

Considérations liées aux transitions temporaires vers des groupes de soutien virtuels



La crise actuelle de santé publique provoqué par le COVID-19 a déclenché la transition temporaire vers la prestation virtuelle de nombreux services, y compris des groupes de soutien de deuil. Peut-être plus que jamais, il est important que les personnes touchées par le suicide soient capables de se connecter avec les autres. Bien que l'adaptation à un format virtuel de groupe de soutien puisse créer un certain inconfort pour le facilitateur* et les participants au début, une préparation adéquate peut aider à préparer le terrain pour une transition réussie.

Pour aider les facilitateurs dans la transition vers les rencontres virtuelles, ce document fournit des considérations-clé pour les facilitateurs, sur le processus de groupe et la technologie. Ces informations sont destinées à mettre en évidence des considérations qui peuvent être nouvelles pour les facilitateurs face au format virtuel, afin qu'ils puissent s'assurer que des balises de sécurité soient en place face à certains défis potentiels. De plus, ces informations peuvent être utilisées par les facilitateurs pour aider les participants à se préparer au format de groupe virtuel. Par exemple, il peut être utile de s'inspirer de ce document pour créer des ressources pouvant aider les participants à simplifier dans le groupe en format virtuel. Nous vous encourageons à utiliser ce que vous trouvez utile, bien que toutes les informations ne soient certainement pas pertinentes ou nécessaires pour votre groupe.

Veuillez noter que cette liste de considérations n'est pas exhaustive, et il peut y avoir des considérations supplémentaires spécifiques à votre contexte unique, au-delà de celles incluses dans ce document.

Inscription et contact avant la rencontre

Considérations technologiques

Fournissez aux participants les instructions pour se familiariser avec la plate-forme, y compris des instructions pour télécharger le logiciel sur un ordinateur ou un téléphone intelligent, et pour tester la technologie avant la rencontre. Si le groupe permet aussi les appels téléphoniques plutôt que via une webcam, fournissez les informations sur la façon de se connecter par téléphone.

Fournissez aux participants un bref aperçu des considérations liées à l'utilisation de la technologie pour le groupe. Utiliser ce qui est approprié selon votre contexte à partir des exemples ci-dessous

- Informer les participants des limites de la communication en ligne, telles que le potentiel de violations de la vie privée. Bien que la plate-forme puisse être cryptée, la confidentialité ne peut pas être garantie. Connaissant ces limites potentielles, les participants peuvent décider du contenu et de la quantité d'informations partagées.
- Informer les participants des défis potentiels de la participation à des groupes virtuels, tels que la difficulté à lire le langage corporel et le retard possible dans la communication via des connexions Internet instables.
- Pour promouvoir la sécurité et la confidentialité, encouragez les participants à se joindre au groupe, à partir d'un espace calme et privé, où ils seront seuls, avec peu de distraction. Si les participants ne peuvent s'installer une pièce privée, encouragez l'utilisation des écouteurs.
- Fournissez aux participants un numéro de téléphone à appeler s'ils ont des difficultés à se connecter à la rencontre ou à utiliser la technologie.
- Fournissez des informations de base sur les fonctions de la plate-forme, telles que l'option « sourdine ».
- Invitez les participants à fermer toutes les applications, appareils et programmes exécutés en arrière-plan.
- Informez les participants de l'importance d'une connexion Internet stable et privée (plutôt que d'une connexion Wi-Fi publique ou sans mot de passe).
- Fournissez des informations de base sur l'utilisation de la caméra pour une participation optimale. Par exemple, invitez les participants à ce que leur caméra ne fasse pas face à une fenêtre, il serait alors difficile de les voir clairement.

Envisager la possibilité de créer un document de Q&R pour les participants, avec les informations suggérées ci-dessus.

Considérations sur le processus

Si la personne n'a jamais assisté au groupe en personne, le facilitateur doit planifier une rencontre préalable (vidéo ou téléphonique) pour créer contact, passer en revue les informations de base sur le groupe et s'assurer que le groupe est bien adapté aux besoins actuels de la personne.

Certaines plate-formes permettent à l'hôte de configurer un processus de préinscription requis avant que la personne puisse rejoindre la réunion. Pensez à l'exiger pour les nouveaux membres qui se joignent au groupe.

Le processus de préinscription ou d'accueil doit identifier les moyens de contacter la personne si elle quitte le groupe plus tôt, soit par choix, soit en cas de déconnexion en raison de problèmes technologiques. Les participants doivent être informés que s'ils partent tôt, le facilitateur prendra contact après la rencontre.

*par souci de concision seulement, nous n'avons utilisé que le masculin.

