

Le soutien psychosocial  
fondé sur la communauté

## Manuel du formateur



Kit de formation



Le soutien psychosocial fondé sur la communauté

**Manuel du formateur**

Kit de formation

Le soutien psychosocial fondé sur la communauté  
Manuel du formateur  
Kit de formation

Centre de référence de la Fédération internationale  
pour le soutien psychosocial  
Publications du Centre PS  
Blegdamsvej 27, DK-2100 Copenhague, Danemark  
Téléphone : +45 35 25 92 00  
Fax : +45 35 25 93 50  
E-mail : [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)  
Site web : [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Photo de couverture :  
Tomas Bertelsen/Croix-Rouge danoise.  
Programme psychosocial au Sri Lanka  
proposant aux enfants de jouer.

Conception et production : Paramedia 1504  
Imprimé au Danemark D 2010

ISBN 978-87-92490-04-9

© Centre de Référence pour le soutien  
psychosocial de la Fédération Internationale  
des Sociétés de la Croix-Rouge et  
du Croissant-Rouge

Prière de contacter le Centre de référence  
pour le soutien psychosocial si vous désirez  
traduire ou adapter quelque partie que ce  
soit du Kit de formation – Soutien psychoso-  
cial fondé sur la communauté. Le Centre de  
référence pour le soutien psychosocial vous  
fournira de la documentation complémentaire  
et vous informera sur la façon de déclarer les  
sources. E-mail : [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)

Le manuel du participant fait partie intégrante du  
Soutien psychosocial fondé sur la communauté.

Le kit de formation comprend :



Manuel du participant

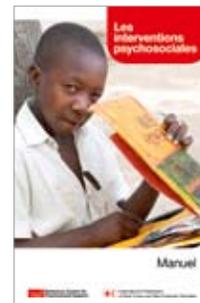


Manuel du formateur



Ressources de  
formation

Voir également :



Interventions  
psychosociales  
Manuel

## AVANT-PROPOS

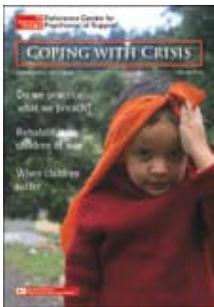
En temps de crise, le soutien psychosocial n'est pas une option facultative ; c'est une obligation. Le Centre de référence de la Fédération Internationale pour le soutien psychosocial a travaillé à l'amélioration du bien-être psychosocial des bénéficiaires, du personnel et des bénévoles depuis 1993.

Avec le temps, nous avons appris qu'il est crucial de renforcer les capacités psychosociales de manière globale, afin de répondre aux catastrophes naturelles, aux conflits et aux problèmes sanitaires. Pour ce faire, nous nous concentrons sur les pistes stratégiques suivantes : assistance opérationnelle, renforcement des capacités des Sociétés nationales, développement des compétences du personnel et des bénévoles, sensibilisation et promotion des connaissances, et amplification des politiques et des stratégies.

Le Kit de formation Soutien psychosocial fondé sur la communauté fait partie de nos efforts pour faciliter le développement des capacités des Sociétés nationales et le développement des compétences du personnel et des bénévoles. Nous espérons qu'il sera un outil utile pour le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que pour d'autres acteurs dans le domaine du soutien psychosocial.

### **Nana Wiedemann**

*Rédactrice en chef et directrice du Centre de référence de la Fédération Internationale pour le soutien psychosocial*



Sur le site web du Centre de référence de la Fédération Internationale pour le soutien psychosocial [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) on peut trouver de la documentation complémentaire sur la formation et souscrire au bulletin d'information trimestriel « Face à la crise » et au bulletin d'information web mensuel.

<b>INTRODUCTION</b>	<b>10</b>
<b>UTILISER LES NOTES ET LES PRÉSENTATIONS POWERPOINT À L'INTENTION DES FORMATEURS</b>	<b>12</b>
<b>COMMENT PLANIFIER UNE FORMATION EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL</b>	<b>13</b>
Formation des formateurs (ToT)	13
Formation de base	14
Le contexte de la formation	14
Fixer des objectifs	15
<b>PROCESSUS D'APPRENTISSAGE DANS UN CONTEXTE PSYCHOSOCIAL</b>	<b>16</b>
Apprentissage des adultes	16
Soutenir les participants	17
Comment gérer les réactions émotionnelles fortes	18
<b>PRÉPARER UN ATELIER DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL</b>	<b>19</b>
Information sur les participants	19
Organiser l'atelier	19
<b>DIRIGER L'ATELIER</b>	<b>21</b>
Introduction	21
Activités de l'atelier	22
Questions et réponses	23
Récapitulatif	24
Évaluation	25
<b>MODULE 1 • ÉVÉNEMENTS GRAVES ET SOUTIEN PSYCHOSOCIAL</b>	<b>29</b>
Introduction	29
Différents types d'événements graves	30
Besoins et soutien psychosociaux	35
Rôle du personnel et des bénévoles	39
Récapitulatif	40
Études de cas supplémentaires	41
<b>MODULE 2 • STRESS ET ACCOMMODATION</b>	<b>45</b>
Introduction	45
Stress et réactions fréquentes au stress	45
Stress extrême et réactions fréquentes	47
Accommodation et assistance en environnement stressant	49
Récapitulatif	53

<b>MODULE 3 • PERTE ET DEUIL</b>	<b>55</b>
Introduction	55
Qu'est-ce que la perte ?	55
Différents types de perte	56
Processus de deuil et facteurs pouvant compliquer ce processus	59
Soutien aux personnes endeuillées fondé sur la communauté	62
Récapitulatif	67
<b>MODULE 4 • LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ</b>	<b>69</b>
Introduction	69
Communautés et bien-être psychosocial	70
Les communautés aux prises avec le stress Mouvement ?	71
Activités de soutien fondées sur la communauté	74
Récapitulatif	79
<b>MODULE 5 • L'AIDE PSYCHOLOGIQUE D'URGENCE ET LA COMMUNICATION DE SOUTIEN</b>	<b>81</b>
Introduction	81
Ecoute active et aide psychologique d'urgence	82
Communication de soutien	85
Groupes de soutien	89
Récapitulatif	90
<b>MODULE 6 • LES ENFANTS</b>	<b>93</b>
Introduction	93
Les besoins particuliers des enfants	95
Réactions fréquentes au stress et au deuil des enfants	96
Violence et maltraitance	99
Récapitulatif	103
<b>MODULE 7 • SOUTENIR LES BÉNÉVOLES ET LE PERSONNEL</b>	<b>105</b>
Introduction	105
Stress des bénévoles et du personnel	106
Prendre soin des bénévoles et du	107
Soutien par les pairs	110
Récapitulatif	112
<b>ANNEXES</b>	<b>115</b>
ANNEXE 1 : Ouvrir et clôturer un atelier	115
ANNEXE 2 : Travailler avec des interprètes	119
ANNEXE 3 : Organiser l'atelier	121
ANNEXE 4 : Tableau de l'activité	127
ANNEXE 5 : Questionnaire d'évaluation	128
ANNEXE 6 : Ressources	129

## REMERCIEMENTS

Nous aimerions remercier les experts psychosociaux et les praticiens à travers le monde pour leur contribution à ce processus d'analyse et de développement poussé..

Rédactrice en chef :  
Nana Wiedemann

Rédacteurs et collaborateurs :

Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Peter Berliner, Lene Christensen, Judi Fairholm, Elin Jonasdottir, Barbara Juen, Louise Juul-Hansen, Pernille Hansen, Ilse Lærke Kristensen, Louise Kryger, Maureen Mooney, Vivianna Lambrecht Nyroos, Stephen Regel, Angela Gordon Stair, Sigridur Björk Thormar, Ásta Ytre.

Le Centre de référence de la Fédération internationale pour le soutien psychosocial souhaiterait exprimer sa gratitude aux organisations suivantes pour avoir contribué à soutenir directement et techniquement cette publication :

 **Norwegian Red Cross**

 **Icelandic Red Cross**

 **Danish Red Cross**

La Croix-Rouge autrichienne,  
la Croix-Rouge canadienne,  
la Croix-Rouge française,  
la Croix-Rouge jamaïcaine,  
l'Université de Copenhague et  
l'Université de Nottingham.

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>10</b>
<b>MODULE 1</b> ÉVÉNEMENTS GRAVES ET SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	<b>29</b>
<b>MODULE 2</b> STRESS ET ACCOMMODATION	<b>45</b>
<b>MODULE 3</b> PERTE ET DEUIL	<b>55</b>
<b>MODULE 4</b> LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ	<b>69</b>
<b>MODULE 5</b> L'AIDE PSYCHOLOGIQUE D'URGENCE ET LA COMMUNICATION DE SOUTIEN	<b>81</b>
<b>MODULE 6</b> LES ENFANTS	<b>93</b>
<b>MODULE 7</b> SOUTENIR LES BÉNÉVOLES ET LE PERSONNEL	<b>105</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>115</b>

## Introduction

**A**u fil des ans, le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont apporté leur soutien aux personnes frappées par des événements graves et ont répondu à la souffrance humaine de façons diverses et variées. Aider les personnes vulnérables par des activités psychosociales exige un personnel et des bénévoles ayant bénéficié d'une formation.

La formation en soutien psychosocial peut être apportée comme un tout discret ou faire partie de programmes préexistants concernant, par exemple, la préparation aux catastrophes, l'aide d'urgence ou l'assistance sociale. De quelque façon qu'il soit apporté, ce genre de formation vise à renforcer la qualité des soins aux bénéficiaires et à fournir un soutien solide au personnel et aux bénévoles.

Ce Manuel du formateur a été développé par le Centre de Référence de la Fédération Internationale pour le Soutien Psychosocial (Centre PS) afin d'améliorer la compréhension du processus de formation même et de fonctionner comme un outil pratique à l'intérieur de ce processus. Il s'appuie sur l'expérience que le Mouvement de la Croix-Rouge a rassemblée au cours de la décennie passée grâce au travail psychosocial effectué dans le monde entier.

Le Manuel du formateur fournit des instructions sur la manière de former les participants aux ateliers des modules de soutien psychosocial fondé sur la communauté qui se trouve dans le Manuel du participant. Les sept modules du Manuel du participant peuvent être utilisés comme un programme de formation complet au soutien psychosocial de base. Cha-

que module peut répondre alternativement à des besoins de formation plus spécifiques. Tous les conseils adressés aux formateurs ainsi que le texte des modules et des diapositives PowerPoint des participants sont de nature générale. Ils auront besoin d'être adaptés au contexte culturel particulier dans lequel la formation se déroule.

**Le Manuel du formateur comprend ce qui suit :**

- **Le mode de planification de la formation en soutien psychosocial** suggère deux types distincts de formation (formation de formateurs et formation de base) et dresse la liste des problèmes à prendre en considération au moment de planifier la formation dans le contexte d'une Société nationale ou d'un Bureau local donné.
- **Le processus d'apprentissage dans un contexte psychosocial** comporte des réflexions sur l'apprentissage des adultes et pointe les problèmes spécifiques de l'apprentissage et du soutien à l'apprentissage dans un contexte psychosocial.
- **La préparation à un atelier de soutien psychosocial offre** des conseils sur la façon de préparer à l'avance, de travailler avec un interprète et quels points pratiques prendre en considération.
- **La direction de l'atelier** donne des indications au formateur pour savoir bien débiter un atelier, gérer des méthodes d'apprentissage différentes (par exemple des présentations, discussions avec les participants), récapituler et évaluer l'avancement de la formation.
- **Le Manuel du formateur et les présentations PowerPoint** sont les points d'appui concrets développés pour chaque module

de formation, ils apportent au formateur des objectifs d'apprentissage, des suggestions de sujets de discussions et d'activités, ainsi que des diapositives PowerPoint et des remarques pour aider les locuteurs à mener les présentations. Il y a des photocopiés à utiliser pendant les séances de formation après chaque module.

- **Des ressources pour la formation**, un CR-ROM, contient Le Manuel du participant, Le Manuel du formateur, des diapositives PowerPoint, un master PowerPoint (pour que vous puissiez créer vos propres diapositives), des Interventions psychosociales. Le manuel et le DVD du Centre PS, "Reconstruire l'espoir" pouvant servir à introduire le thème de la formation. Si vous désirez adapter la version du matériel de formation, prière de contacter le Centre PS.

### Visitez le site web du Centre PS

Le Centre PS travaille en partenariat avec d'autres services de la Croix-Rouge/Croissant-Rouge afin de répondre aux besoins psychosociaux des individus et des communautés. Le Centre PS possède une vaste base de données en fait de publications sur le soutien psychosocial ; elle est accessible à partir du site web [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) où vous trouverez des informations de fond supplémentaires, ainsi que du matériel de formation et des cas complémentaires etc. Pour stimuler de nouvelles idées vous pouvez aussi vous abonner à notre bulletin d'information électronique trimestriel, Face à la crise, et notre bulletin d'information en ligne mensuel.



Si une Société nationale ne peut pas trouver de formateur local, le Centre PS peut apporter son assistance dans la recherche d'un formateur et ses conseils sur les programmes de formation.

### Le Centre de Référence de la Fédération Internationale pour le soutien psychosocial

c/o Danish Red Cross  
 Blegdamsvej 27  
 2100 Copenhagen, Danemark  
 Tel.: +45 3525 9359  
 e-mail: [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)  
[www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

## Utiliser le manuel du formateur et les présentations powerpoint

**T**out le monde n'assimile pas les informations de la même manière. Les présentations visuelles, les exercices interactifs et les courtes séances d'apprentissage sont tous très utiles pour s'adapter à des façons d'apprendre différentes. Varier les méthodes de formation et passer en revue le contenu de formation sous plusieurs formats différents aideront les participants à avoir une concentration soutenue et à assimiler les informations.

Les notes pour le formateur des modules combinent les activités, les notes du locuteur et les présentations orales, avec l'appui des présentations PowerPoint. Dans l'idéal les participants auront lu le texte à l'avance dans leur Manuel du participant et seront préparés à l'atelier, mais, dans le cas contraire, tout se passera aussi bien.

### La structure des modules est la suivante :

- Les objectifs d'apprentissage représentent les buts généraux du module.
- L'introduction par laquelle en tant qu'animateur vous plantez le décor, amenez le sujet et motivez les participants au processus d'apprentissage.
- Chaque module comprend des suggestions d'arguments pour le locuteur, des activités et du travail de groupe correspondant aux objectifs du module.
- Les modules se terminent par une activité de récapitulation et la répétition des objectifs.

Chaque module peut être indépendant ou faire partie d'un atelier plus long comprenant plusieurs modules. La formation devrait s'adapter au milieu local et proposer des histoires types, des scénarios et des images tirées du contexte dans lequel l'atelier se déroule. Cela peut se faire durant les séances, les activités et les présentations PowerPoint. Toutes les activités, le travail de groupe et les présentations auront besoin d'être adaptés à chaque contexte culturel spécifique.

### Activités et discussions

Les notes du formateur suggèrent plusieurs activités pour chaque module. Ces dernières sont conçues pour aider les participants à comprendre la pertinence de la formation vis-à-vis de leurs propres situations, et pour élargir la perception qu'ils ont de leur travail en interagissant avec les autres membres du groupe. Il suffit de retirer celles dont vous ne voulez pas vous servir.

Les notes du formateur offrent des suggestions de discussion avec les participants. Les formateurs peuvent s'en servir pour encourager les participants à intervenir dans une discussion, sur la base de leur propre expérience personnelle. L'objectif est de partager les expériences et de stimuler la réflexion et l'attention plutôt que d'aboutir à des conclusions. Selon les besoins et les intérêts de chaque groupe, on peut choisir des discussions différentes de celles que recense le Manuel du formateur.

## Comment planifier une formation en soutien psychosocial

**P**our préparer un atelier de soutien psychosocial, il importe de prendre en considération :

- quel est le niveau de formation requis
- quels sont les buts à atteindre
- de quelle manière l'information et les compétences seront intégrées sur le terrain.

### FORMATION DE FORMATEURS (TOT)

Il est recommandé de tenir une Formation de formateurs (ToT), si les connaissances préexistantes en soutien psychosocial d'une Société nationale sont faibles, et lorsqu'un grand nombre de personnes ont besoin d'être formées.

Un atelier ToT forme ses participants au soutien psychosocial et aux compétences requises pour la formation d'autres personnes (habituellement des bénévoles) au soutien psychosocial. Cet atelier peut se structurer de diverses manières, basées sur les besoins de la Société nationale. Cependant nous donnons habituellement le conseil suivant : un atelier ToT ne doit pas s'achever avant 5 cinq jours. Un ToT devrait être mené par un Maître formateur. Le Centre PS peut aider la Société nationale à trouver un Maître formateur qui convienne.

Il est préférable que les participants viennent des milieux de la santé, de la santé mentale, de l'assistance sociale ou de la prévention des catastrophes. Le nombre idéal de participants à un atelier ToT se situe entre 12 et 18. Conseillez à la Société nationale de recruter des participants ayant l'opportunité de former d'autres personnes de leur communauté. Un ToT devrait être perçu comme un point de départ : les participants sont vraiment encouragés

à planifier des formations à venir pendant le déroulement d'un ToT.

### Les participants d'un ToT sont capables de :

- se familiariser avec des réactions psychologiques et sociales, des besoins et des interventions, en respectant des cadres culturels pertinents et adéquats
- planifier un ensemble d'interventions sensibles aux circonstances locales
- planifier une séance de formation et la délivrer au sein de l'atelier ToT
- adapter le matériel au contexte local si des photocopies supplémentaires sont nécessaires. Ce qui implique qu'il faudra prendre plus de temps.

Le Maître formateur organise habituellement les 3-4 premiers jours, tandis que les participants (c'est à dire les futurs formateurs) ont

### LE FORMATEUR EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL IDÉAL DOIT POSSÉDER LES COMPÉTENCES ET LES CONNAISSANCES SUIVANTES

- Une formation en santé mentale ou une bonne compréhension du travail social, de la psychologie, de la psychiatrie ou des soins en santé mentale
- Une connaissance de la Croix-Rouge/ Croissant-Rouge
- Une connaissance des conditions de travail sur le terrain
- Des compétences et des connaissances en matière de formation/animation d'éducation des adultes
- Des compétences et de l'expérience en matière de prise en charge d'autrui

l'occasion d'organiser les 1-2 derniers jours. Un ou deux jours sont aussi nécessaires pour adapter la formation et le matériel au contexte local.

### FORMATION DE BASE

Cette formation vise à offrir une introduction élémentaire au soutien psychosocial. Les participants peuvent venir de milieux divers, et pas nécessairement de celui de la santé, de la santé mentale ou de l'assistance sociale. La durée de cette formation peut varier selon les besoins des participants et la demande de formation. Un total de 18 participants par formation est le maximum idéal. L'organisateur d'une formation de base doit avoir suivi une formation ToT complète.

