



DWELL

DIABÈTE et BIEN-ÊTRE

L'INSPIRATION ET LES OUTILS NÉCESSAIRES À LA MISE EN ŒUVRE DU
PROGRAMME DE FORMATION DES AMBASSADEURS



À propos de DWELL

Partenaires du projet

- The Health and Europe Centre (partenaire principal), Royaume-Uni
- The Blackthorn Trust, Kent, Royaume-Uni
- Université des sciences appliquées d'Artevelde, Gand, Belgique
- Analyse cinétique, Pays-Bas
- Medway Community Healthcare CIC, Royaume-Uni
- Kent County Council, Royaume-Uni
- Université Canterbury Christ Church, Royaume-Uni
- Centre Hospitalier de Douai, France

Financement

Le projet DWELL a été approuvé et financé par le programme européen Interreg 2 Mers 2014-2020 (cofinancé par le Fonds européen de développement régional).

Auteurs

Anne Eltringham Cox & Julie Webster (Medway Community Healthcare), Ruben Vanbosseghem, Annelien Callens & Veerle Luyens (Artevelde University of Applied Sciences) en collaboration avec Anna Best (The Health and Europe Centre), Nathalie Belmas (Blackthorn Trust), Maarten Gijssel (Kinetic Analysis), Stephen Cochrane (Kent County Council), Prof. Eleni Hatzidimitriadou, Sharon Manship & Thomas Thompson (Canterbury Christ Church University), Marie Duezcalzada (Centre Hospitalier de Douai).

Contact et plus d'informations

- Royaume-Uni : anna.best@nhs.net, julie.webster1@nhs.net, nathalie@blackthorn.org.uk, eleni.hatzidimitriadou@canterbury.ac.uk, Stephen.Cochrane@kent.gov.uk
- France : Marie.Duezcalzada@ch-douai.fr
- Pays-Bas : mpe.gijssel@kinetic-analysis.com
- Belgique : ruben.vanbosseghem@artefveldehs.be

www.dwelldiabetes.eu

Université des sciences appliquées d'Artevelde 2023

Table des matières

A propos de DWELL	1
1 Introduction.....	3
1.1 Les programmes DWELL	4
1.2 Ambassadeurs	4
2 Le programme de formation des ambassadeurs	7
2.1 Partie 1 : Accueil et gestion des affaires courantes	9
2.2 Partie 2 : Qu'est-ce qu'un ambassadeur DWELL ?	11
2.3 Partie 3 : Quel est le rôle d'un ambassadeur DWELL ?	13
2.4 Partie 4 : Qu'est-ce qu'une approche fondée sur la personne ?	16
2.5 Partie 5 : Évaluation et clôture	20

1 Introduction

1.1 Les programmes DWELL

L'initiative Diabetes & WELLbeing (DWELL) implique huit partenaires de la zone Interreg 2 Mers, du Royaume-Uni, de Belgique, des Pays-Bas et de France. Un programme de soutien aux patients atteints de diabète de type 2, d'une durée de 12 semaines, ainsi qu'un programme de formation destiné au personnel chargé de mettre en œuvre le programme ont été conçus et mis en œuvre dans les quatre pays représentés au sein du partenariat.

Le programme a ciblé les personnes vivant avec le diabète dans ces pays pour leur permettre d'accéder à un soutien sur mesure, leur donnant les moyens de gérer eux-mêmes leur diabète et d'améliorer leur bien-être. Cela permettra d'accroître l'adhésion au traitement, d'améliorer les mesures de santé et de bien-être et d'apporter des avantages économiques aux services de santé.

Le programme DWELL et la manière de le mettre en œuvre sont décrits dans le livret "DWELL Diabetes & WELLbeing : inspiration and tools to deliver the 12 week patient programme". Le programme de formation du personnel est décrit dans le livret "DWELL Diabetes & WELLbeing : inspiration and tools to deliver the staff training programme".

L'objectif de cette brochure est de décrire le programme de formation des ambassadeurs.

1.2 Ambassadeurs

Les participants au programme DWELL de 12 semaines peuvent souhaiter devenir des ambassadeurs DWELL afin de soutenir le programme DWELL et les futurs participants, en s'appuyant sur leurs compétences et leur expérience.