Autres considérations technologiques

En tant que facilitateur, passez du temps à vous familiariser avec la technologie et à apprendre à utiliser toutes les fonctionnalités (par exemple salles de réunion, fonction de chat, désactiver toutes les options, etc.) afin de pouvoir fournir des instructions et un dépannage aux participants.

Assurez-vous que le lien pour joindre le groupe est privé et uniquement partagé avec les participants (plutôt que publié sur une page Facebook publique, par exemple). Pensez également à demander un mot de passe pour rejoindre le groupe, cela augmente la sécurité de la connexion.

Pour maximiser la sécurité, assurez-vous que votre système d'exploitation et votre navigateur sont à jour.

Autres considérations sur le processus

Tant pour les nouveaux membres que les membres actuels du groupe, vérifiez les coordonnées, y compris le numéro de téléphone et le courriel, pour prendre contact si nécessaire.

Reconsidérez la durée du groupe. Les rencontres de 60 à 90 minutes conviennent le mieux au format virtuel.

Il peut être utile d'informer les participants de tout changement ou attente logistique durant la rencontre virtuelle par exemple, s'il est acceptable de boire une boisson ou de manger pendant la rencontre.

Gérer les attentes et utiliser la technologie durant la rencontre

Considérations technologiques

En tant que facilitateur, assurez-vous de vous connecter tôt à la plate-forme (15-30 min. avant le début de la rencontre) pour être sûr que les gens puissent se connecter et résoudre tous les problèmes technologiques avant le début du groupe.

Pour préparer l'environnement en ligne et favoriser le confort des participants avec la vidéo, passez les 5-10 premières minutes du groupe à guider les participants à travers les fonctionnalités. Fournissez un didacticiel verbal pour aider les participants à identifier les fonctions-clé qu'ils devront probablement utiliser pendant la rencontre (par exemple, fonction de sourdine en audio et en vidéo, boîte de discussion, etc.) et fournissez un rappel par écrit.

Sur certaines plate-formes, vous pouvez cocher une case indiquant que la rencontre ne peut pas être enregistrée. Assurez-vous que les participants savent que la réunion ne sera pas enregistrée. Les participants doivent être découragés de prendre des captures d'écran ou d'enregistrer une partie de la rencontre.

Envisagez d'utiliser la fonction «Partager l'écran» pour publier des directives pour garantir la sécurité et les points d'entretien de la technologie. Une liste simple pourrait inclure:

- Mettez-vous en sourdine si vous ne parlez pas pour minimiser le bruit de fond
- Soyez conscient de ce que les autres pourraient voir en arrière-plan
- Assurez la confidentialité en participant depuis un espace privé ou en utilisant des écouteurs pour vous connecter.

Considérations sur le processus

Comme pour les groupes de soutien en personne, le groupe devrait commencer par convenir ou revoir les directives pour assurer la sécurité dans le groupe (également connu sous le nom de règles de base).

Bien que bon nombre de lignes directrices puissent rester les mêmes, des lignes directrices supplémentaires devront peut-être également être négociées au sein du groupe. Par exemple, le groupe devra décider de la meilleure façon pour les gens de partir tôt ou de s'excuser temporairement si nécessaire. Une autre question d'ordre administratif tenir compte est le fait de faire plusieurs tâches tout en participant en ligne. Le facilitateur peut souhaiter encourager les gens à se consacrer pleinement à la rencontre comme s'ils étaient dans la même pièce que les autres participants.

Une révision des lignes directrices devrait également inclure des indications sur l'utilisation de la technologie (consultez les considérations technologiques).

Si vous prévoyez prendre des notes dans le but de revenir sur un point, une personne ou une difficulté, informez les participants que de temps en temps vous ne regarderez pas la caméra afin de prendre des notes qui ne contiennent aucune information personnelle.

Si le groupe a tendance à être non structuré ou peu structuré, vous souhaitez peut-être augmenter la structure du format de groupe et jouer un rôle plus actif dans la facilitation. Pensez à utiliser des questions spécifiques ou des invités, pour promouvoir l'engagement et le partage.

En tant que facilitateur, faites attention au temps et aux contributions des membres du groupe. Assurez-vous d'aller vers les participants qui ne s'expriment pas beaucoup et d'évaluer la pertinence de les inviter explicitement à contribuer.

Envisagez de mettre en place un système de contacts afin que les membres du groupe puissent s'enregistrer ou faire un compte rendu les uns avec les autres pendant les pauses ou après le groupe. De nombreux liens entre les membres se produisent de manière informelle avant et après le groupe, et il peut être utile de réfléchir à des moyens de créer et de soutenir ces liens virtuellement.