**Les participants à cette formation sont capables de:**

- se familiariser avec des réactions psychologiques et sociales, des besoins et des interventions, dans le respect de cadres culturels pertinents et adéquats
- planifier un ensemble d'interventions sensibles aux circonstances locales.

### LE CONTEXTE DE FORMATION

Pour qu'une formation soit utile, elle ne doit pas se dérouler comme un événement isolé. Elle a besoin d'être planifiée de concert avec d'autres initiatives renforçant les interventions de soutien psychosocial organisées par la Société nationale en question et être intégrée à la future planification stratégique.

**Parmi les questions pouvant être soulevées par ou au sein de l'organisation :**

- Pourquoi la Société nationale ou le Bureau local veut-il cette formation et pourquoi

maintenant ? Qui participera et comment les participants utiliseront-ils leurs nouvelles compétences ?

- Quelle sera la suite donnée à la formation ? Quelqu'un de la Société nationale/du Bureau local sera-t-il responsable de l'utilisation des compétences nouvellement acquises par le personnel ou les bénévoles dans des programmes ou des projets ?
- Si la formation est un ToT, les futurs formateurs ont-ils convenu et réservé du temps de formation pour d'autres formateurs ? Comment ces formations seront-elles organisées ? Qui y prendra part ?
- Des cours supplémentaires ou de remise à niveau peuvent-ils être prévus ?

La formation doit aussi être adaptée au contexte géographique et culturel spécifique.

Le formateur doit non seulement avoir une connaissance complète du matériel contenu dans ce manuel, mais devrait aussi posséder des notions des besoins et des programmes psychosociaux de la société/région où la formation a lieu. Cherchez à savoir si des prospectus, des brochures ou des informations pertinentes quant au soutien psychosocial ont été mis à disposition dans la région et analysez-les.

Pour rendre la formation encore plus adaptée au groupe, les formateurs doivent mettre à profit leur propre expérience, ainsi que celle de leurs collègues et les réseaux locaux. Des exemples de bonnes pratiques en matière de projets de soutien psychosocial et de programmes de réponse aux besoins présents de soutien psychosocial aideront également à mettre en pratique les activités et les discussions.

## FIXER DES OBJECTIFS

Il faut que le formateur et la Société nationale ou le Bureau local conviennent mutuellement d'objectifs concrets pour la formation, de sorte que les attentes soient réalistes. Une fois la formation commencée, ces objectifs doivent guider le processus. Les objectifs devraient refléter le type de connaissances et de compétences dont les participants feront preuve à la fin de la formation.

### Définir des objectifs intelligents :

- Spécifiques et clairs - la signification de l'objectif doit être indubitable
- Mesurables – il faut que l'accomplissement d'un objectif soit dans un sens mesurable, c'est à dire requière des participants qu'ils fassent preuve d'un certain niveau de connaissance à la fin de la formation, un exemple étant par le biais d'un test
- Atteignables – identifiez des objectifs que les participants puissent atteindre en tenant compte de leurs milieux et de leur expérience
- Réalistes – ils doivent être cohérents avec le matériel disponible
- Ponctuels et possibles – l'emploi du temps, le matériel disponible et les installations doivent être organisés de telle sorte que les participants puissent atteindre leurs objectifs

## UN BUT POUR LA FORMATION

### Un but utile

À la fin de la 1ère séance les participants doivent être capables d'identifier et d'expliquer les principes du soutien psychosocial.

### Un but médiocre

À la fin de la séance les participants auront lu le chapitre sur le soutien psychosocial.

## Compléter la formation et son suivi

À la fin de la formation, des certificats de participation sont présentés, faisant état des modules suivis et de la durée de la formation. Ils indiquent aussi si la formation apportée est une formation de base ou une formation de formateurs ou une autre sorte de formation plus spécialisée. Il est recommandé, au cours de la Formation de formateurs initiale (ToT) de discuter des dispositions pour les cours de remise à niveau, la formation du personnel d'encadrement etc. Il existe habituellement une politique de suivi et d'assurance de la qualité, définie dans les conseils pour l'aide d'urgence. Si possible, essayez de suivre les mêmes principes lors de la mise en œuvre de la formation en soutien psychosocial. Vous pouvez utiliser le format FA pour les certificats de formation psychosociale. En cas de doute, n'hésitez pas à contacter le Centre PS.

## Processus d'apprentissage dans un contexte psychosocial

**U**n atelier d'apprentissage représente une occasion unique de partager les connaissances et les compétences, mais ne garantit pas la réussite. La formation aux problèmes psychosociaux en particulier pose des obstacles supplémentaires, les participants pouvant être confrontés au souvenir d'expériences personnelles douloureuses ou traumatisantes. Cette section propose des recommandations sur les stratégies de formation s'étant montrées efficaces dans l'apprentissage pour adultes et traite du processus de formation et d'apprentissage concernant les questions psychosociales.

### APPRENTISSAGE DES ADULTES

Les adultes, face à de nouvelles informations, ne les assimilent ni ne les appliquent pas automatiquement à leur monde. L'apprentissage concerne la compréhension de nouvelles informations, leur mise en relation avec l'expérience actuelle et passée et leur adaptation à sa propre situation de vie ou de travail. Les adultes apprennent souvent mieux dans les circonstances suivantes :

- quand l'apprentissage part de leur propre réalité en s'appuyant sur leur expérience
- quand l'apprentissage atteint des objectifs identifiés
- quand les méthodes d'apprentissage sont variées
- quand l'apprentissage est pertinent pour leur vie quotidienne ou significatif pour l'avenir
- quand l'apprentissage peut être mis en pratique immédiatement.

### LES DIFFÉRENTES FAÇONS D'APPRENDRE

À la base il y a trois types de styles d'apprentissage : l'apprentissage visuel, auditif et kinesthésique. La plupart des personnes tend à préférer un style plutôt que les deux autres. Le formateur a besoin d'en prendre compte en planifiant sa séance de formation.

Ceux qui apprennent visuellement le font le mieux en voyant l'information – des mots et des chiffres imprimés sous forme de texte, d'images, de cartes, de graphiques ou autre support visuel. Ceux qui apprennent visuellement peuvent se faire « une image mentale » à partir des informations qu'ils lisent et prêtent souvent très attention au langage corporel des autres (expressions du visage, des yeux, posture, etc.).

Ceux qui apprennent auditivement le font le mieux en écoutant et en parlant – en écoutant quelqu'un présenter des informations et en pouvant en discuter et poser des questions. Ceux qui apprennent auditivement peuvent se rappeler avec beaucoup de précision le détail des informations qu'ils entendent pendant les conversations ou les cours magistraux. Ils peuvent mener des conversations intéressantes et énoncer clairement leurs idées.

Ceux qui apprennent de manière kinesthésique le font le mieux en accomplissant une activité physique. Ce sont les « manuels » ou les « pratiques » : ils se concentrent vraiment mieux et apprennent plus facilement dès lors que les sensations corporelles interviennent – sentir le corps, faire bouger le corps etc. Ils comprennent en pratiquant – construire des modèles concrets ou prendre part à des jeux de rôle est un bon moyen d'incorporer les informations pour eux.

Un atelier d'apprentissage devrait toujours rester "centré sur l'élève", ce qui signifie que les participants ont un rôle actif et réfléchissent aux questions proposées et en discutent avec les autres participants. Le formateur agit comme un intermédiaire d'apprentissage, plutôt que comme un professeur. Il ou elle modère les discussions et apporte sa contribution aux idées et aux points de vue. Le formateur peut aussi suggérer la prise de note sur certains points, ce qui peut être une bonne façon de structurer la pensée et les sentiments en travaillant sur un apprentissage fondé sur l'expérience.

Mettre en relation les sujets de formation avec la vie et les situations de travail des participants est essentiel lors d'une formation en soutien psychosocial. Cela fait basculer le processus d'apprentissage de la pure acquisition d'un savoir vers l'intégration de nouvelles compétences. La formation est ainsi moins académique et plus pertinente pour tout le monde. Dans le même temps, les compétences du formateur sont mises à rude épreuve.

### **SOUTENIR LES PARTICIPANTS**

L'animateur doit « prêcher d'exemple ». Il ou elle doit montrer qu'il ou elle a une bonne écoute pour rassurer les participants et pour activer le soutien émotionnel au sein du groupe, en particulier pour gérer des questions sensibles comme c'est souvent le cas dans la formation au soutien psychosocial.

### **Il incombe au formateur de s'assurer que :**

- La confidentialité soit stricte. Les participants doivent savoir que ce qui se dit dans la salle de classe n'en sort pas. Il faut s'accorder sur des règles élémentaires. Ainsi, les participants sont en mesure de définir ce qui est important pour eux quand ils parlent de questions sensibles ou d'expériences personnelles pendant la formation.
- Les participants soient encouragés à émettre leur point de vue et leurs préoccupations et à discuter les divers points de vue. Soulignez le droit de chacun à la parole, mais rappelez que ce n'est pas une obligation. Certains participants peuvent ne pas s'exprimer sur des problèmes particuliers (sensibles), mais ça ne signifie pas qu'ils n'écoutent pas ou n'apprennent rien. Soyez attentifs aux possibles différences de sexe (par exemple, les femmes sont souvent plus à l'aise que les hommes pour parler de sujets sensibles).
- Les participants qui montrent des signes de malaise soient rassurés, encouragés, soutenus ou conseillés adéquatement.
- Chaque membre du groupe se sente valorisé. Par leurs contributions aux discussions de groupe, les participants dans le meilleur des cas s'approprient le processus, lequel peut être encore amélioré si le formateur prend en compte leurs apports.

N'oubliez pas qu'en matière de sentiments et de réactions personnels, il n'y a pas de bon ou de mauvais. La façon dont les personnes parlent et réagissent mutuellement est importante. Essayez de conseiller les participants afin d'éviter ou de dissiper les malentendus. À cette fin il est possible de demander au groupe si d'autres partagent cette histoire, cette réaction ou ce sentiment.

### **COMMENT GÉRER LES RÉACTIONS ÉMOTIONNELLES FORTES**

Les exemples et les études de cas utilisées au cours des séances de formation sont susceptibles de rappeler des expériences personnelles aux participants. Lors des activités et des discussions, les participants seront souvent encouragés à exploiter leurs propres expériences, ce qui peut faire remonter des souvenirs ou des réactions pénibles. Autrement, vous pouvez choisir d'encourager les participants à discuter des histoires et des réactions de leurs amis et de leurs familles, afin de ne pas provoquer des souvenirs et des émotions pénibles. N'allez pas trop loin avec l'expérience des participants. Il faut qu'ils puissent contrôler ce qu'ils disent et en tant qu'animateur, insistez surtout sur la façon dont les histoires, les pensées et les sentiments se résolvent.

L'évocation brusque d'expériences difficiles et n'ayant pas été entièrement surmontées peut entraîner des réactions fortes, par exemple de la tristesse, de la frustration, et peut-être parfois des larmes et de la colère, ce qui peut paraître effrayant au début. Mais cela peut offrir l'occasion de montrer des façons de réagir à des sentiments difficiles. Votre discrétion en tant que formateur déterminera s'il est adéquat de traiter de telles questions en présence de l'ensemble du groupe. Il est parfois mieux de le faire individuellement.

Si vous avez le sentiment qu'il convient de réagir au sein du groupe, et si vous en avez le temps, accordez aux participants assez d'espace de réaction et écoutez ce qu'ils disent. Parmi les bonnes questions à poser : « Qu'est-ce qui, dans cette histoire, a en particulier... ? » « Qu'avez-vous fait quand... ? Comment cela vous a-t-il touché quand... ? » Autre réponse très utile : prendre en compte les réactions et les normaliser : « Merci d'avoir partagé des réactions/souvenirs aussi difficiles. Je suis sûr que nous comprenons tous combien cela a été difficile. La plupart d'entre nous trouverait très difficile de vivre pareille situation. »

Si le temps est limité, vous pouvez suggérer à la personne affectée de s'en remettre à un autre participant, ou le formateur peut proposer de passer du temps pendant une pause pour continuer avec la personne. Si nécessaire laissez le participant quitter la salle, mais assurez-vous que quelqu'un l'accompagne. Parlez de ce qui s'est passé avec tous les participants immédiatement après que cela s'est passé. Si le participant affecté quitte la salle, attendez qu'il/elle revienne. Détendez l'atmosphère autant que possible et reconnaissez que ces choses peuvent être parfois difficiles. Demandez si l'un des participants aimerait partager son sentiment sur ce qui se passe. Dans le meilleur des cas, quand ce genre de choses se produit, elles seront gérées de manière positive. Les participants seront rassurés de sentir qu'il n'est pas grave d'être touché ou émotionnellement affecté et que ce genre de choses peut être géré sans mal au sein d'un groupe.

## Préparer un atelier de soutien psychosocial

**U**n atelier de formation doit être planifié longtemps à l'avance. Cela peut prendre souvent jusqu'à deux mois et peut-être même davantage s'il faut traduire du matériel. Beaucoup d'aspects pratiques doivent être traités. Certains des problèmes les plus importants sont décrits ci-dessous.

### INFORMATIONS SUR LES PARTICIPANTS

Essayez d'obtenir à l'avance autant d'informations que possible sur les participants à l'atelier. Un questionnaire adressé préalablement aux participants doit vous renseigner sur ce qui suit :

- Âge et sexe
- Niveau de langue
- Formation scolaire
- Expérience de travail dans le domaine du soutien psychosocial ou dans des domaines connexes
- Expérience avec le Mouvement de la Croix-Rouge
- Expérience de formation antérieure (pour les futurs formateurs)
- Expérience de travail avec des bénévoles (pour les futurs formateurs)
- questions que les participants aimeraient voir traitées lors de l'atelier. De plus, vous pouvez demander aux participants de préparer une étude de cas (d'après une histoire vraie) ou d'écrire un compte rendu personnel illustrant les zones problématiques de leur travail quotidien, ce qui garantit que la formation répond à des problèmes locaux
- À quelles attentes l'atelier doit répondre

Il est possible de diffuser, en même temps que le questionnaire, des informations générales sur l'atelier quant à son but etc. Ce sera aussi une occasion d'expliquer que la formation en soutien psychosocial aborde des questions sensibles, ce qui peut éveiller des émotions inhabituelles.

Le mieux est que le formateur dispose des questionnaires complétés avant l'atelier pour lui accorder plus de temps pour se préparer. Soyez prêts à modifier votre emploi du temps ou le matériel pour répondre aux attentes des participants, si c'est pertinent. Essayez de vous assurer que les participants ont été préparés à l'atelier par la lecture et le passage en revue des modules adéquats.

### ORGANISER L'ATELIER

Vous trouverez un exemple de programme d'atelier à l'Annexe 3. Il résume comment peut être organisé un atelier de formation en soutien psychosocial de base d'après les modules 1-7. Vous êtes priés de remarquer que le programme d'atelier doit seulement servir d'exemple de structuration de l'emploi du temps et des méthodes de formation. Chaque formateur a besoin de préparer son programme selon les besoins et le contexte dans lequel il se trouve.

## Équipement

La Société nationale ou la Branche locale n'ont pas forcément un budget suffisant pour acheter le matériel de soutien ou pour avoir tout l'équipement nécessaire. Dans certains cas vous devrez même fournir tout le matériel vous-même. N'oubliez pas d'imprimer les photocopies, le matériel de cas ou tout autre matériel utile qu'il faudra donner aux participants pendant l'atelier.

### Équipement habituellement utile:

- Ordinateur portable et projecteur ou rétroprojecteur pour PowerPoint ou pour les présentations rétro-projetées
- TV et vidéos ou DVD introduisant les thèmes principaux de l'atelier
- Tableaux à feuilles mobiles, stylos, post-its pour les travaux de groupe

## Emploi du temps

Employez les heures de travail normales auxquelles les gens sont habitués localement pour le déroulement de l'atelier chaque jour. Prévoyez un emploi du temps souple – au cas où les choses prendraient du retard (par exemple le projecteur ne marche pas ou une discussion imprévue mais pertinente s'engage). Beaucoup de petites séances d'étude valent généralement mieux qu'une seule longue séance. N'oubliez pas de garder du temps pour la communication personnelle et pour se détendre et profitez du meilleur moment de la journée pour le travail le plus important.'

## Nourriture et boissons

Informez-vous quant à la nourriture et les boissons – quand convient-il de faire des pauses-déjeuner et des pauses-café, et sous quelle forme la nourriture et les boissons seront-elles mises à disposition ? Demandez à disposer d'eau ou d'autres boissons dans la salle de formation.

## Disposition de la salle de classe

Réfléchissez à la disposition de la salle de classe. Est-ce que vous voulez que les participants s'assoient de manière traditionnelle ou en U, en groupes ou autrement ? Quelle que soit la disposition, assurez-vous que tous les participants voient le formateur et l'écran/tableau noir/tableau à feuilles mobiles facilement. S'asseoir en cercle peut être très efficace pour travailler sur des sujets sensibles et difficiles, tout le monde étant au même niveau, ce qui réduit le déséquilibre d'autorité que peut entraîner une situation de formation.

Il s'agit également de décider si les participants doivent avoir des tables à chaque séance. Avoir une table facilite la prise de notes et l'échange de documents écrits ; ne pas en avoir peut encourager une approche plus participative et permet davantage de se lever pour prendre part à des jeux de rôles etc.

**C**ette section examine les différentes étapes d'un atelier et donne des indications pratiques sur une direction productive de chaque étape. Ces recommandations s'appliquent à la plupart des programmes de formation, bien que certains indices spécifiques portent sur la formation en soutien psychosocial.

### INTRODUCTION

Le premier jour est essentiel pour la réussite de l'atelier. L'important est de commencer sur une note positive. Les participants ont besoin de se familiariser avec leur environnement et de prendre le temps de faire connaissance les uns avec les autres et avec le formateur. Si tout cela est en place, les participants auront la possibilité d'avoir des relations de travail cordiales, se sentiront plus sûrs et partageront des informations personnelles et sensibles pendant les cours.

Accueillez les participants personnellement pendant qu'ils s'inscrivent et faites les présentations. Assurez-vous que chaque participant dispose de son badge. Selon les coutumes locales employez le prénom si c'est vraiment possible.

