



PRÉVENIR LE BURN-OUT ET L'USURE DES VOLONTAIRES



PISTES DE RÉFLEXION

- › Que proposer pour aider les volontaires à dépasser leur sentiment d'impuissance ?
- › Comment éviter qu'une lassitude ou une usure ne s'installe ?
- › Comment prévenir leur épuisement ?
- › Aider, ça veut dire quoi ?
- › Jusqu'où peut-on aider ?

LE TRAVAIL DU RÉSEAU

Nous avons profité d'une rencontre sur les apprentissages des volontaires (clé n°11) pour aborder l'usure, la lassitude et le burn-out des volontaires. Les participants ont échangé sur ce qu'ils mettent déjà en place au sein de leur organisation et qui s'avère positif.

“On n'attend pas que la voiture soit cassée pour aller au garage.”

Très interpellée par les nombreuses difficultés exprimées sur la relation d'aide et le vécu en première ligne des bénévoles, la PFV a initié une nouvelle formation pour les bénévoles sur la relation d'aide. Une première version de cette formation a été proposée gratuitement à l'occasion de la Journée Internationale des Volontaires, le 5 décembre 2017. L'idée est d'offrir un espace-temps aux bénévoles pour mettre leur action en perspective et questionner leurs posture et pratiques, en vue d'améliorer la qualité de l'aide ainsi que leur bien-être. En tant que formateur externe, la PFV entend leur offrir un encadrement bienveillant, facilitant l'expression de leurs difficultés et questionnements.

DES IDÉES INSPIRANTES

Prévenir les risques

Les participants ont estimé que la meilleure façon de prévenir ces risques est de veiller à offrir un soutien au bénévole et d'éviter son isolement tout au long de l'engagement. Quelques pratiques positives ont été identifiées :

- ▶ Dès le recrutement, pouvoir identifier la capacité de la personne à prendre du recul, et voir si l'action entre en résonance avec son histoire personnelle.
- ▶ Permettre au volontaire de varier les activités qu'il mène pour prévenir une routine ou lassitude.
- ▶ Dès la formation initiale, travailler sur les attentes et représentations que se fait le bénévole de son rôle (déconstruire le mythe du sauveur).
- ▶ Régulièrement, accompagner le volontaire sur le terrain, partager son vécu et chercher ensemble des solutions pour surmonter les difficultés.
- ▶ Régulièrement, organiser des interventions pour questionner les situations problématiques et réfléchir ensemble aux pistes d'action (cf. clé n°11).
- ▶ Régulièrement, mesurer et rappeler l'impact de l'action des volontaires, partager les succès de l'organisation pour donner du sens à son action, tout en reconnaissant la limite de son rôle et de son pouvoir à l'égard d'autrui.
- ▶ À tout moment, offrir la possibilité au volontaire



- Formation « *Volontaire dans une relation d'aide* » : volontarias@levolontariat.be 02 512 01 12
- « *L'éthique du bénévolat, Soins curatifs et soins palliatifs* », Kebers C, in *Pensées plurielles*, 2005/1, n°9, p. 93-100.

d'aller en supervision (en urgence par exemple) avec un superviseur externe (pour préserver la confidentialité) afin de l'aider à prendre du recul, à gérer ses émotions.

Volontaire dans une relation d'aide (Formation)

“La relation d'aide vise à rendre aux aidés leur pleine capacité de citoyen.”

Aux départs d'exercices en sous-groupes, les participants sont amenés à réfléchir à différentes dimensions de leur engagement : les relations humaines (choisies ou imposées ?), les relations de pouvoir, l'asymétrie dans la relation d'aide, la résilience, la posture du « sauveur », les limites à la relation d'aide, les outils du volontaire... Avec pour objectif notamment de permettre aux participants d'identifier ce qui est source de difficultés pour eux et d'envisager d'autres façons d'appréhender ces situations.

Exemples d'exercices proposés

- ▶ **Les caricatures** : discussion en sous-groupe sur ce qu'évoque l'image pour eux, en lien avec leur volontariat, en identifiant les difficultés éventuelles et les leviers (*surmonter une difficulté, mettre les mains dans le cambouis, prendre le temps d'écouter, monter des projets ensemble, faire équipe...*).
- ▶ **Galerie des citations** : chacun explore différentes citations et identifie la citation dont il se sent le plus proche. Lors de la mise en commun, le formateur identifie ce qui ressort des « valeurs » et ce qui ressort des « pratiques » du bénévole. Il invite également les participants à se questionner : *par exemple, le bénévole doit-il tout savoir des personnes qu'il aide ? Quelle est la limite entre son rôle et celui du « professionnel » ?*
- ▶ **Les limites dans la relation d'aide** : les participants découvrent les quatre dimensions de la relation d'aide (moi, l'autre, l'environnement, la relation) et pour chaque dimension, un sous-groupe tente d'identifier ce qui limite la relation et comment améliorer les choses (si c'est possible). *Par exemple, l'environnement : les lieux (bruits incessants, exigüité...) et le moment (convient-il aux deux parties ?) peuvent affecter négativement la relation mais il est également possible d'agir sur certains facteurs (éteindre son GSM pour éviter d'être interrompu, préserver la confidentialité de l'échange en sortant du local si nécessaire...).*