Dans la littérature, un ambassadeur est décrit comme "une personne vivant avec ou s'occupant d'une personne souffrant d'un problème de santé et qui est prête à raconter son histoire personnelle. Elle partage ses expériences avec d'autres patients, partenaires de soins, professionnels de la santé, etc. Ils peuvent ainsi offrir un soutien par les pairs. Les caractéristiques du soutien par les pairs sont décrites comme suit : "aide à la gestion quotidienne", "soutien social et émotionnel", "lien avec les soins cliniques", "disponibilité permanente du soutien" (Fisher et al., 2014).

Les ambassadeurs peuvent jouer différents rôles. Le soutien offert par les ambassadeurs DWELL varie d'une personne à l'autre, en fonction de leurs talents individuels, des besoins des participants au DWELL et des organisateurs du DWELL. Par exemple, les ambassadeurs DWELL peuvent offrir un soutien par les pairs aux participants DWELL, individuellement ou en groupe, ou ils peuvent être impliqués dans des initiatives de recrutement, diffuser le message du DWELL et promouvoir le programme de 12 semaines au sein de la communauté.

Les ambassadeurs DWELL peuvent organiser des groupes de rattrapage ou de marche, contribuer à la rédaction d'un bulletin d'information et de matériel publicitaire et participer à des événements au cours desquels ils partagent leur expérience du DWELL pour inspirer les personnes atteintes de diabète de type 2 et les décideurs politiques.

L'implication des ambassadeurs DWELL dans le programme DWELL augmente le potentiel d'impact positif durable dans la communauté.

"Un ambassadeur DWELL est une personne atteinte de diabète de type 2 qui a suivi le programme DWELL de 12 semaines et qui souhaite aider en donnant de son temps.

La raison en est qu'il a été estimé que cela aiderait à faire connaître le DWELL et que personne n'est mieux placé pour le faire que quelqu'un qui est passé par là.

Dans le cadre de leur rôle, les ambassadeurs DWELL sont également invités à donner leur avis et à faire des commentaires sur différents aspects du programme DWELL, y compris sur les nouveaux développements, par exemple les nouvelles options "Pick and Mix" qui ont été ajoutées au programme DWELL.

Les ambassadeurs assument des tâches différentes et s'impliquent dans toutes sortes de choses. Je dois savoir que je suis un ambassadeur DWELL et que j'ai pris en charge la conception et l'édition de cette lettre d'information".

Elizabeth Mander (Ambassadrice DWELL, Royaume-Uni)

2 Le programme de formation des ambassadeurs

Avec le programme des ambassadeurs DWELL, un groupe de participants DWELL qui ont l'objectif et le désir de devenir ambassadeur sont formés à une variété d'approches et de stratégies de bien-être pour soutenir d'autres participants DWELL et leurs pairs. Après cette formation, ils peuvent utiliser ces compétences et ces connaissances pour jouer un rôle d'ambassadeur qui reflète leur personnalité et leur talent. En outre, la formation est dispensée de manière à ce que les ambassadeurs se sentent en confiance pour s'impliquer et entreprendre des tâches dans un environnement sûr.

Le programme des ambassadeurs DWELL consiste en un atelier pour 8 participants et est flexible, de sorte que l'animateur peut l'adapter aux besoins du contexte local. Le programme se compose de cinq parties :

La formation d'ambassadeur DWELL se compose de **cinq parties**.

1. Accueil et ménage
2. Qu'est-ce qu'un ambassadeur DWELL ?
3. Quel est le rôle d'un ambassadeur DWELL ?
4. Qu'est-ce qu'une approche basée sur la personne ?
5. Évaluation et clôture

Nous énumérons nos **recommandations pour mettre en place une** session de formation d'ambassadeurs.

Lieu :

- Organiser la formation des ambassadeurs dans le même lieu que le programme DWELL peut créer un environnement sûr.
- Envisagez un lieu bien éclairé par la lumière naturelle, bien ventilé, spacieux et offrant une température adaptée à la saison.
- Veiller à ce que le bâtiment, ses installations et ses toilettes soient accessibles à tous les participants.
- Connaître le lieu et l'emplacement des services essentiels, des sorties de secours et des points de rencontre, des toilettes, des parkings, de l'arrêt de bus ou de la gare la plus proche.
- Informez les participants à l'avance de toute disposition différente de celle à laquelle ils ont été habitués dans le cadre du programme DWELL.

Préparez un plan des sessions pour les participants afin qu'ils sachent à quoi s'attendre et connaissent les horaires approximatifs.