Les participants doivent travailler selon les règles élémentaires du groupe et en fonction de ce que le formateur attend d'eux. Par exemple :

- Les participants doivent savoir qu'ils sont invités à partager leurs expériences et leurs compétences et la valeur qui y est attachée.
- Encouragez les participants à poser des questions chaque fois qu'ils ont perdu le fil ou qu'ils ne comprennent pas quelque chose.
- Les participants doivent savoir que leur retour d'information est utile à l'ensemble du groupe.
- Confidentialité : Dans ce genre d'atelier, il est essentiel de développer la confiance. Il s'agira de partager beaucoup d'histoires personnelles, et les participants peuvent s'exposer émotionnellement. Il importe de poser comme règle que tout ce qui se dit dans le groupe restera confidentiel. Tous ceux qui peuvent accepter cette règle inconditionnelle devront lever la main. Si certains ne peuvent pas, ils ne doivent pas participer à la formation (Il faut bien sûr demander pourquoi ils ne peuvent pas accepter!)
- Demandez aux participants d'éteindre leurs téléphones portables – si c'est impossible, de les mettre en mode silencieux par respect mutuel. Si un participant est en train de raconter une histoire personnelle, il sera très contrarié d'être interrompu par une sonnerie et risque de se mettre en retrait.
- Insistez sur la ponctualité. Chaque participant doit savoir que l'atelier commencera et finira à l'heure pourvu qu'ils reviennent vite des pauses et du déjeuner.
- Donnez aux participants un emploi du temps (flexible) pour l'ensemble du programme. Il faut que le déroulement des séances soit clairement indiqué, pauses et horaires inclus. Faites bien comprendre qu'il peut être perçu comme une marque d'irrespect de quitter la salle quand un autre participant est en train d'exposer une expérience personnelle. Si les participants ont besoin de quitter la salle à un moment ou à un autre, pour des "pauses de confort" par exemple, arrangez-vous avec le groupe pour que ce soit fait de manière à perturber le moins de personnes possible.

Donnez l'exemple et débutez la réunion en vous présentant personnellement, en parlant de vos caractéristiques personnelles, de votre formation, la raison pour laquelle vous pensez qu'il s'agit d'un sujet important. Une bonne idée éventuelle : ajouter une histoire vous concernant sur la prise de conscience de l'importance du soutien psychosocial. Dans le meilleur des cas les participants seront motivés, après quoi vous pourrez passer à l'entrée en matière.

Une façon plus informelle de commencer l'atelier : ayez une entrée en matière avec une activité conçue pour permettre aux gens de prendre contact et de se mettre à l'aise. Il y a une liste d'activités comme moyen de « briser la glace » à la page 26

Les formateurs peuvent suggérer au(x) groupe(s) un nom – pour aider à donner une identité de groupe. Les participants peuvent trouver un nom ensemble.

Expliquez que l'apprentissage du soutien psychosocial implique une assimilation des processus psychologiques, liés aux sentiments et aux expériences personnels. Par conséquent, il peut parfois se produire qu'un membre du groupe se sente ému et cela est compréhensible et acceptable.

Consacrez un peu de temps à la présentation du programme d'ensemble et parlez-en minutieusement avec les participants. Vérifiez leurs attentes et accordez-vous sur les changements, quand il convient de le faire.

## ACTIVITÉS DE L'ATELIER

### Présentations

Une formation comprend habituellement différentes sortes de présentations. Attirer et soutenir l'attention est crucial. Voici quelques astuces :

**Introduction :** Accrochez l'attention du groupe en évoquant un événement très important récemment survenu dans leur communauté, en racontant une petite histoire ou bien en commençant par une blague.

**Sujet :** Allez du général au particulier pour que le sujet puisse être confortablement traité dans le temps imparti.

**Organisation :** Choisissez deux ou trois points principaux expliquant l'idée centrale et développez chaque point en vous appuyant sur des documents.

**Documents d'appui :** Rassemblez des documents (tirés de livres, de journaux ou en puisant dans votre propre expérience) pour soutenir vos arguments. Cherchez des documents intéressants, exemples, statistiques et citations. Rendez-vous sur le site web du Centre PS pour vous aider.

**Résumé :** Finissez par une conclusion englobant la présentation et répétant le concept central.

### Travail de groupe

Le travail en groupe permet aux participants d'échanger idées, expériences et points de vue et approfondit leur compréhension du travail et du thème du travail de groupe. Les discussions après une activité de groupe permettent aussi aux participants de réfléchir au processus de l'activité et à la part qu'ils y prennent. Dans l'idéal les salles devraient être disposées pour que les animateurs ne puissent ni entendre ni observer les groupes. Demandez à chaque groupe de désigner un membre pour être chronométrateur et un autre secrétaire quand vous donnerez les consignes de travail.

## Jeux de rôle

Les jeux de rôle permettent aux participants de collaborer, de s'impliquer activement, d'affronter diverses situations et d'essayer de nouvelles façons de se comporter. Certains participants préfèrent les jeux de rôle car ils sont plus réticents à participer au travail de groupe et aux discussions en plénière. L'usage des jeux de rôle fait varier la formation et assure que des formats d'apprentissage différents sont employés. En préparant les jeux de rôle, assurez-vous que chaque joueur dispose de notes détaillées et si possible servez-vous de photocopiés. Au moment de demander aux participants de travailler en groupes, là où c'est possible, désignez l'un d'entre eux comme chronométreur, un autre comme secrétaire et un troisième comme observateur. Quand les participants sont en nombre impair et ne peuvent pas aller par paires ou en groupes, assurez-vous que chacun d'entre eux a un rôle spécifique.

## Journal de bord

Un journal de bord constitue un outil utile pour que les participants puissent noter leurs opinions, pensées, questions et réflexions sur un thème donné. Le processus de rédaction aide les participants à clarifier leurs points de vue. Un journal de bord peut aussi servir à noter des idées pour les actions futures. Quand vous vous servez d'un journal de bord, par exemple après une présentation, demandez aux participants de noter leurs pensées et leurs réactions avant de les partager avec un autre participant ou avec le groupe. Cela leur donne le temps de se préparer avant de prendre la parole.

## Séances plénières

En plus des présentations et des activités de groupe, l'atelier doit permettre de discuter pendant les séances plénières ainsi que pendant les séances de questions/réponses. En séances plénières, l'ensemble du groupe échange informations et points de vue. Encouragez les participants à être actifs en demandant des

commentaires, un retour d'information ou en posant des questions, pour que tout le monde se sente partie prenante.

## QUESTIONS ET RÉPONSES

Le processus de formation consiste aussi à vérifier si les participants comprennent le contenu du cours. Cela peut se faire en posant les questions de différentes manières. Poser des questions à un participant sur sa propre expérience sur un sujet donné est une façon d'encourager à participer et à apprendre activement, et permet aux membres du groupe de poser des questions librement. Cela les aide à suivre le cours sur des sujets qu'ils trouvent importants. Le formateur doit avoir une connaissance complète du matériel et être préparé à répondre à toutes les questions sur le matériel. Ci-dessous, quelques astuces pour diriger une séance de questions/réponses efficace :

### Poser des questions

Prévoyez quand poser les questions. Réfléchissez aux différents types de questions – des questions qui vérifient la compréhension ainsi que des questions qui motivent les participants. Chaque question doit se concentrer sur un sujet, un seul et clairement défini. Adressez vos questions à tous les participants. Donnez la parole à un participant volontaire. Évitez de poser rapidement vos questions ou de répondre à vos propres questions immédiatement.

### Gérer les réactions des participants

Écoutez avec sensibilité ce qui est dit et concentrez-vous sur le locuteur. Restez en contact visuel et adressez des messages non verbaux pour signaler votre attention – posture ouverte, gestes d'approbation, hochements de tête. N'interrompez pas, mais guettez les signaux indiquant qu'un autre élève désire réagir. Il importe de souligner les réponses en les encourageant, et d'approuver ce qui est juste et acceptable dans les réponses incomplètes. Usez de diplomatie avec les réponses incor-

rectes. L'amour-propre du participant est très important et amène un retour d'information immédiat et spécifique. Une astuce : demander l'opinion des autres participants : « Êtes-vous d'accord, partagez-vous ces sentiments ? »

### Répondre aux questions des participants

Un formateur doit répondre à beaucoup de questions pendant un cours et il importe que toutes les questions soient prises au sérieux et que personne ne se sente mis à l'écart ou stupide. Ce point est encore plus important quand il s'agit d'enseigner le soutien psychosocial. Ne restez pas désarçonné si la question est difficile. Ne prenez pas la question trop à cœur. Demandez-vous ce que la personne veut vraiment savoir. Y a-t-il une question derrière la question ? Confirmez ou clarifiez la question si nécessaire. Adressez la question aux autres participants s'il le faut – l'un d'entre eux peut être en mesure de donner une bonne réponse. Prenez tout votre temps pour répondre, et essayez de répondre de telle manière que tout le monde se sente inclus.

Des problèmes peuvent être soulevés ou des questions posées auxquels il importe de répondre mais qui se révèlent difficiles à traiter quand ils sont évoqués. Pour être sûr de ne rien oublier, il est utile de placer un tableau à feuilles mobiles « Parking/En attente » sur le mur où les sujets de discussions sont notés.

### RÉCAPITULATIF

L'un des objectifs d'un bon programme de formation doit être de permettre aux participants d'appliquer leurs connaissances et leurs compétences à leur environnement de travail. Noyer les membres du groupe sous une masse d'informations n'entraîne pas d'enthousiasme

## RAISONS POSSIBLES À L'ORIGINE DE DIFFÉRENTS TYPES DE RÉPONSES

### Pas de réponse

- La question était-elle trop complexe ?
- L'environnement mettait-il en confiance ?
- Les élèves faisaient-ils attention ?
- Les participants sont-ils fatigués et incapables de se concentrer ?

### Réponse incongrue

- La réponse émane-t-elle d'un besoin personnel d'attirer l'attention ?
- Le participant a-t-il répondu pour ne pas perdre la face parce qu'il ne savait pas quoi dire ?

### Suppositions

- Est-ce qu'il n'y avait pas assez de temps pour réfléchir ?
- Le participant était-il contraint de dire quelque chose ?
- La question était-elle embarrassante ?

### Réponse incorrecte

- La question a-t-elle été mal comprise ?
- Était-elle trop complexe ?
- Était-elle formulée de façon confuse ?
- Fallait-il répondre à plusieurs questions en même temps ?
- L'élève dispose-t-il d'informations incorrectes ?

pour aborder le travail. Les participants ont besoin de sentir que l'expérience a été achevée, ou complétée. C'est pour cela que la séance finale de récapitulation, de passage en revue et d'évaluation est essentielle et ne doit pas être précipitée.

Prenez le temps de récapituler avec les participants le programme entier et demandez-leur de revenir sur n'importe quelle partie du programme. Le récapitulatif permet à chacun de vérifier qu'il a compris et de s'assurer que tous les points ont été traités adéquatement. Prenez garde qu'aucun membre du groupe n'accapare une trop grande part du temps disponible pour cette discussion. L'important est que tout le monde participe au processus.

Pour permettre aux participants de communiquer à l'avenir, il est possible de faire circuler une liste où ils pourront accepter de donner leurs coordonnées. La liste complète sera ensuite copiée et communiquée en fin de formation.

## ÉVALUATION

L'évaluation du programme de formation apporte au formateur un retour d'information et montre si les objectifs étaient réalistes et les attentes réalisables. Le retour d'information contribue à la qualité de la formation sur la durée et aide au développement professionnel du formateur.

Vous trouverez un exemple de questionnaire d'évaluation dans l'Annexe 5. Il peut servir pour avoir une vue d'ensemble de l'opinion des participants sur le cours. Un questionnaire est utile mais il y a aussi une occasion d'avoir un retour d'information plus immédiat et personnel : la séance d'évaluation avec le groupe.

### Questions que les participants peuvent poser lors de la discussion de groupe :

- Dans quelle mesure votre connaissance du soutien psychosocial a-t-elle grandi ?
- Dans quelle mesure l'atelier a-t-il répondu à votre attente ?
- Dans quelle mesure les objectifs de l'atelier ont-ils été atteints ?
- Dans quelle mesure le matériel des cours était-il accessible ? Qu'est-ce qui a été particulièrement utile ? Quelles étaient les difficultés ?
- Qu'est-ce qui vous a plu pendant le cours ?
- Quelles sont vos suggestions pour améliorer le cours ?
- Citez les trois choses les plus importantes que vous avez apprises.
- Citez l'expérience la plus significative que vous avez eue pendant la formation.

Une bonne relation avec les participants permet au formateur de demander des commentaires et d'encourager la critique constructive. Si le questionnaire et le retour d'information sont tous deux prévus en plénière, distribuez le questionnaire d'abord, autrement la discussion en séance plénière pourrait influencer les réponses des participants.

### Dire au revoir

Des histoires personnelles ont été partagées et des points faibles peut-être mis à jour. Par conséquent, de même que l'on dit au revoir à un ami cher, prenez le temps pour vous séparer et dire au revoir.

### Caractéristiques uniques

Mettez les participants en binômes et donnez-leur quelques minutes pour s'interroger l'un l'autre sur leur vie et leurs centres d'intérêts. Réunissez le groupe et faites présenter chacun par son partenaire et faites part d'au moins deux de leurs caractéristiques qui soient uniques.

### Vos préférences

Mettez les participants en binômes et demandez-leur de se dire l'un l'autre leur plat favori ou quel est l'animal qui, selon eux, les décrit le mieux et pourquoi. Par la suite, ces informations seront communiquées au groupe quand les participants présenteront leurs partenaires.

### Lancer la balle

Formez un cercle avec les participants et faites qu'ils se renvoient une balle souple. Chacun dit son nom en attrapant la balle. Après quelques minutes, demandez à qui reçoit la balle d'appeler par son nom la personne qui la leur a renvoyée. Vous pouvez aussi employer cette activité tout au long du cours en remplaçant le nom des participants par un rapide échange d'informations. Par exemple, le formateur peut demander : « quels sont les principes directeurs d'un programme de soutien psychosocial réussi ? » ou « quels sont les sept principes du Mouvement ? ». La balle fait le tour du cercle et les participants répondent quand ils reçoivent la balle.

### Badges

Préparez un badge avec le nom de chaque participant et mettez tous les badges dans une boîte. Chaque participant pioche un badge dans la boîte. Chacun situe la personne dont il a pioché le badge et se présente. Cette activité est particulièrement utile pour les grands groupes de 20 personnes ou plus.

### Réalité ou fiction

Demandez à chacun d'écrire quatre phrases le concernant, dont une fausse. Chacun à son tour lit sa liste à voix haute et le reste des membres du groupe mettent par écrit la phrase qu'ils estiment être fausse. Une fois le tour complet, la première personne relit sa liste et indique quelle phrase est fausse. Les membres du groupe doivent comparer la phrase qu'ils ont écrite et la réponse juste.

### La baguette magique

Demandez aux participants ce qu'ils feraient s'ils trouvaient une baguette magique qui leur permettrait de changer trois choses. Dans quel sens se changeraient-ils, leur travail, leur maison, un projet important, etc. ? Cette activité aide le groupe à connaître les désirs et les frustrations des autres.

Vous trouverez d'autres moyens de briser la glace sur Reproline – Reproductive Health Online, une filiale de l'Université John Hopkins : <http://www.reproline.jhu.edu/index.htm>

## Notes

# MODULE 1



# ÉVÉNEMENTS GRAVES ET SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

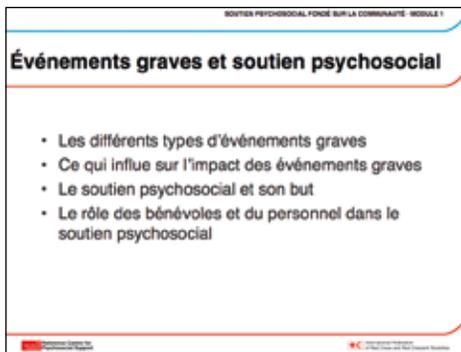
## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Les participants doivent pouvoir :

- comprendre en quoi consiste un événement grave
- comprendre en quoi consiste le soutien psychosocial
- discuter de soutien psychosocial selon les termes des directives du CPI
- décrire les méthodes de travail des bénévoles et du personnel du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

## INTRODUCTION

Ce module définit les événements graves et présente l'idée de soutien psychosocial. Il sert des directives du CPI pour illustrer les différents niveaux de besoin. Il traite du rôle des bénévoles et du personnel dans le domaine psychosocial.



## Étude de cas

### Secourir les survivants du crash aérien au Pérou

Le 23 août 2005, un avion s'est écrasé près de l'aéroport Pucallpa et a pris feu. La Croix-Rouge péruvienne a réagi à l'accident survenu suite à l'atterrissage forcé de l'avion dû à de mauvaises conditions météo. Un total de 12 bénévoles de la Croix-Rouge péruvienne ont été envoyés sur place pour prendre en charge les 52 survivants. De nombreux survivants étaient dans un état grave : sévèrement brûlés ou souffrant de fractures aux bras et aux jambes. Manuela Seijas Pérez, le chef des bénévoles, a déclaré que les bénévoles avaient travaillé en étroite collaboration avec les pompiers, la police nationale et le département sanitaire pour retrouver des survivants et tout au long des opérations de secours.

Ouvrez la séance et mettez en lumière les objectifs d'apprentissage :

- ce qui définit un événement grave
- ce qu'est le soutien psychosocial
- comment nous répondons aux différents niveaux de besoin en utilisant les directives du CPI
- le rôle du personnel et des bénévoles dans le domaine psychosocial

### ACTIVITÉ 1.1

Discussion plénière.

#### Objectif

Apprendre ce qui définit les événements graves et quelles sont les réactions courantes à ces événements.

#### Matériel nécessaire

Étude de cas (voir l'étude de cas du Pérou) ou utilisez un DVD, de préférence tiré du contexte culturel dans lequel se déroule la formation.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants.

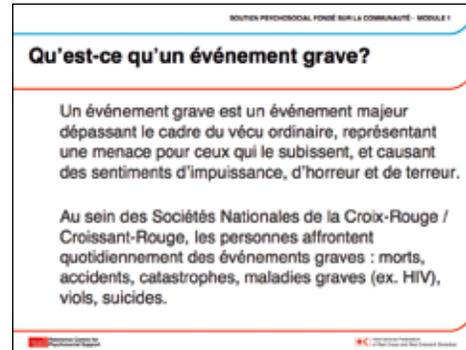
#### Questions à débattre

Il fait partie de la condition humaine de subir des événements graves dans une vie. Quelles réactions aux événements de crise avez-vous vues chez autrui ou subies vous-mêmes ?

En quoi l'événement était-il grave ?

Quelle a été la réaction d'autrui ou la vôtre ?

Qu'est-ce qui était le plus impressionnant ?



Pages 18-19 du manuel

### DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVÉNEMENTS GRAVES

Présentez brièvement les événements graves, tant au niveau individuel que communautaire.

