échange :

.....

Y a-t-il un besoin d'adaptation pour faciliter l'échange ? (Par exemple : appel court, débit lent, pauses, absence de visio, besoin de silence, hypersensibilité au bruit, difficulté à parler longtemps.)

.....

Je confirme avoir pris connaissance de la charte du dispositif d'écoute et de soutien émotionnel de l'AFEMISE.

- Oui
- Non

Premiers repères pour les bénévoles écoutantes et écoutants

Cette partie constitue une première base de travail. Elle pourra être complétée après clarification du cadre de formation, de supervision et d'accompagnement des bénévoles.

Posture attendue

La personne bénévole accueille la parole avec bienveillance, calme et respect.

Elle veille à :

- écouter sans interrompre inutilement ;
- reconnaître la difficulté vécue sans dramatiser ;
- éviter toute minimisation ;
- ne pas chercher à convaincre ;
- ne pas imposer de solution ;
- ne pas interpréter les symptômes ou les émotions ;
- respecter le rythme de la personne ;
- rester dans une posture d'entraide associative.

Points de vigilance

La personne bénévole doit rester attentive à certains risques :

- vouloir « sauver » ou « réparer » la personne ;
- se sentir responsable de l'amélioration de son état ;
- donner des conseils médicaux, psychologiques, juridiques ou administratifs ;
- sortir du cadre prévu par compassion ou par sentiment d'urgence ;
- prolonger excessivement les échanges ;
- créer une dépendance relationnelle ;
- absorber seule une situation trop lourde émotionnellement.

L'écoute associative suppose aussi de tolérer une part d'impuissance : il n'est pas toujours possible de résoudre la situation de la personne. L'objectif est d'offrir une présence, une écoute et un espace de reconnaissance, pas de prendre en charge l'ensemble de ses difficultés.

Limites du rôle bénévole

Les bénévoles ne sont pas médecins, psychologues, assistantes sociales, juristes ou coordinatrices de parcours de soins.

Dispositif d'écoute et de soutien émotionnel de l'AFEMISE



Elles et ils ne doivent pas :

- poser de diagnostic ;
- recommander de traitement ;
- commenter une ordonnance ;
- interpréter des examens ;
- conseiller une démarche juridique précise ;
- remplir un dossier administratif à la place de la personne ;
- promettre une orientation ou une solution.

Lorsque la demande sort du cadre de l'écoute, la personne bénévole invite la personne à écrire à contact@afemise.com afin que l'association puisse traiter la demande par le canal adapté.

Situations de vigilance particulière

Si la personne évoque une détresse psychologique aiguë, un risque suicidaire, une mise en danger ou une urgence vitale, la bénévole ou le bénévole ne doit pas rester seul face à la situation.

Il convient de rappeler les ressources d'urgence :

- 15 ou 112 en cas d'urgence vitale immédiate ;
- 3114 en cas d'idées suicidaires ou de détresse psychologique importante ;
- médecin traitant, équipe de soins ou urgences locales si la personne est déjà suivie.

La situation doit ensuite être signalée à la personne référente du dispositif, dans le respect du cadre de confidentialité et de protection des personnes.

Après l'entretien

Après chaque échange, une trace interne très brève peut être prévue, sans détail intime ni médical, afin d'assurer le suivi du dispositif.

Exemples d'éléments possibles :

- date de l'échange ;
- durée ;
- personne bénévole concernée ;
- type de demande générale ;
- éventuelle réorientation vers contact@afemise.com ;
- difficulté particulière rencontrée.

Aucune information médicale détaillée ne doit être collectée dans ce cadre.