

Le modèle *Individual Placement and Support* (IPS) du soutien en emploi

Manuel de base IPS

Réalisé par Deborah R. BECKER, Gary R. BOND, Kim T. MUESER
et William C. TORREY

Chapitre 10

Les habiletés

**Exploiter le soutien
des autres personnes significatives**

Aperçu du chapitre

Un travail d'équipe avec toutes les personnes significatives possibles ainsi qu'une bonne communication sont les clés d'un soutien en emploi couronné de succès. Ce chapitre présente certaines stratégies spécifiques de travail avec les employeurs, les autres praticiens, et les membres de la famille permettant de répondre aux objectifs d'emploi des usagers.

Les spécialistes en emploi se doivent d'impliquer le maximum possible de personnes significatives dans le processus d'exploration des possibilités d'emploi, dans la recherche du travail, et dans le soutien prodigué après l'obtention d'un travail. **Les personnes significatives sont toutes celles qui ont un rôle important dans la vie de l'utilisateur, ou qui veulent y jouer un plus grand rôle, y compris les membres de la famille, les amis proches, les autres membres de l'équipe soignante, les autres personnes de la communauté susceptibles d'être un soutien (un prêtre, par exemple), et les employeurs (pour les usagers qui travaillent).**

Les autres personnes significatives

Les alliés potentiels dans le soutien de la vie professionnelle de l'utilisateur

- Des membres de la famille
- Des amis proches
- Des autres membres de l'équipe soignante
- Des membres de la communauté comme des prêtres ou des enseignants
- Des leaders dans le milieu des entreprises
- Des employeurs



Note du superviseur

Lors des rencontres avec les spécialistes en emploi, efforcez-vous de dresser une liste des personnes significatives susceptibles de servir de soutien dans votre région. Conservez cette liste dans la pièce où se déroule le groupe de supervision et complétez-la au fur et à mesure.

La communication

Maintenir une bonne communication entre toutes les personnes significatives, et tenir compte de l'avis de chacun garantissent que toutes les personnes impliquées travaillent ensemble à un même objectif partagé. Maintenir l'implication de chacun augmente également les chances de trouver des solutions créatives aux problèmes qui font obstacle à l'accomplissement des projets, dans la mesure où il y a plus de monde, donc plus de ressources, pour participer à la résolution du problème. Finalement, l'équipe minimise la possibilité que quelques personnes significatives exclues ne savent les objectifs de travail de l'utilisateur parce qu'ils les auront perçus comme étant incompatibles avec leurs propres objectifs.

Stratégies spécifiques d'entretiens avec les employeurs

Pour les usagers qui ne révèlent pas leur maladie aux employeurs

Les stratégies de communication avec les employeurs dépendent en premier lieu du choix des usagers de révéler leur handicap psychiatrique aux futurs employeurs. Si l'utilisateur a choisi de ne pas révéler son incapacité, vos contacts avec l'employeur seront de fait assez limités, et souvent il n'y aura pas de

contact du tout. Pour ce type d'usagers, vous devez avoir des contacts avec les futurs employeurs au niveau du processus de développement d'un emploi ordinaire. Lors de ces contacts, l'accent sera mis sur l'exploration, avec les employeurs, de la nature des différents emplois attendus, des caractéristiques des employés idéaux, et d'autres informations susceptibles d'aider un demandeur d'emploi. Des pistes d'emploi fondées sur le développement d'un emploi ordinaire peuvent ainsi être proposées aux usagers non désireux de dévoiler leur handicap, et ceux-ci vont pouvoir rechercher ces emplois en utilisant l'information supplémentaire rassemblée par le spécialiste en emploi. Ainsi, dans le cas des usagers qui ont choisi de ne pas se dévoiler, vos contacts avec les employeurs se limitent habituellement à la phase de développement de l'emploi. Naturellement, de tels usagers peuvent choisir de révéler leur incapacité psychiatrique plus tard, après avoir obtenu leur emploi, et vous aurez d'autres opportunités d'avoir des contacts avec leurs employeurs pour favoriser le soutien au travail.

Pour les usagers qui révèlent leur maladie aux employeurs

Pour les usagers qui ont décidé de se dévoiler, vos contacts avec les employeurs sont essentiels pour réussir à les aider à trouver et à garder leur emploi. Il y a trois aspects dans une communication efficace avec les futurs employeurs. En premier lieu, vous devez vous efforcer de manifester vous-même de bonnes habiletés sociales, pour communiquer efficacement en faveur des usagers et faire bonne impression auprès des employeurs.