« Un événement grave est un événement majeur dépassant le cadre du vécu ordinaire, représentant une menace pour ceux qui le subissent et causant des sentiments d'impuissance, d'horreur ou de terreur. »

Caractéristiques des événements graves :

- soudain
- violent
- dépassant habituellement le vécu humain ordinaire
- ayant un impact émotionnel fort
- pouvant excéder les capacités d'accommodation ordinairement suffisantes d'un individu ou d'un groupe



Examinez les différents types d'événements graves pour lesquels les CR/CR effectuent un travail psychosocial. Des exemples de catastrophe naturelle, de conflit armé, de crise sanitaire, de soins d'urgence sont localisés sur la diapositive.

1. Bam/Pakistan – Séisme
2. Beslan – Prise d'otages dans une école
3. Zimbabwe/Sud de l'Afrique – VIH ou SIDA
4. Bulgarie – Numéro de secours et d'information pour femmes prostituées de force
5. Palestine (territoires autonomes palestiniens et territoires occupés) – Enfants affectés par le conflit armé
6. Colombie – Populations déplacées de l'intérieur
7. Indonésie/Sri Lanka – Tsunami dans l'océan Indien
8. Syrie – Réfugiés
9. Liban – Conflit armé
10. Israël/Autriche – Ambulanciers
11. Danemark – Numéro de secours pour jeunes isolés

Exemple sur la carte :

Tremblement de terre en Iran 2003

- Morts : 30 000
- Blessés : 30 000
- Sans-abri : 75 000



Exemple sur la carte :

Crise des otages dans l'école de Beslan en 2004

- 1 200 enfants et adultes pris en otages dans l'école
- Au moins 334 tués, dont 155 enfants

Exemple sur la carte :

Personnes séropositives ou atteintes du SIDA au Zimbabwe (chiffres de 2005)

- 20 % soit un adulte sur cinq entre 15 et 49 ans sont séropositifs ou atteints du SIDA
- près d'un enfant sur quatre est orphelin à cause du SIDA

### ACTIVITÉ 1.2

Discussion par binôme suivie d'une séance plénière.

#### Objectif

Identifier les caractéristiques des événements graves en question.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants.

Demandez aux participants de travailler sur les questions par deux pendant 10 minutes.

#### Questions à débattre

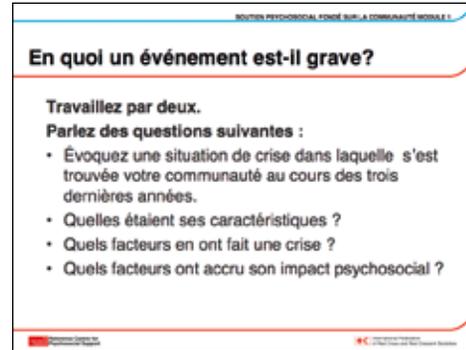
Quelles sont les caractéristiques des événements présentés ?

Quels facteurs en ont fait un événement grave ?

Assurez le suivi pendant une séance plénière et demandez aux participants de donner d'autres exemples d'événements graves différents.

Divers facteurs déterminent le type d'impact d'un événement sur un individu et une communauté. L'événement en soi et la résilience des victimes influera sur l'impact psychosocial d'une situation de crise.

De nombreuses personnes font preuve de résilience, c'est-à-dire de capacité de s'accommoder relativement bien de l'adversité : des facteurs sociaux, biologiques et psychologiques décideront du développement ou de l'apparition de la résilience face à l'adversité chez certaines personnes.



Introduisez les termes de facteurs protecteurs et de facteurs de risques :

- Les facteurs protecteurs, littéralement, « protègent » les gens en réduisant l'impact des problèmes et des difficultés
- Les facteurs de risques font littéralement courir des « risques » au gens en augmentant l'impact des problèmes et des difficultés

Les facteurs protecteurs et de risques influant sur l'impact psychosocial d'une crise sont déterminés par :

- **Les caractéristiques de l'événement :** naturel plutôt qu'humain, intentionnalité, degré d'évitabilité, importance de l'impact, souffrance, degré d'anticipation, durée de l'événement
- **L'environnement de crise et d'après-crise :** conditions météorologiques, moment de la journée, accessibilité de la zone, importance des dégâts matériels, nombre de survivants et nombre de morts, nombre d'enfants morts
- **Les caractéristiques individuelles :** sexe, handicaps, âge, statut économique, santé mentale et physique, expériences traumatiques antérieures
- **Les ressources de la famille et de la communauté :** nature des relations entre les enfants et ceux qui les prennent en charge, réseaux sociaux

actifs, cohésion de la communauté, système et rites religieux, opportunités économiques et éducatives

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 1

### Qu'est-ce qui accroît l'impact psychosocial d'une crise?

Travaillez en groupes de trois à quatre.

- Lisez l'étude de cas
- Cherchez quels facteurs ont accru l'impact psychosocial des événements

© 2012 Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 1

### Facteurs affectant l'impact psychosocial d'événements graves

1. Caractéristiques de l'événement
2. Environnement de crise/après-crise
3. Caractéristiques individuelles
4. Ressources de la famille et de la communauté



© 2012 Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 1

### Facteurs affectant l'impact psychosocial d'événements graves

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caractéristiques de l'événement                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naturel contre humain</li> <li>- Intentionnalité</li> <li>- Degré de prévention</li> <li>- Étendue de l'impact</li> <li>- Souffrance</li> <li>- Degré de prévisibilité</li> <li>- Durée de l'événement</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Environnement de crise/après-crise                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condition météo</li> <li>- Période du jour</li> <li>- Accessibilité de la zone</li> <li>- Importance des dégâts matériels</li> <li>- Nombre de morts</li> <li>- Nombre d'enfants morts</li> </ul> </li> </ol>
--	---

© 2012 Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 1

### Facteurs affectant l'impact psychosocial d'événements graves

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Caractéristiques individuelles                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Âge - stade de développement</li> <li>- Santé mentale</li> <li>- Systèmes de soutien social</li> <li>- Incapacités</li> <li>- Statut socio-économique</li> <li>- Religion</li> <li>- Catastrophes antérieures</li> <li>- Expériences traumatiques antérieures</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ressources familiales et communautaires                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nature des relations entre enfants et assistants</li> <li>- Réseaux sociaux actifs</li> <li>- Systèmes et rites religieux</li> <li>- Opportunités économiques et éducatives</li> <li>- Cohésion de la communauté</li> </ul> </li> </ol>
--	--

© 2012 Université de la Colombie-Britannique

### ACTIVITÉ 1.3

Travail de groupe suivi d'une séance plénière.

#### Objectif

Apprendre ce qui augmente l'impact psychosocial des catastrophes.

#### Matériel nécessaire

Des photocopies d'études de cas Séisme au Pakistan 2005. Attentats du 7 juillet – Londres 2005. Un tableau à feuilles mobiles pour chaque groupe.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants.

Répartissez les participants en petits groupes de trois à quatre.

Laissez-leur le temps de lire les études de cas et dix minutes pour les discussions de groupe.

Le groupe note les réponses à la question débattue sur le tableau à feuilles mobiles et les présente en séance plénière.

#### Question à débattre

Quels facteurs ont aggravé l'impact psychosocial de cet événement ?

**Étude de cas**

**Séisme au Pakistan 2005**

- 80 000 morts
- 1 000 000 blessés
- 3,5 millions de sans-abris

En octobre 2005, un séisme a frappé le Pakistan, tué plus de 80 000 personnes et blessé environ 1 000 000 personnes. De nombreuses victimes étaient des enfants. Les conditions météo rigoureuses qui ont suivi le séisme et les difficultés d'accès de la zone, ajoutées au manque d'installations sanitaires élémentaires et de médicaments essentiels, d'abris et d'autres formes de secours, ont vulnérabilisé plus encore les victimes pendant les jours qui ont suivi la catastrophe.

Immédiatement après le séisme, la situation était vraiment désespérée. L'accès aux zones sinistrées était très difficile, le temps extrêmement froid et les infrastructures de base détruites. Après quelque temps, il est devenu possible d'atténuer l'impact du séisme, de créer des espaces sûrs pour les enfants, d'organiser des activités spécialisées pour les femmes et de fournir des informations quant aux réactions normales à des situations anormales.

Qu'est-ce qui a réduit l'impact du séisme ?

- Les personnes ont commencé à s'entraider
- Ensemble, les hommes ont pris concrètement en charge la reconstruction
- Une fois les secours arrivés, des écoles temporaires ont pu commencer à accueillir les enfants – la scolarisation est très importante pour le bien-être des enfants
- Les femmes se sont parlées et ont trouvé qu'elles faisaient face aux mêmes problèmes

Qu'est-ce qui a aggravé l'impact du séisme ?

- L'étendue de l'impact/l'importance du désastre
- Le grand nombre de morts
- La situation géographique : le relief a rendu

l'accès difficile et certaines zones n'ont pu être accessibles que par hélicoptère

- Le temps qu'il a fallu aux secours pour atteindre les zones du fait des difficultés d'accès
- Les conditions météo : un hiver rigoureux s'annonçait
- Les séquelles

**Étude de cas**

**Attentats du 7/7 – Londres 2005**

- 52 morts
- 700 blessés
- perturbation du réseau de transport de la ville
- perturbation du réseau de téléphonie mobile du pays.

Lors des attentats de Londres du 7 juillet 2005, une série d'attaques à la bombe coordonnées ont atteint le réseau de transport public de Londres le matin à l'heure de pointe. Les islamistes extrémistes britanniques qui ont perpétré ces attentats-suicides étaient motivés par l'engagement de la Grande-Bretagne dans la guerre en Irak et dans d'autres conflits.

À 8h50 du matin, trois bombes ont explosé à cinquante secondes d'intervalle dans trois rames du métro de Londres. Une quatrième bombe a explosé dans un bus près d'une heure plus tard à 9h47 du matin à Tavistock Square. Les attentats ont tué 52 passagers, en ont blessé 700 autres et ont perturbé le réseau de transport de la ville (gravement, le premier jour). Cette série d'attentats-suicides constitue l'attaque terroriste la plus importante et la plus meurtrière contre le réseau urbain de Londres à ce jour.

Qu'est-ce qui a atténué l'impact des attentats ?

Les blessés et les personnes choquées ont été secourus rapidement. Des centres stratégiques d'information ont été mis sur pied immédiatement et les traces des attentats ont été

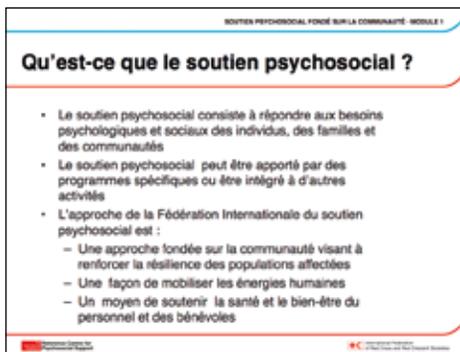
nettoyées très vite. Des réunions d'information à l'attention des personnes touchées ont été organisées peu de temps après. Un plan d'urgence était prévu avant les attentats.

Qu'est-ce qui a augmenté l'impact des attentats ? Le fait que les auteurs des attentats étaient intégrés à la communauté. La méticulosité de la préparation et de l'exécution des attentats a aggravé le choc ressenti par la communauté. De nombreux londoniens ont pensé qu'ils auraient pu être eux-mêmes victimes de ces attentats.

Pages 23-25 du manuel

## BESOINS ET SOUTIEN PSYCHOSOCIAUX

- Nous allons à présent examiner la définition du soutien psychosocial et l'appliquer à des exemples tirés de la vie réelle
- Nous allons examiner comment ce soutien est apporté à différents niveaux dans toute la communauté, à l'aide de la pyramide du CPI



Un mot sur les autres modules de ce kit de formation. Il y a des modules spécifiques, par exemple sur :

- Les enfants et leurs besoins particuliers
- Le soutien psychosocial mis en œuvre au sein de la communauté
- L'aide psychologique d'urgence et la communication de soutien

Ces modules offriront l'occasion de débattre et d'employer des compétences dans des domaines spécifiques.

### ACTIVITÉ 1.4

Discussion de groupe.

#### Objectif

Engagez la réflexion des participants sur différents aspects du soutien psychosocial.

#### Matériel nécessaire

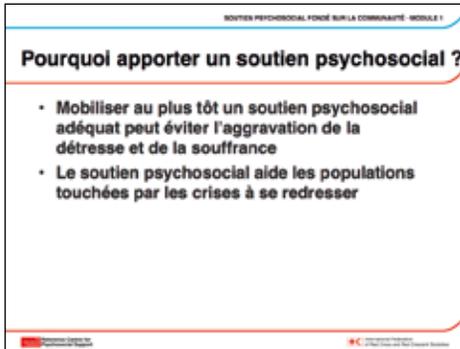
Un tableau à feuilles mobiles.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Sur un tableau à feuilles mobiles notez ce que les participants perçoivent comme étant du soutien psychosocial.

#### Question à débattre

Quels éléments percevez-vous comme appartenant au soutien psychosocial ?

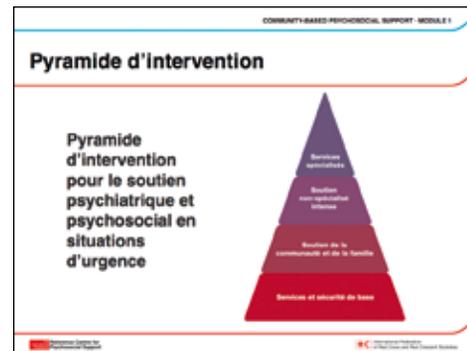


Dimension psychologique = processus, sensations et réactions internes, émotionnels et cognitifs

Dimension sociale = réseaux relationnels, familiaux et communautaires, valeurs sociales et pratiques culturelles

- Travailler au niveau de la communauté plutôt qu'à un niveau individuel est un moyen efficace de soutenir un grand nombre de personnes. Ainsi, le soutien psychosocial renforce les réseaux sociaux ou les restaure s'ils ne sont pas intacts et aide les individus à apprendre à se protéger et à protéger autrui, et par-là même à commencer leur propre rétablissement.
- Il importe d'impliquer la communauté dans la planification et la mise en œuvre d'activités psychosociales spécifiques. Les intérêts et les rapports des victimes sont ainsi protégés.
- La plupart des services de la CR/CR sont rendus par des bénévoles. Le personnel et les bénévoles de la CR/CR font habituellement partie de la communauté locale ; donc le soutien de la CR/CR peut atteindre de nombreuses personnes et refléter les besoins de la communauté.

Les Directives du CPI illustrent par une pyramide « un système hiérarchisé de soutiens complémentaires ». Les étages représentent les différents types de soutiens dont peuvent avoir besoin les individus, en temps de crise, à un stade de reconstruction peu avancé ou dans des situations prolongées de détresse qu'ils subissent pendant de nombreuses années.



Les soutiens apportés à ces quatre niveaux sont comme suit :

#### 1. Services de base et sécurité :

Le bien-être de tous est sauvegardé en satisfaisant les besoins élémentaires de chacun, ses droits à la sécurité et à la gouvernance, ainsi que les services de base tels que la nourriture, l'eau potable, les soins de santé et le logement.

- Une réponse psychosociale peut impliquer ici une action de sensibilisation visant à faire savoir que ces services et ces protections de base sont mis en place et exécutés d'une manière appropriée et en respectant les normes sociales.

#### 2. Dispositifs de soutien communautaires et familiaux :

Un nombre plus réduit de personnes peut avoir besoin d'une aide pour accéder aux

dispositifs de soutien familiaux et communautaires. En raison des bouleversements fréquents qui sont propres aux situations d'urgence, les réseaux communautaires et familiaux peuvent être brisés.

- Une réponse psychosociale peut impliquer dans ce contexte la recherche de la famille et la réunification, ou elle peut s'attacher à encourager les réseaux de soutien social.

### 3. Soutiens concentrés :

Un nombre encore plus réduit de personnes aura besoin d'un soutien plus directement centré sur le bien-être psychosocial. Ce sont généralement des travailleurs formés et encadrés qui mènent ces interventions individuelles, familiales ou de groupe.

- Ici une réponse psychosociale peut s'étendre à des activités visant à aider les victimes de violences faites aux femmes, par exemple des groupes de soutien aux victimes de viols ou des activités pour les personnes séropositives ou malades du SIDA

### 4. Services spécialisés :

En haut de la pyramide se trouve le soutien complémentaire destiné au faible pourcentage de la population dont les conditions d'existence sont intolérables, malgré les soutiens susmentionnés, et qui peut connaître d'immenses difficultés à fonctionner normalement au quotidien.

- Dans ce cas, l'assistance peut comprendre un soutien psychologique ou psychiatrique aux personnes présentant des troubles mentaux que les services de santé primaires ne peuvent traiter adéquatement.

## ACTIVITÉ 1.5

Travail de groupe suivi d'une séance plénière.

### Objectif

Apprendre quels sont les avantages du soutien psychosocial.

### Matériel nécessaire

Une étude de cas utilisant l'exemple suivant du Zimbabwe.

### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Répartissez les participants en petits groupes de trois à quatre. Laissez-leur le temps de lire les études de cas et dix minutes pour une discussion de groupe. Pendant la séance plénière, notez sur un tableau à feuilles mobiles ce que les participants perçoivent comme étant les avantages du soutien psychosocial et ce qui arrivera si le groupe affecté ne reçoit pas de soutien psychosocial.

### Questions à débattre

Quels sont les avantages du soutien psychosocial ?

Quelles sont les conséquences pour le groupe affecté s'il ne reçoit pas de soutien psychosocial ?

### Personnes séropositives ou malades du SIDA au Zimbabwe

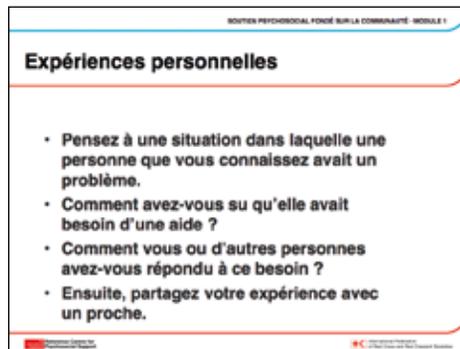
Réactions : éloignement, perte du sentiment d'appartenance, stigmatisation, honte, culpabilité, inquiétudes quant à l'avenir, peur pour l'avenir des enfants, anxiété, dépresssion, négation.

Besoins psychosociaux :

- Information et éducation : pour prévenir la transmission et la stigmatisation, sur les services médicaux et aider au sein de la communauté (par ex. les groupes de soutien)
- Soutien et compréhension : à la fois de la personne malade, de ses parents et de la communauté
- Soutien pratique : acheter de la nourriture, faire le ménage etc.

