

## Programme de bénévolat "Des oreilles à l'âme" INTERNATIONAL

Source: [https://www.eoslhe.eu/wp-content/uploads/2020/12/FINAL-2020-Annual-Report\\_web.pdf](https://www.eoslhe.eu/wp-content/uploads/2020/12/FINAL-2020-Annual-Report_web.pdf)

### PROBLÈME

Le programme de bénévolat *Ears to the Soul*, une ligne d'assistance téléphonique pour les personnes seules, a été lancé en mai 2020 par le département de travail social de la faculté d'éducation de l'université Matej Bel, en Slovaquie, en collaboration avec un centre de bénévolat local. Le programme a été développé en utilisant les concepts de l'apprentissage par le service en réponse au coronavirus, qui a pour conséquences un stress accru, un sentiment d'impuissance, ainsi qu'un sentiment croissant de solitude et d'isolement social. Dans ces circonstances, les personnes âgées ont peu d'interactions sociales en raison du risque de contracter une infection lorsqu'elles interagissent avec leur famille, leurs amis, leurs voisins, etc. **L'objectif de ce programme était d'aider les personnes à surmonter le sentiment d'isolement social, à maintenir des liens sociaux et à partager leurs émotions.**

### ACTION

Le public visé était principalement constitué de personnes solitaires qui souhaitaient vivement entrer en contact avec quelqu'un (principalement des personnes âgées, mais aussi des personnes appartenant à des groupes à risque tels que les patients atteints de maladies chroniques et oncologiques et les personnes souffrant de problèmes cardiovasculaires et respiratoires). Le programme a adopté une stratégie individuelle, en jumelant des bénévoles avec des personnes seules afin de garantir une approche individualisée, une meilleure compréhension mutuelle et la prise en compte de la personne dans le besoin. Le bénévole appelait fréquemment une personne en particulier (trois fois par semaine). Les étudiants en travail social ont eu la possibilité de terminer le programme à la place d'un stage rémunéré, ce qu'ils ne pouvaient pas faire pendant le semestre d'été. L'objectif pédagogique du programme était de favoriser les compétences de communication, l'empathie et la responsabilité sociale

et personnelle. Ces éléments représentent certaines des compétences essentielles pour un diplômé en travail social.

Les étudiants ont été choisis sur la base d'un formulaire d'inscription rempli et d'un entretien. Après l'entretien, ils ont participé à une session de formation en ligne. Des duo ont ensuite été progressivement formées. La principale mission des étudiants consistait à passer des appels téléphoniques à des personnes isolées au moins trois fois par semaine, toujours de leur propre initiative. Chaque semaine, les étudiants remplissaient un formulaire détaillant les appels qu'ils avaient passés. Ce formulaire comprenait également un examen et une évaluation succincts des interactions avec les clients. Un professeur du département de travail social a été chargé d'être le tuteur de chaque étudiant.

Le programme exigeait également une supervision de groupe, conçue pour aider les participants à réfléchir à leurs interactions avec les personnes en situation difficile. Trois mois de travail étaient prévus après le cours de formation. Les étudiants ont pris part à la dernière réunion de supervision de groupe en ligne. En outre, ils ont dû remplir le questionnaire d'auto-réflexion et d'évaluation final, et mettre un terme à la collaboration avec leur duo. Après la fin du partenariat, des entretiens d'évaluation avec les bénéficiaires ont également été menés.

### RÉSULTAT

Au total, 12 étudiants en travail social ont participé au programme de mai à juillet 2020. Sur les 14 personnes qui ont exprimé leur intérêt pour ce programme, 12 y ont finalement participé. Avec une moyenne de 348 minutes par étudiant, les étudiants ont passé 4 178 minutes d'appels. Le programme n'a pas permis de réaliser le nombre d'heures requis pour l'exercice professionnel du travail social sur le terrain ou en établissement, mais l'évaluation a montré qu'il avait atteint les objectifs éducatifs et de service requis.