Faire preuve d'habiletés sociales

Exemples de bonnes habiletés sociales pour le spécialiste en emploi

- Bon contact visuel
- Ton de voix assuré
- Sensibilité aux questions et aux soucis exposés par l'employeur
- Poignée de main ferme
- Tenue vestimentaire professionnelle en accord avec les normes de l'employeur chez qui l'emploi est recherché

Respecter le temps de l'employeur

En second lieu, les spécialistes en emploi, dans leurs interactions avec les employeurs, doivent garder à l'esprit que dans le monde du travail « le temps c'est de l'argent » et réduire leurs interactions au temps et au sujet nécessaires pour faire ce qu'on a à faire. Cela ne signifie pas que ces conversations doivent être dénuées de certains échanges socialement plaisants, mais plutôt que le

spécialiste en emploi doit toujours être attentif, pendant l'interaction, à ne pas gaspiller le temps de l'employeur et à mener à terme un objectif spécifique.

Le suivi des contacts

En troisième lieu, les spécialistes en emploi ont besoin de suivre leurs contacts avec les employeurs en vérifiant si l'employeur est satisfait du travail de l'utilisateur et en demeurant disponibles pour fournir un soutien au long cours. De nombreux employeurs apprécient l'aide et le soutien d'un spécialiste en emploi lorsqu'ils embauchent un usager et tiennent au partenariat avec le spécialiste. Même si l'utilisateur fait bien son travail, des contacts occasionnels sont souvent appréciés.

Les stratégies d'entretiens spécifiques avec les autres praticiens de l'équipe

Participation active dans l'équipe

Il est essentiel pour le soutien en emploi d'être à la fois un membre de l'équipe de soins et de maintenir la relation avec les autres membres de l'équipe. Une intégration véritable des services de l'emploi et des services de soins se réalise lorsque vous avez, sur le long cours, avec les autres praticiens des échanges réguliers et libres sur des questions liées à l'emploi et aux soins. Lors des réunions d'équipes, vous devriez être un participant actif plutôt qu'écouter passivement. De même qu'avec les employeurs, votre relation avec les autres membres de l'équipe de soins doit être le reflet d'un réel partenariat.

Vous n'avez pas toujours à être d'accord

Parfois, vous aurez une opinion différente des autres membres de l'équipe sur le fonctionnement professionnel ou clinique de l'utilisateur. Dans de telles occasions, il est utile d'écouter attentivement l'opinion des autres membres de l'équipe, et de vous assurer, par une reformulation de ce que vous avez compris, que votre perception est exacte. Alors, on peut s'efforcer d'approfondir les points de vue en présentant des perspectives différentes. Lors de telles discussions, il est toujours essentiel de garder les objectifs de l'utilisateur au premier plan de la discussion afin d'éviter de perdre de vue que l'aide apportée à l'utilisateur dans la réussite de ses buts est la priorité.

De bonnes relations interpersonnelles facilitent les interactions professionnelles

En plus d'être un membre actif de l'équipe, il est utile que le spécialiste en emploi jouisse de bonnes relations avec chacun des membres de l'équipe, et qu'il ait au moins quelques contacts individuels réguliers avec les autres membres, comme le directeur, le médecin, l'infirmier, l'éducateur, etc. En s'efforçant de conserver

une approche basée sur une équipe, les usagers devraient être conscients de la nature des efforts de l'équipe et de la collaboration qui existe au long cours.

Les stratégies spécifiques de travail avec les membres des familles

Les familles peuvent être d'une grande aide

La première étape dans l'implication des familles est d'obtenir de l'utilisateur la permission de contacter ses parents. Impliquer les membres de la famille peut aider à soutenir les usagers dans la recherche d'emploi, à trouver des pistes d'emplois possibles, à accompagner ceux qui ont trouvé un emploi, et à résoudre les problèmes liés aux épreuves et aux difficultés rencontrées sur les lieux du travail. Si l'utilisateur a certaines responsabilités chez lui, comme s'occuper d'enfants, l'implication des parents peut aussi être utile en négociant quand et comment ces responsabilités seront assumées et en prenant en compte les inquiétudes concernant l'impact possible du travail sur ces responsabilités.

Aborder les inquiétudes relatives à l'implication des familles

Beaucoup d'utilisateurs sont volontiers d'accord pour impliquer les membres de leur famille dans le soutien en emploi. Cependant, certains d'entre eux en expriment une inquiétude. Le souci principal et habituel est que l'implication des parents peut soit augmenter le stress de l'utilisateur, soit être un fardeau pour les membres de la famille. L'inquiétude relative à l'augmentation du stress de l'utilisateur peut être abordée en assurant à l'utilisateur que vous allez vous efforcer d'avoir des rencontres avec les membres de la famille qui seront positives, optimistes, et utiles, et que de telles rencontres peuvent en réalité réduire le stress plus que le contraire. Le souci d'être un fardeau pour les familles peut être abordé en expliquant que l'un des buts de l'implication des parents est de réduire le stress ou le fardeau qui pèsent sur eux en prenant ces possibilités en compte et en assurant que les services de soutien en emploi sont en accord avec leurs propres besoins et valeurs.