Interventions psychosociales :

- Livres de souvenirs ou livres personnalisés – connaissances pratiques et souvenirs de famille
- Prise en charge à domicile par des bénévoles de personnes séropositives ou malades du SIDA, des orphelins et des enfants vulnérabilisés par le VIH ou le SIDA
- Soutien pratique
- Prise en charge des assistants : groupes de soutien, matériel de protection (savon, gants)
- Activités créatives : intégrer les personnes stigmatisées dans la communauté
- Activités d'information : diffuser les informations, réduire la stigmatisation



### ACTIVITÉ 1.6

Discussion de groupe

#### Objectif

Identifier les besoins psychosociaux des individus.

#### Matériel nécessaire

Un tableau à feuilles mobiles.

#### Questions à débattre

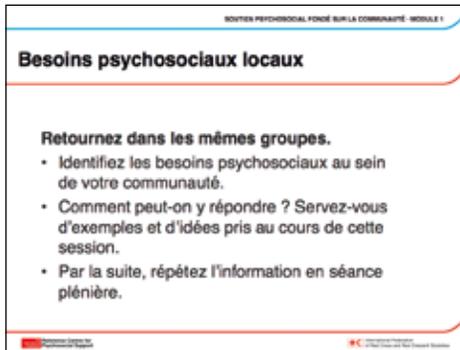
Pensez à une situation dans laquelle une personne de votre connaissance avait un problème.

Comment aviez-vous compris qu'il y avait un besoin ?

Quels étaient les besoins de la personne ? Comment avez-vous (ou quelqu'un d'autre) répondu à ces besoins ?

Notez les différents types de soutien sur un tableau à feuilles mobiles.

Prenez bien soin d'écouter les participants pendant et après cette activité, il est possible qu'elle les déstabilise. Soyez prêts à proposer votre assistance comme cela est décrit dans le chapitre d'introduction.



Pages 23-25 du manuel

## RÔLE DU PERSONNEL ET DES BÉNÉVOLES

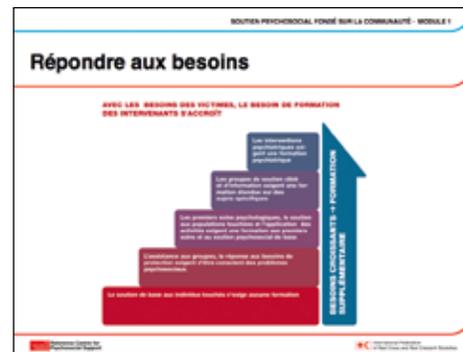


Bien que la plupart des gens soit capable de prendre en charge autrui et d'apporter son soutien dans les moments difficiles, la formation au soutien psychosocial aide les bénévoles et le personnel à être plus conscients de certains principes et techniques de base utiles pour leur travail.

L'un des objectifs de cette formation est de reconnaître quelles compétences sont requises et d'apprendre comment les améliorer et les appliquer plus efficacement.

Traits ou caractéristiques communs des assistants :

- Une bonne capacité d'écoute et une attitude bienveillante
- Connaissance du PS et bonne capacité d'assistance



Avantage des bénévoles :

- Ils ont facilement accès à la population sinistrée, ont sa confiance et connaissent les lieux.
- Ils interviennent souvent dans des situations difficiles et un environnement qui leur est familier du fait de leur appartenance à la communauté.

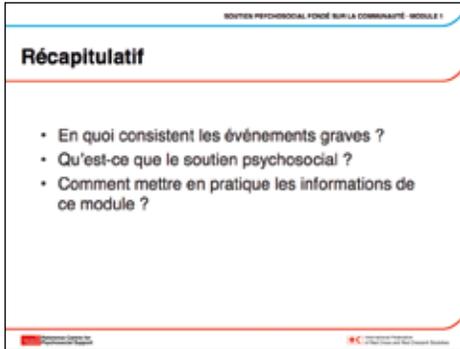
Besoins des bénévoles :

- Une connaissance de base du soutien psychosocial
- Du soutien et des encouragements
- Des ressources

Les activités centrales de leur formation :

- Écouter sans juger
- Donner des informations pratiques
- Établir un environnement sûr et calme
- Répondre à des besoins élémentaires tout en étant sensible à la culture des bénéficiaires
- Identifier et orienter les personnes qui en ont besoin vers des services psychiatriques

## RÉCAPITULATIF



Menez une discussion sur les points principaux du module et assurez-vous que vous revenez aux objectifs du module :

- Pouvez-vous donner quelques exemples d'événements graves nécessitant un soutien psychosocial ?
- Quelles sont leurs caractéristiques ?
- Qu'est-ce que le soutien psychosocial ?
- Pourquoi cela aide-t-il à répondre aux événements graves ?
- De quelle manière pensez-vous pouvoir vous servir de ce que vous a appris ce module pour votre travail pour la CR/CR ?

### ACTIVITÉ 1.7

Travail de groupe suivi d'une séance plénière.

#### Objectif

Mettre en application les idées et les connaissances des besoins psychosociaux dans le cadre local des participants.

#### Matériel nécessaire

Un tableau à feuilles mobiles pour chaque groupe.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Demandez-leur de travailler dans la même configuration de groupe que lors de l'exercice précédent.

Laissez-leur 20 minutes pour la discussion de groupe. Notez les points principaux sur les feuilles du tableau. Reprenez tout en séance plénière.

#### Questions à débattre

Quels sont les besoins psychosociaux au sein de votre communauté ?

Comment peut-on y répondre ?

Identifiez un besoin et le moyen d'y répondre.

## ÉTUDES DE CAS SUPPLÉMENTAIRES

### Étude de cas 1

#### Les inondations au Togo continuent à faire des victimes

Les blessures psychologiques causées par les inondations qui ont balayé le nord du Togo n'étaient pas même refermées quand des pluies torrentielles ont inondé le village d'Agotimé Akoumassi. Les populations de cette région fertile ont vécu un cauchemar ; les pluies torrentielles ont fait sortir la rivière de son lit, les maisons ont été détruites et les récoltes dévastées, des milliers de personnes ont été déplacées.

« Nous avons tout perdu. La pluie a détruit nos fermes et balayé nos réserves et nos biens. Nos champs sont inondés, et même notre bétail n'a pas été épargné, » se lamente Tété Koffi Emmanuel, chef de 700 victimes évacuées dans une école. « Plusieurs centaines de personnes sont toujours coupées du reste du village. Jusqu'à présent, ils n'ont reçu aucune aide. »

Des conséquences sanitaires terribles et la menace d'un manque de nourriture sont à craindre. Des cas de diarrhée, de gastroentérites et de paludisme se sont déclarés dans la région et le blé a été anéanti. Le bétail a été perdu dans les inondations, ce qui a gravement affecté les ressources vitales de la région.

### Étude de cas 2

#### Attaque terroriste en Inde

Le 12 mai 2008, une série d'attentats à la bombe coordonnés a frappé la ville de Jaipur, l'une des attaques terroristes les plus meurtrières de l'histoire récente du pays. Sept bombes au moins ont explosé à quelques minutes d'intervalle, dans les marchés et les bazars noirs de monde en fin de journée et dans un temple hindou de la vieille ville de Jaipur. Une huitième bombe a été découverte et désamor-

cée par la police. Le nombre de victimes s'est élevé du jour au lendemain à 80 personnes, plusieurs d'entre elles ayant succombé durant leur hospitalisation. 200 personnes auraient été blessées.

Après les explosions, des témoins ont déclaré que des bicyclettes et des pousse-pousse avaient été placés un peu partout dans les rues de l'intérieur de la ville. La police a trouvé des fragments de motos sur plusieurs des sites où les bombes ont explosé, ce qui indique qu'elles avaient servi à dissimuler des explosifs.

Sept bombes en tout ont explosées à intervalles rapprochés près d'un temple consacré au dieu hindou Hanuman à environ 19h30 et dans le dédale des boutiques et des monuments des alentours, jusque dans le site touristique populaire du 18<sup>e</sup> siècle de Hawa Mahal, et dans le Johri Bazaar où il y a beaucoup de bijouteries. La panique a éclaté immédiatement après les explosions.

### Étude de cas 3

#### Vivre dans une zone de conflit

« El Amal » (l'espoir) est un mot complètement étranger aux 1,4 millions d'habitants de la Bande de Gaza, une bande de terre entre la mer Méditerranée, Israël et le Sinaï égyptien. Les personnes ont l'impression de vivre dans une énorme prison depuis la fermeture des frontières. Les pêcheurs ont du mal à faire leur métier car la marine israélienne tire sur tous les bateaux qui s'aventurent à plus d'un kilomètre de la côte.

L'extrême pauvreté de la population de Gaza est exacerbée par la situation. Depuis les bombardements d'une grande centrale fin juin 2006, le réseau électrique est précaire. Les importations de carburant sont limitées et même l'eau potable n'est disponible que de temps en temps.

La violence est omniprésente. L'aviation israélienne mène des raids nocturnes meurtriers et détruit les maisons susceptibles d'abriter des caches d'armes. Les affrontements entre forces de sécurité palestiniennes rivales sont quasi quotidiens et les attaques armées sont aussi fréquentes.

« Il y a plus d'armes que de quoi manger et les jeunes sans travail sont attirés par les armes à feu, » déclare un jeune bénévole. Lui a trouvé un sens à sa vie en rejoignant le Croissant-Rouge.

#### Étude de cas 4 Inondations

Gertrude est inquiète pour sa fille de deux ans, Margaret : elle pleure beaucoup plus ces derniers temps et souffre peut-être d'un choc.

Gertrude et Margaret vivent au Zimbabwe dans une région durement touchée par les inondations qui ont frappé le sud de l'Afrique en 2007 et 2008. Les inondations ont détruit leurs huttes et une grande partie de leurs réserves de nourriture a été balayée. Elles se sont d'abord réfugiées dans une école secondaire puis un camion du gouvernement les a amenées à un camp de la Croix-Rouge. De nombreuses familles ont perdu leur maison leurs récoltes et leur bétail à cause des inondations et ont dû se réfugier en laissant derrière elles leur village.

Les zones inondées sont confrontées à de nombreux problèmes ; plus d'eau potable et beaucoup de moustiques, l'avenir est pour le moins sombre. Gertrude a perdu sa maison et ses récoltes et ne sait pas ce qui va lui arriver.

Gertrude ne sait pas où elles vivront mais cela devra être sur un terrain plus élevé qu'auparavant car elle a peur que les inondations reviennent. Elle a tout perdu et doit repartir de zéro.

#### Étude de cas 5 L'histoire d'un enfant soldat

« J'espère que la guerre finira bientôt », dit John, bien qu'il pense que sa famille mettra des années à se remettre. « Je ne fais pas de grands rêves pour l'avenir. Je veux seulement finir mes études et trouver du travail. » Il ajoute en souriant (ce qui est rare) : « Je suis très heureux... je suis revenu vivant. »

John a dix-huit ans, il était soldat dans la LRA (Armée de résistance du Seigneur) en Ouganda, et a été enlevé deux fois. « Avant d'être enlevé, j'étais un écolier heureux. J'avais cinq sœurs et un frère. » « Quand mon frère et moi avons été enlevés, je savais ce qui allait se passer : nous savions que la LRA enlevait les enfants, les torturait et les forçaient à enlever des rebelles. » « Ils nous ont entraînés comme soldats. J'ai été dans tellement de batailles que je ne me rappelle même pas combien. »

Le frère de John a été tué dans les rangs de la LRA. Les rebelles ont dit aux enfants que s'ils s'enfuyaient, l'armée ougandaise les tuerait ou qu'ils seraient empoisonnés. « Un jour, nous nous reposions après un combat terrible. Il pleuvait et on était tous très fatigués. J'ai commencé à penser à ma maison, mes amis. Je n'en pouvais plus, je me suis levé et j'ai commencé à m'éloigner », dit John. Personne ne l'a suivi et, à sa surprise, les soldats de l'armée ougandaise qui ont fini par le trouver ne l'ont pas tué mais l'ont emmené dans un camp.

Trois ans plus tard, John est rentré chez lui :  
« J'ai subi une cérémonie traditionnelle de purification après avoir été accueilli chez moi. « Mais certains hurlaient toujours, 'Tu as tué ma mère et mon père'. J'ai essayé de leur dire que je ne voulais pas partir, que j'avais été enlevé. »

John a commencé une école technique pour devenir menuisier. « Au début c'était dur, les autres étudiants me donnaient des noms blessants et ça faisait remonter les souvenirs alors je me suis isolé. Mais lentement les choses sont allées mieux et j'ai commencé à me faire des amis. » Mais deux ans plus tard en pleine nuit, John a été de nouveau enlevé.

« J'avais tellement peur à cause de la peine de mort pour la désertion de la LRA. » Les rebelles l'ont traîné derrière eux en le battant et en se demandant quelle était la meilleure façon de le tuer. Mais John a eu de la chance. Un supérieur de la LRA a décidé de le garder en vie parce qu'il était instruit et un soldat expérimenté.

« Je ne pensais qu'à m'échapper encore. Mais là, ils ne me faisaient pas confiance et ils me surveillaient tout le temps. » Quelques mois plus tard, il a de nouveau eu de la chance. Pendant une bataille il a reçu une balle dans la hanche. Les rebelles l'ont abandonné et il est retourné au camp. « Je pense beaucoup à ce qui m'est arrivé mais les souvenirs deviennent de plus en plus vagues chaque jour et j'espère toujours qu'un jour j'oublierai tout. J'attends de revenir à la maison et de reprendre l'école mais je pense que je ne marcherai plus jamais comme il faut. »



# STRESS ET ACCOMMODATION

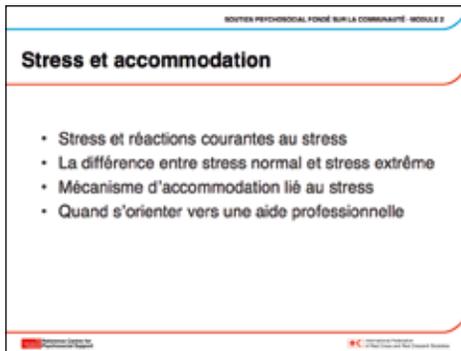
## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Les participants doivent pouvoir :

- distinguer les réactions courantes au stress et au stress extrême ainsi qu'aux conséquences du stress à long terme
- comprendre les différents mécanismes d'accommodation
- pratiquer l'accommodation assistée
- dresser une liste des raisons d'orienter quelqu'un vers une aide professionnelle

## INTRODUCTION

Ce module décrit à la fois les formes de stress courantes et celles qui sont plus extrêmes. Il décrit les stratégies d'accommodation et donne des conseils au personnel et aux bénévoles sur l'assistance qu'ils peuvent apporter et sur l'orientation vers une aide professionnelle.

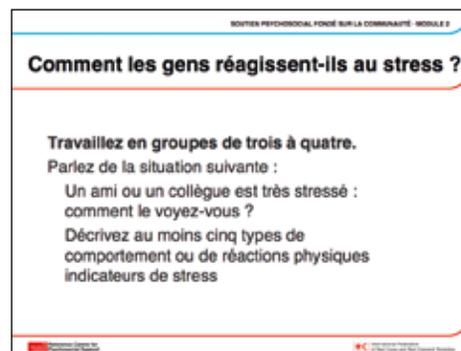


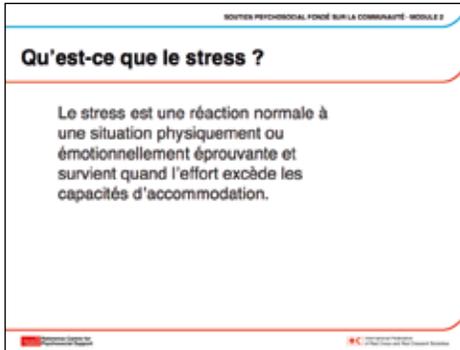
Pages 27-28 du manuel

## STRESS ET RÉACTIONS FRÉQUENTES FACE AU STRESS

### Faites une introduction rapide

Tout le monde a connu le stress à un moment de sa vie, mais certains plus que d'autres. Les personnes qui subissent des événements graves peuvent être confrontées au stress sous une forme extrême. Les acteurs des services d'assistance d'urgence ou des services sociaux ou psychologiques organisés dans le but d'aider les personnes dans le besoin peuvent se trouver face à des situations de stress intense.





Le stress est une réaction normale à une situation physiquement ou émotionnellement éprouvante et survient quand l'effort excède les capacités d'accommodation.



## ACTIVITÉ 2.1

Discussion de groupe suivie d'une discussion plénière.

### Objectif

Être capable de distinguer les types de réactions au stress et les signes de stress.

### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants.

Répartissez les participants en groupes de trois à quatre et laissez-leur dix minutes pour répondre aux questions.

### Questions à débattre

Quels sont les signes et les réactions habituels dus au stress que vous percevez chez un ami, un collègue ou un parent ? Décrivez au moins cinq types de comportements ou de réactions physiques qui sont des signes de stress.

Parlez de ce qu'est le stress en séance plénière et notez les réactions au stress et les signes de sa présence sur un tableau à feuilles mobiles.

Rappelez ces points au cours de la présentation avec diapositives qui suivra.

Il existe plusieurs types de stress :

- **Le stress quotidien** (niveau de base) représente ces épreuves de la vie qui nous maintiennent en alerte et sur le fil, sans lesquelles la vie pour beaucoup de personnes devient terne et, au bout du compte, ne vaut pas la peine d'être vécue.

- **Le stress accumulé** (fatigue) vient quand les sources de stress perdurent et interfèrent avec les rythmes réguliers de la vie.
- **Le stress critique** (choc) représente les situations dans lesquelles les individus sont incapables d'assumer les charges qui pèsent sur eux et subissent un effondrement physique ou psychologique.

On trouve parmi les signes de stress courants :

- **des signes physiques** par exemple maux d'estomac, fatigue
- **des signes mentaux** par exemple difficultés à se concentrer, insensibilité au passage du temps
- **des signes émotionnels** par exemple anxiété, tristesse
- **des signes spirituels** par exemple la vie semble n'avoir pas de sens
- **des signes comportementaux** par exemple abus d'alcool (imprudence), sentiment d'être inutile
- **des signes interpersonnels** par exemple éloignement, conflit avec les autres.

Pages 27-28 du manuel

## STRESS EXTRÊME ET RÉACTIONS COURANTES

BOITIER PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Évaluation du stress extrême

Travaillez en groupes de trois à cinq. Lisez le polycopié.