2.1 Partie 1 : Accueil et gestion des affaires courantes

"C'est l'une des parties les plus importantes de toute session, car elle donne le ton.

2.1.1 Le rôle du facilitateur

- Préparer la salle et les ressources pour la session de l'ambassadeur DWELL.
- Accueillir les participants
- Commencer la session à l'heure
- Présentez-vous et présentez les observateurs
- Fournir toutes les informations relatives à l'entretien et à la santé et la sécurité (par exemple, exercice d'incendie, toilettes, rafraîchissements et pauses).
- Expliquer l'objectif de la journée et décrire le style des sessions de l'ambassadeur DWELL.

2.1.2 Icebreaker

Certains participants se connaissent peut-être déjà, mais pensez à vous présenter et à définir l'objectif de la session de formation.

Exemples :

- Dites au groupe que vous êtes heureux d'être ici
- Demandez au groupe : *"Si vous n'étiez pas ici aujourd'hui, que feriez-vous que vous êtes heureux de ne pas avoir à faire ?"*

Gardez l'ambiance légère et le rythme rapide pour maintenir l'élan.

Découvrez la chose qui a donné envie aux participants de devenir un ambassadeur DWELL, gardez-en une trace et reliez-la aux sessions de formation.

Exemples de raisons pour lesquelles les participants souhaitent devenir ambassadeurs DWELL :

- Aimer aider
- Ayant été aidés, ils veulent donner de leur temps pour aider les autres.
- Aimer discuter/écouter/faire des activités
- Aider les personnes à surmonter leurs difficultés
- Aider les gens de manière pratique à se rendre à leurs rendez-vous
- Aider les gens à comprendre les contributions de l'équipe chargée du diabète
- Aider à motiver les personnes à pratiquer une activité physique ou à cuisiner
- Offrir un soutien social afin que les personnes n'aient pas l'impression d'être seules dans cette démarche.

2.2 Partie 2 : Qu'est-ce qu'un ambassadeur DWELL ?

Commencez par demander au groupe ce qu'est, selon lui, un patient expert.

Saisissez leurs réponses et confirmez que le patient est un expert.

- Personne vivant avec une forme de maladie chronique, par exemple métabolique - diabète/rare - lupus/ santé mentale - dépression
- Volonté de s'impliquer avec d'autres personnes vivant avec la maladie.
- Quelqu'un qui a acquis des connaissances médicales en vivant avec une affection de longue durée. (par exemple, un participant à un programme DWELL)
- Perspective, savoir s'inspirer de son expérience tout en prenant de la distance par rapport à son expérience personnelle afin d'écouter et de soutenir une autre personne vivant avec une affection de longue durée.

Demandez aux participants quels pourraient être les défis à relever pour devenir un ambassadeur DWELL. Notez leurs réponses.

Exemples de défis proposés :

- Timidité, manque d'assurance
- Ne pas savoir répondre aux questions
- Être comparé au personnel médical - limites - chaque personne a un rôle à jouer au sein de l'équipe élargie
- Peur de parler en public
- Perfectionniste - peur de ne pas faire le travail correctement

2.3 Partie 3 : Quel est le rôle d'un ambassadeur DWELL ?

"Convenir du rôle d'un ambassadeur DWELL".

L'**objectif de** cette partie est d'identifier les similitudes et les différences entre informer, conseiller et accompagner.

Travaillez **en petits groupes** sur trois situations ou cas concrets. Chacun essaie d'expliquer ce que signifierait informer, conseiller et soutenir la personne. Donnez des exemples !

Organisez ensuite une **discussion générale** sur les similitudes, les différences et les facteurs communs entre les trois concepts.

2.3.1 Informer

Informer (comme expliquer) est **basé sur le contenu**.

- Donnez-moi des informations !
- Informations basées sur des faits
- Le patient sait, a compris et va mettre en œuvre

Meilleur scénario : lorsque l'information ou l'explication a été donnée, la personne est informée qu'elle a compris.

Lorsque nous donnons des informations, il est important qu'elles soient **valables, simples, claires et adaptées à la personne qui** les reçoit. Lui demander "ce qu'il sait déjà" permet de partir d'une base pour ajouter des informations ou des explications.

2.3.2 Conseiller

Le conseil est **basé sur la personne** qui suit le conseil. Elle utilise son expertise et sa propre capacité à analyser les conseils de l'autre personne de manière adaptée.