De même que la collaboration avec les employeurs et autres membres de l'équipe, la collaboration avec les membres des familles est un partenariat qui exige une communication continue et le respect mutuel des différents points de vue. Les membres des familles ont besoin d'être informés de la nature de la recherche d'emploi pour pouvoir soutenir les usagers et le réseau en proposant des pistes d'emplois potentiels. Il est nécessaire de prendre en compte les inquiétudes que les familles éprouvent pour les recherches d'emploi des usagers, comme les conséquences du travail sur les droits sociaux. Si d'autres membres de l'équipe de soins ont déjà de bonnes relations de travail avec des membres d'une famille,

ils peuvent être utiles pour faciliter les relations des spécialistes en emploi avec ceux-ci.

Des relations continues sont utiles

Une fois l'emploi obtenu, maintenir la communication avec les membres de la famille peut être utile pour plusieurs raisons. Vous pouvez chercher avec les parents la façon dont ils peuvent continuer à encourager et à soutenir l'utilisateur dans son travail. Les membres de la famille peuvent être très utiles pour repérer les problèmes au travail, du fait de leurs relations proches avec l'utilisateur. Lorsque les problèmes sont identifiés, ils peuvent utiliser la résolution de problème avec l'utilisateur pour aborder les difficultés ou bien vous alerter. En repérant les problèmes et en y répondant très tôt, on peut prévenir des licenciements qui ne sont pas nécessaires. Maintenir le contact avec les familles peut aussi être utile pour appréhender la satisfaction que les usagers tirent du travail. Bien souvent, après avoir obtenu un emploi, les usagers ressentent toute une série de sentiments positifs, dont l'augmentation de l'estime de soi et de la qualité de vie. Cependant, ces bénéfices s'évaporent à mesure que s'installe la corvée du travail, et les usagers deviennent moins satisfaits de leur emploi. Une communication continue avec les membres de la famille peut aider à percevoir ces changements d'humeur et les bénéfices apparents du travail, signal qu'il vous faut commencer à aborder le sujet avec l'utilisateur (par exemple, explorer les possibilités d'avancement dans l'emploi, ou chercher d'autres emplois, reprendre des études pour obtenir un travail plus satisfaisant). Puisque toutes les personnes significatives ont besoin de travailler ensemble, la communication avec les membres de la famille doit être partagée avec les usagers (s'ils ne sont pas présents) et avec l'équipe de soin.

Les stratégies spécifiques de travail avec les autres organismes d'Etat comme les Agences de Réadaptation Professionnelle

Les conseillers en Réadaptation Professionnelle améliore le processus de l'emploi

Certains praticiens de l'équipe peuvent travailler pour d'autres organismes. Par exemple, le conseiller en Réadaptation Professionnelle appartenant au département Réadaptation Professionnelle [*d'une Agence ou d'un Organisme officiel d'Intégration des personnes handicapées (note des traducteurs)*] (nommée dans d'autres Etats Bureau des Services de Réhabilitation ou Agence des Services de Réhabilitation) est parfois un membre de l'équipe. Le conseiller en Réadaptation Professionnelle apporte des ressources et des services

supplémentaires. Par exemple, de la formation, du matériel et des fournitures liés au travail, des facilités de cours scolaires, une planification de l'assistance, et du soutien sont disponibles pour les personnes ayant une incapacité psychiatrique et qui ont un objectif de travail.

Pour les personnes qui ont des problèmes de santé physique, une infirmière de l'association des Infirmières à Domicile peut être un membre de l'équipe. Tout praticien d'un autre organisme offrant des services aux usagers peut être inclus dans l'équipe de soin.

Une communication régulière entre tous les praticiens est essentielle

Les praticiens des autres organismes/agences sont invités à faire partie de l'équipe de soins et participent aux réunions d'équipe. Bien que les emplois du temps ne permettent pas, habituellement, que ces praticiens participent à toutes les réunions, il est utile d'avoir des communications fréquentes par téléphone, e-mail ou messagerie internet. Il faut bien garder à l'esprit que les différents organismes ont des politiques et des procédures différentes pour dispenser leurs services. L'objectif est de dépasser les barrières autant qu'il est possible de façon à ce que l'utilisateur reçoive des services coordonnés sans être coincé entre les organismes et les systèmes.

Résumé du chapitre

Dans le soutien de la vie professionnelle des usagers, il est extrêmement important d'établir et de maintenir des alliances parmi les personnes significatives. Ce chapitre passe en revue certaines habiletés spécifiques qui vous aideront à travailler efficacement avec les employeurs, les membres des autres équipes cliniques, et les familles, par exemple en leur demandant, très tôt et très souvent dans le processus, leurs points de vue et en communiquant régulièrement.