- Quelles sont les causes de stress et les réactions possibles au stress ?
- N'oubliez pas de distinguer les divers groupes : enfants, hommes, femmes et personnes âgées
- Notez les résultats sur un tableau et préparez une présentation rapide

© 2014, Centre de Recherche et de Développement en Santé Communautaire (CR/CR) - Université de Moncton

À présent, nous allons examiner des éléments de stress plus compliqués – quand le stress

devient extrême. C'est souvent le cas pour les situations rencontrées par la CR/CR dans son travail.

Nous allons parler des réactions courantes à ce type de stress.

Donnez quelques exemples de situations dans lesquelles les personnes subissent un stress extrême

BOITIER PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Réactions normales à des situations anormales



Quelles sont les réactions habituelles ?

© 2014, Centre de Recherche et de Développement en Santé Communautaire (CR/CR) - Université de Moncton

Dans les territoires occupés palestiniens, les gens vivent dans des conditions de stress quotidien sévère, par exemple, du fait des opérations militaires et de la démolition de leur maison. Leurs mouvements sont très restreints et ils sont nombreux à se voir confisquer leurs terres, alors que les colonies s'étendent et que les violences se poursuivent. La peur de perdre sa maison, ses êtres chers et même sa propre vie est le résultat naturel de cette situation génératrice de stress.

BOITIER PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Comment les gens font-ils habituellement face au stress ?

- Fuite – négation et dissociation
- Approche – tentative de trouver un sens, recherche d'un soutien, action

© 2014, Centre de Recherche et de Développement en Santé Communautaire (CR/CR) - Université de Moncton

## ACTIVITÉ 2.2

Discussion de groupe suivie d'une séance plénière.

### Objectif

S'exercer à l'évaluation des causes de et des réactions au stress extrême. Comprendre les différentes sortes de stress liées aux différentes sortes d'événements graves.

### Matériel nécessaire

Un scénario par groupe.

### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Demandez-leur de se séparer en petits groupes de trois à quatre personnes. Il faut que les membres des groupes lisent le scénario et leur laisser 20 minutes pour pouvoir discuter. Demandez aux groupes de noter ce qu'ils ont trouvé sur un tableau à feuilles mobiles et préparez une présentation rapide pour la séance plénière. Laissez les groupes présenter leur travail à tour de rôle.

Réagissez aux présentations de chaque groupe. Si vous avez assez de temps, demandez-leur comment ils ont fait pour aboutir à ce qu'ils ont trouvé.

### Questions à débattre

Quelles sont les causes de stress et les réactions possibles au stress des différents groupes de personnes (enfants, femmes, hommes, personnes plus âgées, invalides) dans la situation décrite ?

### Scénario d'Indonésie

#### Après le tsunami dans l'océan Indien

Ayu avait quatorze ans quand le tsunami a frappé Meulaboh, en Indonésie en 2004. Elle a perdu sa maison, ses biens, beaucoup d'amis, et le pire, sa sœur aînée de deux ans Yuli. Quatre mois durant elle n'a pas osé

descendre jusqu'à la mer où elle vivait avant le tsunami. Elle faisait des cauchemars et ne croyait pas en l'avenir (Sur la diapositive, Ayu se tient à l'emplacement de sa maison avant la catastrophe un an après l'événement).

Demandez aux participants pourquoi ils pensent qu'Ayu a réagi comme elle l'a fait. Puis demandez-leur de citer les réactions courantes au stress extrême.

Passez en revue les trois groupes de réactions (physique, psychologique et sociale).

## ACTIVITÉ ADDITIONNELLE

Travail en binôme suivi d'une séance plénière.

### Objectif

Comprendre plus profondément, plus personnellement, les réactions au stress extrême.

### Matériel nécessaire

Du papier et des stylos.

### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Laissez-les réfléchir aux questions une minute ou deux et notez leurs réactions. Puis demandez-leur de former de nouveaux groupes de deux et d'échanger ce qu'ils ont imaginé et quelles réactions ils ont remarquées. En séance plénière, demandez à certains groupes combien de réactions notées étaient analogues ou identiques.

### Questions à débattre

Si votre meilleur ami devait perdre sa maison, tous ses biens et aussi un parent proche, quelles seraient les conséquences émotionnelles ? Comment votre ami réagirait-il ? Notez cinq réactions.

Ajoutez une référence rapide aux conséquences sévères à long terme du stress :

- Les trois troubles les plus courants sont l'anxiété, la dépression et l'état de stress post-traumatique (ESPT). Ces troubles ont certains symptômes en commun mais le point nodal de leur traitement varie.
- Expliquez que cette formation ne concerne pas ces troubles qui reflètent les besoins du niveau 4 de la pyramide du CPI. Il faut une formation supplémentaire et à plus long terme pour fournir les services spécialisés nécessaires.

Pages 33-36 du manuel

## ACCOMMODATION ET ASSISTANCE EN ENVIRONNEMENT STRESSANT



- Nous allons examiner les différents mécanismes d'accommodation au stress extrême.
- Nous allons aussi parler des moyens d'assister une personne ou une communauté qui subit un stress extrême.

### ACTIVITÉ 2.3

#### Travail de groupe

Présentez l'activité, laissez environ 10 minutes aux participants et poursuivez par une grande discussion de groupe.

#### Matériel nécessaire

Un tableau à feuilles mobiles par groupe

#### Objectif

Approfondir la compréhension des mécanismes d'accommodation et pratiquer des stratégies d'accommodation assistées

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Demandez aux groupes de noter ce qu'ils trouvent sur un tableau à feuilles mobiles et de préparer une présentation rapide pour la séance plénière.

#### Questions à débattre

Discutez des stratégies d'accommodation possibles et de la manière dont elles peuvent être assistées. Faites la distinction entre les différents groupes : enfants, femmes, hommes, personnes plus âgées, etc.

Commentez la pertinence des suggestions des groupes de participants. Pour ce faire, demandez-leur d'évaluer leurs propres suggestions et/ou commentez-les vous-mêmes.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Stratégies d'accommodation

Imaginez-vous dans l'une des situations suivantes :

- Vous perdez subitement l'emploi que vous occupiez ces trois dernières années. Vous n'avez pas de travail comparable immédiatement en vue.
- Votre communauté est inondée. Le revenu de votre famille dépend de votre ferme, et vous perdez toutes vos récoltes et votre bétail.
- Les divisions politiques sont fortes dans votre pays. Votre père est un membre actif de la résistance. Il disparaît suite à un soulèvement politique. Vous êtes sans nouvelles de lui depuis trois semaines.

Notez au moins trois actions, pensées, croyances, caractéristiques personnelles ou points forts qui vous aideraient à faire face ou à supporter la situation.

© 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 2680, 2681, 2682, 2683, 2684, 2685, 2686, 2687, 2688, 2689, 2690, 2691, 2692, 2693, 2694, 2695, 2696, 2697, 2698, 2699, 2700, 2701, 2702, 2703, 2704, 2705, 2706, 2707, 2708, 2709, 2710, 2711, 2712, 2713, 2714, 2715, 2716, 2717, 2718, 2719, 2720, 2721, 2722, 2723, 2724, 2725, 2726, 2727, 2728, 2729, 2730, 2731, 2732, 2733, 2734, 2735, 2736, 2737, 2738, 2739, 2740, 2741, 2742, 2743, 2744, 2745, 2746, 2747, 2748, 2749, 2750, 2751, 2752, 2753, 2754, 2755, 2756, 2757, 2758, 2759, 2760, 2761, 2762, 2763, 2764, 2765, 2766, 2767, 2768, 2769, 2770, 2771, 2772, 2773, 2774, 2775, 2776, 2777, 2778, 2779, 2780, 2781, 2782, 2783, 2784, 2785, 2786, 2787, 2788, 2789, 2790, 2791, 2792, 2793, 2794, 2795, 2796, 2797, 2798, 2799, 2800, 2801, 2802, 2803, 2804, 2805, 2806, 2807, 2808, 2809, 2810, 2811, 2812, 2813, 2814, 2815, 2816, 2817, 2818, 2819, 2820, 2821, 2822, 2823, 2824, 2825, 2826, 2827, 2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2841, 2842, 2843, 2844, 2845, 2846, 2847, 2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866, 2867, 2868, 2869, 2870, 2871, 2872, 2873, 2874, 2875, 2876, 2877, 2878, 2879, 2880, 2881, 2882, 2883, 2884, 2885, 2886, 2887, 2888, 2889, 2890, 2891, 2892, 2893, 2894, 2895, 2896, 2897, 2898, 2899, 2900, 2901, 2902, 2903, 2904, 2905, 2906, 2907, 2908, 2909, 2910, 2911, 2912, 2913, 2914, 2915, 2916, 2917, 2918, 2919, 2920, 2921, 2922, 2923, 2924, 2925, 2926, 2927, 2928, 2929, 2930, 2931, 2932, 2933, 2934, 2935, 2936, 2937, 2938, 2939, 2940, 2941, 2942, 2943, 2944, 2945, 2946, 2947, 2948, 2949, 2950, 2951, 2952, 2953, 2954, 2955, 2956, 2957, 2958, 2959, 2960, 2961, 2962, 2963, 2964, 2965, 2966, 2967, 2968, 2969, 2970, 2971, 2972, 2973, 2974, 2975, 2976, 2977, 2978, 2979, 2980, 2981, 2982, 2983, 2984, 2985, 2986, 2987, 2988, 2989, 2990, 2991, 2992, 2993, 2994, 2995, 2996, 2997, 2998, 2999, 3000, 3001, 3002, 3003, 3004, 3005, 3006, 3007, 3008, 3009, 3010, 3011, 3012, 3013, 3014, 3015, 3016, 3017, 3018, 3019, 3020, 3021, 3022, 3023, 3024, 3025, 3026, 3027, 3028, 3029, 3030, 3031, 3032, 3033, 3034, 3035, 3036, 3037, 3038, 3039, 3040, 3041, 3042, 3043, 3044, 3045, 3046, 3047, 3048, 3049, 3050, 3051, 3052, 3053, 3054, 3055, 3056, 3057, 3058, 3059, 3060, 3061, 3062, 3063, 3064, 3065, 3066, 3067, 3068, 3069, 3070, 3071, 3072, 3073, 3074, 3075, 3076, 3077, 3078, 3079, 3080, 3081, 3082, 3083, 3084, 3085, 3086, 3087, 3088, 3089, 3090, 3091, 3092, 3093, 3094, 3095, 3096, 3097, 3098, 3099, 3100, 3101, 3102, 3103, 3104, 3105, 3106, 3107, 3108, 3109, 3110, 3111, 3112, 3113, 3114, 3115, 3116, 3117, 3118, 3119, 3120, 3121, 3122, 3123, 3124, 3125, 3126, 3127, 3128, 3129, 3130, 3131, 3132, 3133, 3134, 3135, 3136, 3137, 3138, 3139, 3140, 3141, 3142, 3143, 3144, 3145, 3146, 3147, 3148, 3149, 3150, 3151, 3152, 3153, 3154, 3155, 3156, 3157, 3158, 3159, 3160, 3161, 3162, 3163, 3164, 3165, 3166, 3167, 3168, 3169, 3170, 3171, 3172, 3173, 3174, 3175, 3176, 3177, 3178, 3179, 3180, 3181, 3182, 3183, 3184, 3185, 3186, 3187, 3188, 3189, 3190, 3191, 3192, 3193, 3194, 3195, 3196, 3197, 3198, 3199, 3200, 3201, 3202, 3203, 3204, 3205, 3206, 3207, 3208, 3209, 3210, 3211, 3212, 3213, 3214, 3215, 3216, 3217, 3218, 3219, 3220, 3221, 3222, 3223, 3224, 3225, 3226, 3227, 3228, 3229, 3230, 3231, 3232, 3233, 3234, 3235, 3236, 3237, 3238, 3239, 3240, 3241, 3242, 3243, 3244, 3245, 3246, 3247, 3248, 3249, 3250, 3251, 3252, 3253, 3254, 3255, 3256, 3257, 3258, 3259, 3260, 3261, 3262, 3263, 3264, 3265, 3266, 3267, 3268, 3269, 3270, 3271, 3272, 3273, 3274, 3275, 3276, 3277, 3278, 3279, 3280, 3281, 3282, 3283, 3284, 3285, 3286, 3287, 3288, 3289, 3290, 3291, 3292, 3293, 3294, 3295, 3296, 3297, 3298, 3299, 3300, 3301, 3302, 3303, 3304, 3305, 3306, 3307, 3308, 3309, 3310, 3311, 3312, 3313, 3314, 3315, 3316, 3317, 3318, 3319, 3320, 3321, 3322, 3323, 3324, 3325, 3326, 3327, 3328, 3329, 3330, 3331, 3332, 3333, 3334, 3335, 3336, 3337, 3338, 3339, 3340, 3341, 3342, 3343, 3344, 3345, 3346, 3347, 3348, 3349, 3350, 3351, 3352, 3353, 3354, 3355, 3356, 3357, 3358, 3359, 3360, 3361, 3362, 3363, 3364, 3365, 3366, 3367, 3368, 3369, 3370, 3371, 3372, 3373, 3374, 3375, 3376, 3377, 3378, 3379, 3380, 3381, 3382, 3383, 3384, 3385, 3386, 3387, 3388, 3389, 3390, 3391, 3392, 3393, 3394, 3395, 3396, 3397, 3398, 3399, 3400, 3401, 3402, 3403, 3404, 3405, 3406, 3407, 3408, 3409, 3410, 3411, 3412, 3413, 3414, 3415, 3416, 3417, 3418, 3419, 3420, 3421, 3422, 3423, 3424, 3425, 3426, 3427, 3428, 3429, 3430, 3431, 3432, 3433, 3434, 3435, 3436, 3437, 3438, 3439, 3440, 3441, 3442, 3443, 3444, 3445, 3446, 3447, 3448, 3449, 3450, 3451, 3452, 3453, 3454, 3455, 3456, 3457, 3458, 3459, 3460, 3461, 3462, 3463, 3464, 3465, 3466, 3467, 3468, 3469, 3470, 3471, 3472, 3473, 3474, 3475, 3476, 3477, 3478, 3479, 3480, 3481, 3482, 3483, 3484, 3485, 3486, 3487, 3488, 3489, 3490, 3491, 3492, 3493, 3494, 3495, 3496, 3497, 3498, 3499, 3500, 3501, 3502, 3503, 3504, 3505, 3506, 3507, 3508, 3509, 3510, 3511, 3512, 3513, 3514, 3515, 3516, 3517, 3518, 3519, 3520, 3521, 3522, 3523, 3524, 3525, 3526, 3527, 3528, 3529, 3530, 3531, 3532, 3533, 3534, 3535, 3536, 3537, 3538, 3539, 3540, 3541, 3542, 3543, 3544, 3545, 3546, 3547, 3548, 3549, 3550, 3551, 3552, 3553, 3554, 3555, 3556, 3557, 3558, 3559, 3560, 3561, 3562, 3563, 3564, 3565, 3566, 3567, 3568, 3569, 3570, 3571, 3572, 3573, 3574, 3575, 3576, 3577, 3578, 3579, 3580, 3581, 3582, 3583, 3584, 3585, 3586, 3587, 3588, 3589, 3590, 3591, 3592, 3593, 3594, 3595, 3596, 3597, 3598, 3599, 3600, 3601, 3602, 3603, 3604, 3605, 3606, 3607, 3608, 3609, 3610, 3611, 3612, 3613, 3614, 3615, 3616, 3617, 3618, 3619, 3620, 3621, 3622, 3623, 3624, 3625, 3626, 3627, 3628, 3629, 3630, 3631, 3632, 3633, 3634, 3635, 3636, 3637, 3638, 3639, 3640, 3641, 3642, 3643, 3644, 3645, 3646, 3647, 3648, 3649, 3650, 3651, 3652, 3653, 3654, 3655, 3656, 3657, 3658, 3659, 3660, 3661, 3662, 3663, 3664, 3665, 3666, 3667, 3668, 3669, 3670, 3671, 3672, 3673, 3674, 3675, 3676, 3677, 3678, 3679, 3680, 3681, 3682, 3683, 3684, 3685, 3686, 3687, 3688, 3689, 3690, 3691, 3692, 3693, 3694, 3695, 3696, 3697, 3698, 3699, 3700, 3701, 3702, 3703, 3704, 3705, 3706, 3707, 3708, 3709, 3710, 3711, 3712, 3713, 3714, 3715, 3716, 3717, 3718, 3719, 3720, 3721, 3722, 3723, 3724, 3725, 3726, 3727, 3728, 3729, 3730, 3731, 3732, 3733, 3734, 3735, 3736, 3737, 3738, 3739, 3740, 3741, 3742, 3743, 3744, 3745, 3746, 3747, 3748, 3749, 3750, 3751, 3752, 3753, 3754, 3755, 3756, 3757, 3758, 3759, 3760, 3761, 3762, 3763, 3764, 3765, 3766, 3767, 3768, 3769, 3770, 3771, 3772, 3773, 3774, 3775, 3776, 3777, 3778, 3779, 3780, 3781, 3782, 3783, 3784, 3785, 3786, 3787, 3788, 3789, 3790, 3791, 3792, 3793, 3794, 3795, 3796, 3797, 3798, 3799, 3800, 3801, 3802, 3803, 3804, 3805, 3806, 3807, 3808, 3809, 3810, 3811, 3812, 3813, 3814, 3815, 3816, 3817, 3818, 3819, 3820, 3821, 3822, 3823, 3824, 3825, 3826, 3827, 3828, 3829, 3830, 3831, 3832, 3833, 3834, 3835, 3836, 3837, 3838, 3839, 3840, 3841, 3842, 3843, 3844, 3845, 3846, 3847, 3848, 3849, 3850, 3851, 3852, 3853, 3854, 3855, 3856, 3857, 3858, 3859, 3860, 3861, 3862, 3863, 3864, 3865, 3866, 3867, 3868, 3869, 3870, 3871, 3872, 3873, 3874, 3875, 3876, 3877, 3878, 3879, 3880, 3881, 3882, 3883, 3884, 3885, 3886, 3887, 3888, 3889, 3890, 3891, 3892, 3893, 3894, 3895, 3896, 3897, 3898, 3899, 3900, 3901, 3902, 3903, 3904, 3905, 3906, 3907, 3908, 3909, 3910, 3911, 3912, 3913, 3914, 3915, 3916, 3917, 3918, 3919, 3920, 3921, 3922, 3923, 3924, 3925, 3926, 3927, 3928, 3929, 3930, 3931, 3932, 3933, 3934, 3935, 3936, 3937, 3938, 3939, 3940, 3941, 3942, 3943, 3944, 3945, 3946, 3947, 3948, 3949, 3950, 3951, 3952, 3953, 3954, 3955, 3956, 3957, 3958, 3959, 3960, 3961, 3962, 3963, 3964, 3965, 3966, 3967, 3968, 3969, 3970, 3971, 3972, 3973, 3974, 3975, 3976, 3977, 3978, 3979, 3980, 3981, 3982, 3983, 3984, 3985, 3986, 3987, 3988, 3989, 3990, 3991, 3992, 3993, 3994, 3995, 3996, 3997, 3998, 3999, 4000, 4001, 4002, 4003, 4004, 4005, 4006, 4007, 4008, 4009, 4010, 4011, 4012, 4013, 4014, 4015, 4016, 4017, 4018, 4019, 402

## Qu'est-ce que l'accommodation assistée ?

- Priorité donnée aux soins et à la protection physique
- Restez proche
- Réconfortez et rassurez
- Informez
- Aidez les personnes à faire les activités
- Aidez les personnes à se placer dans des perspectives différentes

BOITIER PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Comment faciliter l'accommodation ?