- Dites-moi ce que vous feriez dans ma situation !
- Le conseil est basé sur la personne qui le donne
- Le patient peut essayer le conseil s'il peut l'adapter à sa vie et en voir les avantages.

Dans le meilleur des cas, la personne essaiera de faire ce qu'on lui a conseillé. Si le conseil n'a pas de sens pour elle ou s'il est trop différent de ce à quoi elle est habituée, il est peu probable qu'elle le suive.

Si le conseil est accompagné d'une question telle que "qu'en pensez-vous ?", il peut **aider la personne à réfléchir**.

2.3.3 Accompagner

L'accompagnement est **basé sur la personne**, ou plus précisément sur la relation. L'ambassadeur et la personne qu'il accompagne analysent ensemble la situation de la personne, explorent et trouvent ensemble des solutions.

- Aidez-moi à le faire par moi-même !
- En fonction de la personne et plus particulièrement de la relation
- Le patient identifie les solutions qu'il peut essayer

Meilleur scénario : la personne réussit à mettre en place la solution qu'elle a trouvée.

Accompagner quelqu'un, c'est faire le voyage avec lui.

Demandez au groupe comment il s'y prendrait pour accompagner quelqu'un ?

- Orientation/Signalisation
- Discussion/ écoute
- Expériences partagées
- Prendre son temps - ne pas se précipiter
- Apprenez à mieux connaître et comprendre la personne.

Demandez au groupe de réfléchir à leur intention.

- Avoir raison ou travailler ensemble ?
- Encourager le patient à s'exprimer sur sa situation ou son problème
- Encourager leur réflexion et leur analyse
- Encourager l'engagement, l'action et la décision

2.4 Partie 4 : Qu'est-ce qu'une approche fondée sur la personne ?

2.4.1 Explication succincte des représentations des ambassadeurs DWELL

Les représentations sont l'idée que nous nous faisons de quelque chose, elles ne sont ni vraies ni fausses.

Ils sont le résultat de :-

- Ce que nous ressentons ou avons ressenti à travers différentes expériences personnelles
- Ce que nous partageons ou avons partagé avec les personnes de notre environnement familial, social, culturel, les personnes que nous rencontrons ou avons rencontrées
- Ce qui nous est ou nous a été transmis par les institutions d'enseignement, les médias, etc. en d'autres termes, nos connaissances.

Le lien entre nos représentations des choses et la manière dont nous agissons est très fort. Nous ne changerons notre comportement que si nous changeons notre représentation des choses, ce qui ne se fait pas tout seul.

Les personnes peuvent être accompagnées dans le changement par :

- Les aider à exprimer leurs représentations et en prendre conscience
- Leur donner l'occasion de confronter leurs représentations et celles des autres
- Leur donner des informations qui ne coïncident pas avec leur représentation des choses
- Donner la possibilité de vivre des expériences qui ne coïncident pas avec leur représentation des choses

2.4.2 Adopter une approche basée sur la personne

Demandez au groupe de réfléchir aux choses que nous faisons ou disons qui encouragent ou découragent la création d'une relation, l'établissement et le maintien de la confiance.

Inscrivez leurs discussions sur un tableau avec les choses à faire et à ne pas faire.

DO'S	À NE PAS FAIRE
souriant	grincheux/ossieux
gentillesse	manque d'empathie
le ton de la voix	l'ignorance
écouter, écouter, écouter	ne pas écouter
les laisser s'exprimer	opinion/supériorité
ouvert d'esprit	interruption
conversation	jugement
pouvoir s'exprimer librement	indiscret
rassurant	ne pas répondre aux questions
les questions sur l'expérience	donner des conseils qui ne sont pas adaptés

2.4.3 Découvrir l'écoute active

L'écoute est l'une des compétences les plus importantes d'un ambassadeur. Comme toutes les compétences, elle peut être développée et utilisée pour améliorer son impact.

Demandez aux participants pourquoi nous écoutons ?

- Pour obtenir des informations
- Pour comprendre
- Pour le plaisir
- Apprendre

Nous écoutons beaucoup dans notre vie quotidienne. Selon le cône d'expérience d'Edgar Dale, nous ne nous souvenons que de 50 % de ce que nous entendons et nous ne prêtons attention qu'à la moitié des conversations que nous avons.

Interrogez les participants sur leur style personnel de communication et sur la manière dont l'amélioration des compétences d'écoute peut être bénéfique.