- Donner la priorité aux soins et à la protection physiques
- Rester proches
- Réconforter et rassurer
- Informer
- Soutenir les activités
- Soutenir l'adaptation émotionnelle

BOITIER PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

BOITIER PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Qu'est-ce que l'accommodation assistée ?

Le but n'est pas de faire face pour les autres, mais de leur apporter une aide minimale nécessaire pour leur plus grand bien et leur permettre de commencer à s'accommoder activement



BOITIER PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

À présent, nous allons commencer à parler de l'orientation des personnes vers une aide professionnelle.

Pages 37-39 du manuel



51

## ACTIVITÉ 2.4

Discussion en séance plénière.

### Objectif

Faire réfléchir les participants aux processus de deuil normaux et anormaux

### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Demandez-leur dans quelles circonstances les personnes dans les trois situations sur la diapositive auraient besoin d'une aide professionnelle.

- Une femme devient gravement malade
- Un homme perd sa femme dans un accident de voiture
- Une jeune fille contracte le VIH

### Questions à débattre

En quoi l'orientation deviendrait-elle nécessaire ?

Qui peut apporter son aide ?

Quand orienter vers une aide professionnelle :

- graves problèmes de sommeil
- émotions fortes et incontrôlables
- propos suicidaires
- symptômes physiques persistants
- dépendance à l'alcool ou aux drogues
- comportement dangereux pour soi-même ou autrui
- dépression ou autres troubles mentaux
- contact incohérent
- quand les abus ou les activités criminelles sont avérés

NOTES PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Qui orienter, quand et comment ?

- Une femme tombe gravement malade
- Un homme perd sa femme dans un accident de voiture
- Une jeune fille contracte le VIH

NOTES PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Évaluation des stratégies d'accommodation

**Reformez les mêmes groupes qu'auparavant :**  
Continuez l'évaluation de votre cas.

- Parlez des stratégies d'accommodation possibles dans les situations, et comment elles peuvent être soutenues.
- Notez ce que vous avez trouvé sur un tableau et préparez une présentation

NOTES PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Orientation – quand l'assistance ne suffit pas



- Anxiété
- Dépression
- Trouble de stress post-traumatique

Le formateur doit vérifier que les participants comprennent bien ces points et élargir si nécessaire.

### Comment orienter ?

- Informez la personne
- Si possible indiquez d'autres options
- Parlez des questions pratiques

### Quand l'orientation n'est pas possible, quelles sont les options ?

- Recherchez quelles options sont offertes par d'autres ONG. Il est possible d'identifier des moyens d'accéder à un soutien professionnel.
- Collaborez avec les points de soutien dans la communauté. Par exemple, dans l'est du Tchad, une ONG internationale qui proposait des soins psychiatriques dans le cadre de services de soins élémentaires a collaboré avec des guérisseurs traditionnels de la population du Darfour dans les camps de réfugiés (directives du CPI p. 141).
- N'oubliez pas que les personnes anxieuses, dépressives et en ESPT vont mieux grâce au soutien psychosocial. Bien que cela ne puisse pas remplacer un traitement ni permettre une guérison totale, elles sentiront qu'on s'occupe d'elles et qu'elles sont soutenues dans leur détresse.

SOUS-TITRE PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Quand orienter vers une aide professionnelle ?

- Troubles graves du sommeil
- Émotions fortes
- Propos suicidaires
- Symptômes physiques persistants
- Abus d'alcool ou de drogue
- Comportement à risque envers soi ou autrui
- Dépression ou autres troubles
- Comportement erratique
- Signes d'abus ou d'activité criminelle

CC BY-NC-SA

SOUS-TITRE PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Niveaux d'aide

QUELS SONT LES BESOINS DES VICTIMES, LE BESOIN DE FORMATION DES INTERVENANTS D'URGENCE ?

CC BY-NC-SA

## RÉCAPITULATIF

Animez une discussion sur les points principaux du module et assurez-vous que les objectifs du module ne sont pas laissés de côté.

SOUS-TITRE PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 2

### Récapitulatif

- Expliquer le stress quotidien et extrême.
- Quelles sont les diverses formes d'accommodation adoptées par les gens ?
- Comment pouvez-vous apporter votre aide en tant que bénévole ou membre du personnel ?

CC BY-NC-SA

- Expliquez quels sont les différents types de stress : stress quotidien et stress extrême.
- Comment les gens réagissent-ils normalement au stress ?
- Qu'est-ce que l'accommodation ? Citez plusieurs types de mécanismes d'accommodation.
- Comment, en tant que membre du personnel ou en tant que bénévole, pouvez-vous aider quelqu'un à faire face ?



HECTOR EMANUEL/AMERICAN RED CROSS

# PERTE ET DEUIL

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Les participants doivent pouvoir :

- définir l'ensemble des circonstances entourant un deuil
- décrire des processus de deuil normaux et compliqués
- mettre en pratique l'aide aux personnes endeuillées

## INTRODUCTION

Ce module traite surtout de la façon dont les gens réagissent et gèrent la perte et le chagrin dus à la mort d'un proche.

Ce module décrit des processus de deuil normaux et compliqués, et souligne l'importance du soutien social

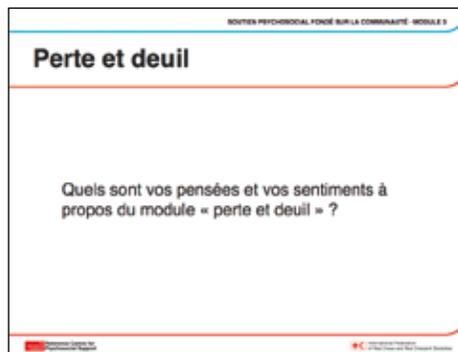
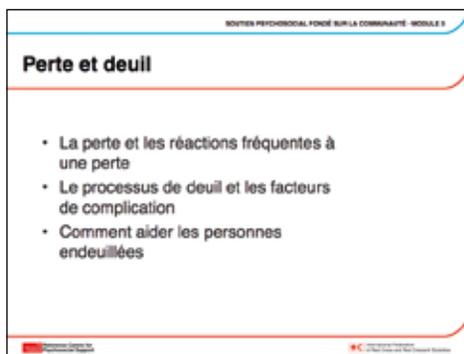
Le module suggère comment aider les personnes endeuillées.

Pages 41-42 du manuel

## QU'EST-CE QUE LA PERTE ?

Au cours de cette séance, nous observerons plusieurs types de pertes.

Si tous les types de pertes sont pénibles, on peut estimer que la perte d'une vie est probablement la plus bouleversante. Dans ce module, lorsque nous évoquons la perte d'une vie, nous nous rapportons aux circonstances où, par exemple, un être cher est mort, on a assisté à la mort de quelqu'un ou l'on a échoué à sauver une vie.



## DIFFÉRENTS TYPES DE PERTE

Perte de contrôle de sa vie, perte de l'initiative et de la volonté d'agir ou d'appeler à l'aide, perte de dignité, de confiance et de sécurité, perte d'amour-propre et de confiance en l'avenir. Perte de la cohésion et de l'infrastructure sociales.

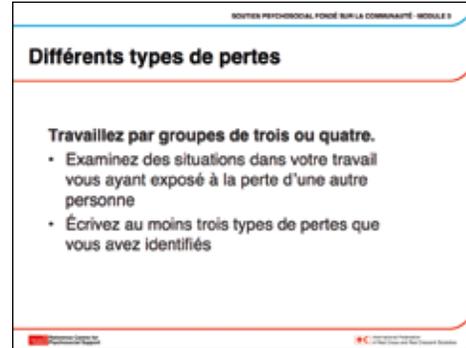
### ACTIVITÉ 3.1

Racontez une histoire, lisez un poème ou un passage de livre ou montrez un extrait de DVD portant sur la perte. Cela peut être une histoire parlant de quelque chose qui est arrivée à quelqu'un que vous connaissez.

Si vous préférez, servez-vous de l'exemple suivant :

Un conducteur a survécu à un accident de la route dans lequel sa femme et ses deux enfants sont morts. La voiture de la famille est entrée en collision frontale avec un camion. Le conducteur du camion n'avait pas vu la voiture.

- Imaginez les sentiments et les réactions du conducteur de la voiture pendant les heures et les jours qui ont suivi l'accident.
- Montrez comment la perte et le chagrin peuvent frapper quelqu'un profondément et changer sa vie.
- Si vous en avez le temps, demandez aux participants d'échanger leurs idées et leurs sentiments à propos de ce thème.



### ACTIVITÉ 3.2

Travail de groupe suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Permettre aux participants de réfléchir aux pertes qu'ils doivent traiter dans leur travail. Le travail de groupe donne aussi à l'animateur une idée du genre de pertes à propos desquelles les participants voudraient savoir plus de choses et sur quoi il doit centrer ce module.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Répartissez les participants en groupes de trois à quatre. Demandez aux groupes de répertorier les différents genres de pertes possibles. Laissez-leur dix minutes avant de se rassembler.

#### Questions de discussion

Examinez des situations tirées de votre travail dans lesquelles vous avez rencontré des personnes ayant subi des pertes. Notez au moins trois genres de pertes que vous reconnaissez.

Continuez en séance plénière et demandez à chaque groupe de citer au moins trois genres de pertes différents.

## Perte de biens

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

### Perte (1)

La perte est essentiellement associée à la mort d'un être cher. Cependant, elle peut aussi être le résultat de :

- La perte d'êtres chers, par exemple à la fin d'une relation
- La perte de biens
- La perte de dignité, de confiance et de sécurité
- La perte des moyens de subsistance



© 2014 International Council for the Red Cross

**Question du formateur au groupe :**  
Selon vous, comment cette femme est-elle affectée par la perte qu'elle a subie ?

## Perte des moyens de subsistance

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

### Perte (2)

- La perte de contrôle sur sa propre vie
- La perte de l'infrastructure sociale
- La perte de l'amour-propre
- La perte de confiance en l'avenir
- La perte liée à la maladie ou à un handicap
- Les pertes multiples

© 2014 International Council for the Red Cross

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

### Perte de biens, d'infrastructure, de son travail...



© 2014 International Council for the Red Cross

**Question du formateur au groupe :**  
Imaginez les sentiments du père de cette jeune fille devant l'impossibilité où il se trouve de subvenir aux besoins de sa famille.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

### Perte de contrôle, de dignité, de sécurité, de confiance, d'initiative ...



© 2014 International Council for the Red Cross

Imaginez l'importance des nombreuses pertes subies par la communauté suite à un événement grave.

**Perte d'un être cher :**

La perte d'un être cher est la plus bouleversante.

- Caractéristiques de la perte soudaine : elle se produit sans prévenir, ne laisse aucune possibilité de se préparer à la perte et au déchirement ni ne laisse de temps pour s'occuper du travail laissé en suspens ou pour dire adieu.
- La perte soudaine peut être une mort ou une disparition, par exemple, le trafic d'êtres humains ou une disparition dans un conflit.

Les pertes ne se comparent pas. Chaque perte, soudaine ou pas, entraîne des défis spécifiques. Il est important de permettre aux survivants de faire leur deuil à leur façon:

- La perte soudaine, comme toutes les pertes, est très spécifique et affecte les survivants de bien des façons.
- La culpabilité du survivant : se demander pourquoi il a survécu quand d'autres sont morts ; s'imaginer qu'ils n'ont rien fait pour sauver l'autre.
- Le suicide peut provoquer des sentiments de culpabilité, de honte et de colère chez les parents et les amis proches.
- Si le corps d'une personne disparue n'a pas été retrouvé, la famille peut ne pas être capable de croire que la personne est vraiment morte.

Les personnes font normalement face à la perte par le deuil. Le soutien psychosocial à ce stade est important.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

**Perte liée à la maladie**

En cas de maladie, la personne fait l'expérience d'un processus de perte qui pourrait aboutir à la perte d'une vie :

- Perte de force physique
- Perte de mobilité
- Perte d'emploi
- Perte d'attractivité physique
- Perte d'aptitudes sexuelles
- Perte de vie sociale
- Perte multiples.....

© 2012 Université de la Colombie-Britannique

Les réactions fréquentes à une perte soudaine comprennent également la négation, la dépression, le désespoir, la torpeur et la quête de sens. Les croyances religieuses et spirituelles sont ébranlées ; les objectifs et les plans sont remis en cause.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

**Perte soudaine**



- La perte soudaine survient sans prévenir
  - Pas moyen de se préparer à la perte
  - Pas le temps de dire adieu
  - Impossible de régler des affaires en attente
  - Pas le temps de se préparer au deuil
- La perte soudaine peut être associée à la mort et à la disparition d'une personne, par exemple suite au trafic d'êtres humains ou en cas de conflit

© 2012 Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

**Différentes réactions aux pertes**

**Travail individuel**

- Pensez aux différentes réactions aux pertes sur lesquelles vous avez travaillé au cours de l'activité précédente :
  - Quels ont été vos types de réactions ?
  - Quelles ont été les personnes impliquées ?
  - Comment ont elles vécu l'expérience ?

© 2012 Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 3

**Réactions fréquentes à une perte soudaine**

- Choc
- Colère
- Culpabilité
- Dépression
- Désespoir
- Découragement
- Quête de sens
- Les croyances religieuses et spirituelles sont ébranlées
- Remise en cause des plans et des objectifs



© 2012 Université de la Colombie-Britannique

**ACTIVITÉ 3.3**

Exercice individuel suivi d'une discussion en séance plénière

**Objectif**

Les participants doivent approfondir leur compréhension des pertes et leurs façons d'y réagir.

**Méthode**

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Commencez par demander aux participants de réfléchir individuellement aux questions de discussions. Demandez ensuite à quelques participants d'exposer leurs réflexions en séance plénière. Quand le groupe est au complet, concentrez-vous sur les réactions que les participants ont observées chez les autres plutôt que sur leurs propres réactions dans les situations auxquelles ils ont été confrontés.

**Questions à débattre**

Imaginez les réactions possibles aux pertes sur lesquelles vous avez travaillé dans les exemples précédents.

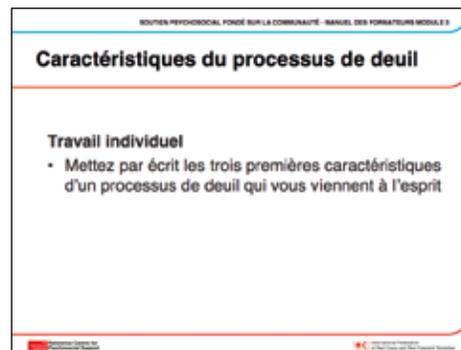
Quelles réactions avez-vous rencontrées ?  
Quelles étaient les personnes en présence ?  
Comment ont-ils subi cette expérience ?

Prolongez la discussion avec la prochaine diapositive.

Pages 42-47 du manuel

## PROCESSUS DE DEUIL ET FACTEURS POUVANT COMPLIQUER CE PROCESSUS

- Cette partie se concentrera sur la période qui suit la perte d'un être cher : la période de deuil.
- Le deuil porte sur l'adaptation des personnes à la perte, processus normal mais douloureux. Ce processus est parfois compliqué par différents facteurs.
- Donnez un exemple en vous servant d'une étude de cas : vous pouvez demander aux participants s'ils connaissent l'exemple d'une personne qui ne s'est jamais remise d'une perte importante. Ou bien vous pouvez donner un exemple de personne qui n'a jamais été capable de reprendre le cours de sa vie et a continué de vivre dans le passé.



### ACTIVITÉ 3.4

Exercice individuel suivi d'une discussion en séance plénière

#### Objectif

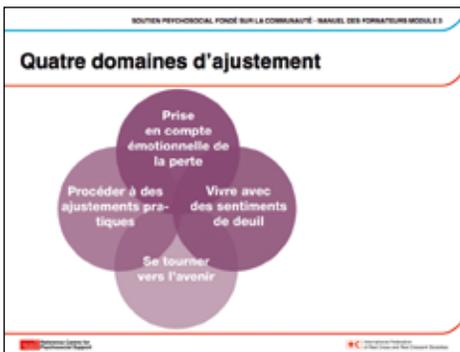
Présenter des processus de deuil aux participants.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Laissez cinq minutes aux participants pour qu'ils puissent travailler à l'exercice individuellement. Ensuite, pendant la séance plénière, notez les opinions des participants sur un tableau à feuilles mobiles.

#### Questions à débattre

Quelles sont les caractéristiques du processus de deuil ? Notez les trois premières caractéristiques qui vous viennent à l'esprit.



Il est nécessaire d'affronter quatre données émotionnelles pour se remettre à vivre :

- La prise en compte : accepter le fait que la personne ne reviendra pas
- Les sentiments : dépasser les sentiments de colère, de tristesse, de frustration

- Les aptitudes : acquisition de nouvelles aptitudes, par exemple l'organisation des funérailles, des aspects économiques, demander de l'aide à des amis et ou à la famille
- L'avenir : apprendre à reprendre le cours de sa vie.

Certains pourraient vouloir s'isoler au cours de ces ajustements.

Commentez les correspondances entre les éléments ci-dessus et les caractéristiques proposées par les participants sur le tableau à feuilles mobiles lors du dernier exercice.

### Facteurs pouvant compliquer le processus de deuil :

Tableau intitulé "Les facteurs qui compliquent le processus de deuil".

- **Circonstances traumatisantes** – si le corps n'est jamais retrouvé, s'il a été victime de sévices, la perte soudaine, la souffrance suite à la mort.
- **Plusieurs décès** – une perte plus grande, difficulté à gérer les différents sentiments envers les personnes décédées.
- **Sentiments ambigus** – soulagement après une longue maladie, liens complexes avec les défunts.