- Productivité, capacité d'influencer, de persuader et de négocier, d'éviter les conflits et les malentendus

2.4.4 Pratique de l'écoute active

L'écoute active comporte cinq éléments clés. Ils vous permettent de vous assurer que vous entendez l'autre personne et que celle-ci sait que vous l'écoutez.

Demandez aux participants de travailler en binôme pour discuter des points suivants :

- Comment savoir si quelqu'un est attentif ?
- Comment montrer que vous écoutez ?
- Comment savez-vous que quelqu'un a compris ce que vous avez dit ?
- Que ressent-on lorsque l'on est interrompu ou que l'on reçoit des contre-arguments ?
- Comment savez-vous que quelqu'un vous a écouté et compris ?
- Vous êtes-vous déjà demandé si ce que vous disiez passait, ou même si l'autre personne vous écoutait encore ? Qu'avez-vous ressenti ?

Laissez du temps aux participants pour qu'ils fassent part de leurs réactions et abordez les points suivants.

1. Prêtez attention

- Accordez à l'orateur toute votre attention et reconnaissez le message.
- Regarder l'orateur directement
- Reconnaître que la communication non verbale est également "parlante".
- Mettre de côté les pensées distrayantes
- Ne pas préparer mentalement une réfutation
- Éviter de se laisser distraire par des facteurs environnementaux
- "Écouter le langage corporel de l'orateur
- S'abstenir de toute conversation latérale lors d'une écoute en groupe

2. Montrez que vous êtes à l'écoute

- Utilisez votre propre langage corporel et vos gestes pour exprimer votre attention.
- Hochement de tête occasionnel
- Sourire et autres expressions faciales
- Notez votre posture et veillez à ce qu'elle soit ouverte et accueillante.
- Encouragez l'orateur à poursuivre par de petits commentaires verbaux tels que "Oui" et "Aha"

3. Fournir un retour d'information

- Être conscient que nos filtres personnels, nos hypothèses, nos jugements et nos croyances peuvent déformer ce que nous entendons.
- En tant qu'auditeur, votre rôle est de comprendre ce qui est dit
- Cela peut vous obliger à réfléchir à ce qui est dit et à poser des questions
- Reφέtez ce qui a été dit en le paraphrasant. "Ce que j'entends est" et "On dirait que vous dites" sont d'excellentes façons de refléter ce qui a été dit.
- Posez des questions pour clarifier certains points. "Que voulez-vous dire quand vous dites ...", "Est-ce que c'est ce que vous voulez dire ?".
- Résumer périodiquement les commentaires de l'orateur
- Conseil : si vous réagissez de manière émotionnelle à ce que quelqu'un a dit, dites-le et demandez plus d'informations : "Il se peut que je ne vous comprenne pas correctement et que je prenne ce que vous avez dit pour moi. Je pense que vous venez de dire ... ; c'est bien ce que vous vouliez dire ?

4. Report de l'arrêt

- Interrompre est une perte de temps. Elle frustre l'orateur et empêche la pleine compréhension du message.
- Laissez l'orateur terminer. Ne l'interrompez pas avec des contre-arguments

5. Répondre de manière appropriée

- L'écoute active est un modèle de respect et de compréhension
- Vous gagnez en information et en perspective
- Soyez franc, ouvert et honnête dans votre réponse. Affirmez vos opinions avec respect. Traitez l'autre personne comme elle souhaiterait être traitée.
- Vous n'ajoutez rien en attaquant l'orateur ou en le rabaissant d'une manière ou d'une autre

-

2.5 Partie 5 : Évaluation et clôture

"Ce n'est que le début du voyage en tant qu'ambassadeur DWELL - quelles sont les prochaines étapes ?

Pour clôturer la formation, les aspects suivants peuvent être abordés et discutés.

- Discuter de ce que les participants attendent de l'équipe DWELL. Noter les besoins individuels, les compétences et la disponibilité des ambassadeurs DWELL pour en discuter avec l'équipe DWELL.
- Demandez aux participants comment ils ont vécu cette formation et s'ils se sentent prêts à assumer leur rôle d'ambassadeur.
- Remerciez les participants d'avoir donné de leur temps pour assister à la formation et dites-leur que vous vous réjouissez à l'idée qu'ils rejoignent l'équipe DWELL.
- Demandez aux participants de remplir le formulaire d'évaluation.