- Circonstances extrêmement stressantes – par exemple si le corps n'est jamais retrouvé, s'il a été victime de sévices, la perte soudaine, la souffrance suite à la mort



- Plusieurs décès – une perte plus grande, difficulté à gérer les différents sentiments envers les personnes décédées.
- Sentiments ambigus – soulagement après une longue maladie, liens complexes avec les défunts.
- Quand le deuil devient permanent, cela s'appelle un deuil aggravé. Le deuil aggravé correspond à un blocage du processus de deuil et à une paralysie de la personne endeuillée. Le comportement mental et social normal se détériore. Dans ce cas, la personne endeuillée a besoin d'une aide professionnelle.
- La perte et le deuil peuvent être plus grands en raison des conditions de vie difficiles des survivants, comme la perte de plusieurs personnes, le manque de nourriture, l'absence d'un toit, le manque d'intimité, la difficulté à répondre à des besoins religieux et spirituels ou un sentiment d'insécurité.

### ACTIVITÉ 3.5

Travail de groupe suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Mettre en application ce que les participants ont appris à pratiquer en reconnaissant les différents genres de pertes et parler des réactions émotionnelles potentielles dans ce type de situation.

#### Matériel nécessaire

Un tableau à feuilles mobiles par groupe.

Études de cas : Perdre un parent et Typhons (voir les études de cas à la fin de ce module).

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Répartissez les participants en groupes de trois à quatre. Demandez aux participants d'examiner les études de cas et de noter ce qu'ils ont trouvé sur un tableau à feuilles mobiles. Présentez les conclusions en séance plénière.

#### Questions à débattre

Notez les pertes et les réactions.

Décrivez les facteurs pouvant compliquer le processus de deuil

 A slide from a presentation titled "Identifier les pertes et les réactions". The slide has a white background with a blue header and a red footer. It contains the following text:
 

**Travaillez par groupes de trois ou quatre.**

- Examinez le scénario distribué.
- Mettez par écrit les pertes et les réactions dans le scénario.
- Décrivez les facteurs pouvant compliquer le processus de deuil.
- Présentez par la suite vos conclusions en plénière.

Pages 47-49 du manuel

### SOUTIEN AUX PERSONNES ENDEUILLEES FONDE SUR LA COMMUNAUTE

Nous allons maintenant examiner les besoins des personnes endeuillées. Nous verrons que le soutien social est un facteur supplémentaire fort contribuant à la résilience et au rétablissement. Nous examinons le rôle que vous jouez en tant que membre du personnel ou en tant que bénévole en apportant votre aide.

Demandez aux participants de citer des situations dans lesquelles ils ont aidé des personnes ayant subi une perte ou dans lesquelles ils ont vu des familles ou des communautés s'entraider dans leur travail de deuil.

- L'aide peut être émotionnelle et pratique, il peut s'agir d'organiser des funérailles et des cérémonies de ce genre. Laissez le temps de parler aux personnes ou aux familles endeuillées. Les gens ont souvent besoin de répéter leur histoire plusieurs fois pour rendre supportable ce qu'ils ont vécu.
- Restez proche, écoutez et apportez votre soutien.
- Le soutien social qu'apportent la famille et les amis joue un rôle important dans la prévention du deuil aggravé. L'essentiel est d'aider les gens à continuer à vivre après avoir subi des pertes presque insoutenables.

### Exemples de situations dans lesquelles des bénévoles de la CR CR ont assisté des personnes endeuillées :



**Beslan :** Après la prise d'otages dans l'école de la ville en 2004 la Croix-Rouge russe a mobilisé un groupe très important de membres du personnel et de bénévoles afin d'aider la population touchée par l'événement. Le programme était doté d'une importante composante de développement de capacité par la formation du personnel ; douze séminaires en soutien psychosocial ont été organisés et complétés par des ateliers de développement d'organisation de planification collective, de rédaction de projet, de levée de fonds, de direction des bénévoles et de formation de formateurs en soutien psychosocial. La formation continue a apporté au personnel de nouvelles compétences professionnelles et personnelles, qui leur ont donné confiance dans leur travail et ont changé leur bien-être psychologique. Les activités de soutien psychosocial étaient : des soins à domicile comportant une composante psychosociale par laquelle les assistants répondaient aux besoins à la fois médicaux et psychosociaux ; les enfants ont pu traverser une période très difficile grâce à des activités créatives au sein des programmes scolaires et les femmes ont suivi des groupes de soutien.

**Egypte :** Suite à une collision de trains au nord du Caire en 2006, les bénévoles locaux du Croissant-Rouge égyptien formés à ce type d'interventions se sont rendus sur place pour apporter une aide d'urgence et un soutien psychosocial aux victimes. Il y avait 58 morts et 1 40 blessés. Les bénévoles sont allés dans les hôpitaux pour donner leur sang et apporter un soutien psychosocial aux survivants. De plus, ils ont assisté les familles des victimes et ont écouté ceux qui voulaient raconter leur histoire ou parler de l'accident.

**Espagne :** Le 11 mars 2004 une série d'attentats à la bombe meurtriers commis à l'heure de pointe dans les transports publics madrilènes ont fait 200 morts et plus de 1 400 blessés. Les bénévoles et le personnel de la Croix-Rouge espagnole ont accompli tout un ensemble de tâches telles que donner des soins médicaux, apporter un soutien psychosocial et répondre aux appels téléphoniques depuis un centre d'information pour les familles de victimes. Les bénévoles ont aidé au moins 1 200 personnes ; ils ont accompagné les parents des victimes, surtout les enfants, dans les morgues et les hôpitaux, et ont transmis toutes les informations disponibles.

**Jamaïque :** Comme beaucoup d'autres Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, la Croix-Rouge jamaïcaine œuvre pour atténuer la stigmatisation et la discrimination des séropositifs et des malades du SIDA. Tout un ensemble d'activités de sensibilisation est appliqué à travers le monde. En Jamaïque, les bénévoles, munis de documentation et de préservatifs, diffusent des messages dans les bus le jour de la Saint Valentin (14 février) sur le VIH ou le SIDA et indiquent comment avoir des rapports sexuels protégés. L'information faisant reculer la peur, ils montrent comment mettre un préservatif, distribuent des échantillons et expliquent comment le VIH se transmet.

**Norvège :** Plus de 2000 enfants séjournent dans des centres de crise en Norvège chaque année. Pour aider les enfants, afin que cette expérience leur soit moins dure et afin de concentrer leur attention sur autre chose, la Croix-Rouge norvégienne a constitué des groupes de soutien pour enfants. Les groupes animés par des bénévoles organisent des activités pour les enfants, comme des excursions, des jeux et du sport.

**Scandinavie :** Après le tsunami de 2004 dans l'océan Indien, des groupes de soutien pour les survivants et toute personne que le tsunami a affectée ont été mis sur pied et sont restés actifs plusieurs années. Les participants à ces groupes partageaient leurs expériences, parlaient de ce qui avait changé dans leur vie ; ils pouvaient mieux reprendre leurs activités quotidiennes et avancer malgré leurs pertes. De plus, des sites Web pour les survivants et les personnes affectées par le tsunami ont été créés afin d'échanger des informations, communiquer et échanger des idées pour savoir comment faire face aux circonstances bouleversées par le tsunami. En outre, le site Web a permis de relier les gens qui avaient été en contact à un moment ou un autre après la catastrophe.

### ACTIVITÉ 3.6

Travail de groupe : Jeu de rôle suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Approfondir la compréhension des différentes réactions et des différents besoins pendant la période qui suit immédiatement un événement grave.

Mettre en pratique la réponse qui convient après un événement grave.

Dans le jeu de rôle suivant, vous pourrez demander à tous les groupes de travailler sur le même scénario ou décider de laisser chaque groupe travailler sur des scénarios différents. Vous disposez de trois scénarios et vous êtes libres d'en créer d'autres qui vous conviennent mieux. Le choix des scénarios peut dépendre du contexte culturel.

#### Matériel nécessaire

Un scénario par groupe.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité aux participants. Répartissez les participants en groupes de quatre. Les participants doivent lire le scénario et distribuer les rôles.

Prenez 25 minutes pour le travail de groupe, puis une séance plénière. Si les groupes travaillent sur des scénarios différents, il faut qu'ils commencent leur présentation en séance plénière par une exposition rapide de leur scénario. La présentation doit traiter des questions listées sur les photocopiés.

#### Questions à débattre

Imaginez que vous êtes cette personne pendant les heures qui ont suivi l'événement. Imaginez quelles peuvent être les réactions et les besoins des différentes personnes touchées.

Comment pensez vous que vous vous sentiriez si vous étiez directement touché ?

Comment réagiriez-vous ?

De quoi auriez-vous besoin ?

Comment un bénévole de la CR CR pourrait-il aider au mieux chacune de ces personnes ?



Quand les gens ont essayé de s'enfuir, ils ont trouvé les portes de sortie verrouillées et l'une d'entre elles soudée, apparemment pour empêcher les clients de partir sans payer. Les pompiers ont trouvé les portes principales fermées à leur arrivée.

Des familles entières ont trouvé la mort dans l'incendie. Il y a eu environ 364 morts et 256 personnes hospitalisées.

L'ampleur de la catastrophe dépasse la capacité de réaction du pays. Les situations d'urgence sont rares dans le pays, les hôpitaux ont eu du mal à faire face à l'afflux de blessés et les organisations de secours ont été incapables de collaborer efficacement.

Répartissez-vous les rôles suivants :

- Un pompier
- Une personne à l'intérieur du magasin
- Un homme ayant perdu sa femme dans l'incendie
- Un membre du personnel de l'hôpital

### Deuxième scénario

#### Attentat près de l'ambassade

Une bombe a explosé près de l'une des ambassades de votre capitale. L'attentat a fait neuf morts, et a fait pleuvoir des éclats de verre et de matériaux de construction sur les piétons. Il y a au moins 180 blessés.

Ce n'est pas la première fois que votre pays subit des attentats à la bombe. Deux ans plus tôt, une bombe a tué plus de 200 personnes et un an plus tôt, la dernière explosion a fait 12 morts. Des bénévoles ont depuis été préparés à de telles éventualités.

Une foule s'est amassée par curiosité, ce qui rend l'accès à l'endroit de l'explosion difficile pour les bénévoles et les ambulances, et gêne le transfert des blessés vers les hôpitaux.

Il y a des cadavres, des enfants gravement blessés, des familles ayant perdu un des leurs et d'autres personnes en panique. Les gens sont sous le choc de l'attentat : l'ambassade est située sur une grande artère que tout le monde croyait être sûre.

Répartissez-vous les rôles suivants :

- Un secouriste bénévole
- Une personne ayant survécu à l'attentat
- Le parent d'une personne ayant survécu à l'attentat
- Un passant

### Troisième scénario

#### Accident minier

Il y a un mois qu'une poche de méthane a explosé dans la mine de charbon de la région. Au total, 101 mineurs sont morts et 40 ont été blessés. Une équipe de secouristes est descendue dans le gouffre pour récupérer des survivants mais a seulement ramené 18 corps à la surface.

La plupart des victimes ont été calcinées par l'explosion.

Deux semaines plus tard, les secouristes ont dû revenir pour empêcher un incendie de s'étendre. Une forte explosion a assommé l'un des secouristes. Il a été emmené avec d'autres blessés au Centre médico-psychologique. Deux mois après l'accident, il est toujours commotionné et

blessé en plusieurs endroits. Des maux de tête et des cauchemars l'empêchent de dormir, sa vue a baissé et les doigts de ses deux mains sont insensibles.

L'un des mineurs qui a eu la chance de survivre déclare aussi faire des cauchemars. Ces cauchemars sont un problème pour lui mais aussi pour sa famille. Ils sont tous marqués à la fois émotionnellement et économiquement. Après la tragédie, il n'a pas pu reprendre le travail. Il a essayé de reprendre son travail à la mine mais quand il s'est approché du front de taille, ses jambes ne lui obéissaient plus.

Les deux cas cités plus haut ne sont que deux exemples parmi tant d'autres. La majorité de la population de la région dépend de l'industrie houillère et, malheureusement, les accidents sont fréquents. À chaque fois, les mineurs et leur famille, leurs parents ou leurs voisins subissent des traumatismes psychologiques terribles. Beaucoup d'autres problèmes cachés ont aussi commencé à se manifester en période de crise. Les veuves ayant des enfants doivent faire face aux épreuves que leur conjoint affrontait avant elles.

Répartissez-vous les rôles suivants :

- Un secouriste
- Un survivant
- Le parent d'un survivant
- Un membre du personnel du centre psychologique

### Étude de cas

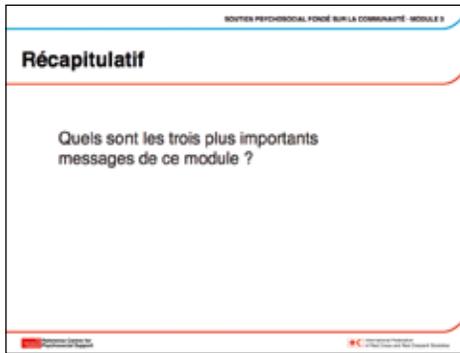
#### Perdre un parent

La mère de Martin est morte d'un cancer quand il avait seize ans. Avant, Martin était très actif et extraverti, il avait beaucoup d'amis, il était très content d'aller à l'école et de faire des activités. La mort de sa mère a tout changé.

Martin pense beaucoup à sa mère et elle lui manque. Il a du mal à accepter qu'elle ne soit plus là et qu'il ne la reverra jamais. Il se pose des questions comme : « pourquoi est-ce qu'elle n'est plus là ? », « pourquoi elle ? » et « qu'est-ce que j'ai fait de mal pour être puni comme ça ? » Il pense qu'il ne surmontera jamais son chagrin et son sentiment d'injustice.

Parfois les gestes du quotidien n'ont pas de sens : peu importe ce qu'il fait, s'il le fait ou comment il le fait. Il est assis et c'est tout. Il n'a plus envie de sortir avec ses amis. De temps en temps, c'est comme si une grosse couverture de vide l'enveloppait, alors il ne sait pas quoi faire.

Parfois il parle à sa mère pour avoir la sensation qu'elle est encore là, mais ça ne le soulage qu'un temps. Martin a du mal à parler à sa famille et à ses amis de ce qu'il pense et ressent. Il a peur de ne pas être compris ou de donner l'impression qu'il est devenu quelqu'un de différent.



### Étude de cas

#### Typhons

En 2006, une série de typhons a frappé les Philippines et le Vietnam. Environ 200 000 maisons ont été endommagées au Vietnam et environ 310 000 détruites dans les Philippines.

Les typhons, les pluies torrentielles et même la menace d'éruptions volcaniques sont monnaie courante dans cette région des Philippines, mais l'année 2006 aura été sans précédent.

Marlon, un habitant de cette région, s'est battu pour survivre en s'agrippant au toit d'un bâtiment trois jours durant pendant que le typhon faisait rage et que les eaux torrentielles déferlaient autour de lui. La maison de sa famille, leur lopin de terre, leur cochon, un animal précieux, et leur tuk-tuk ont été complètement détruits par la boue et les rocs qui ont dévalés

les pentes du Mont Mayon. Le tuk-tuk était la seule source de revenus des neuf membres de la famille. Sans économies pour redémarrer et dans un pays où les pauvres se battent pour trouver un logement même quand tout va bien, cette famille est désormais dans une situation désespérée.

Ils campent dans le coin d'un abri temporaire qui les protège des tempêtes mais ils se sentent piégés et dans l'impossibilité de partir.

### RÉCAPITULATIF

Demandez aux participants de résumer les points clés de ce module.

Répartissez les participants en groupes de quatre à cinq et demandez-leur de dégager les trois messages les plus importants du module. Ecrivez-les sur un tableau à feuilles mobiles et présentez leurs messages en séance plénière.

**MODULE 4**



# SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

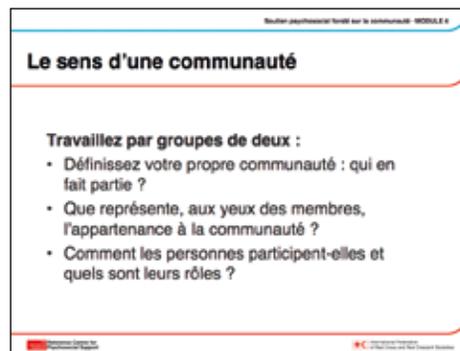
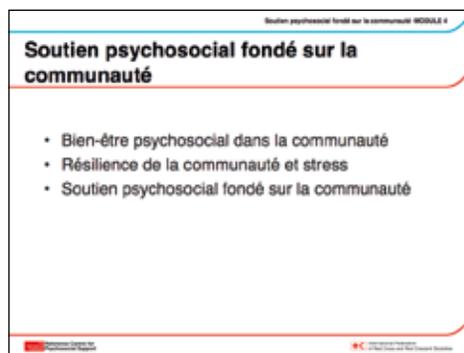
Les participants doivent pouvoir :

- comprendre comment les communautés exercent une influence sur les individus et leur bien-être psychosocial
- réfléchir sur l'importance que revêt le contexte socioculturel pour toute activité psychosociale
- connaître les activités de soutien psychosocial fondées sur la communauté

## INTRODUCTION

Ce module aborde la manière dont les communautés exercent une influence sur les individus et leur bien-être psychosocial. Il montre comment l'on peut s'efforcer d'apporter une dimension psychosociale à des programmes spécifiques ou intégrés, dans le cadre de programmes plus généraux.

Définissez le cadre en racontant une histoire ou une anecdote qui introduise et décrive le sujet qui va être étudié : le soutien psychosocial fondé sur la communauté. Vous pouvez opter pour une histoire ayant trait à une communauté à laquelle vous appartenez, ou à une communauté à laquelle vous avez apporté un soutien psychosocial.

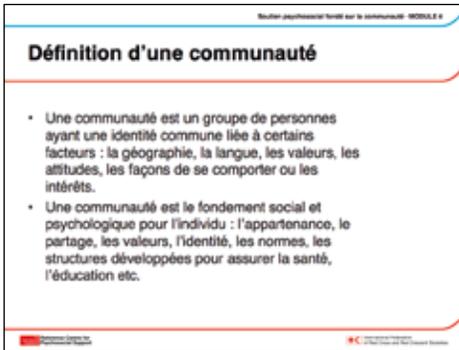


Faites une introduction pour présenter le sommaire du module.

- Tous les aspects de l'existence humaine sont affectés par les normes socioculturelles et les pratiques de la communauté à laquelle les personnes appartiennent. Les répercussions des événements graves, les façons de gérer la perte et le deuil et celles de faire face varient selon les cultures.
- Ce module vise à expliquer l'importance des facteurs socioculturels.
- Notre exposé donne des suggestions sur la manière de conduire des activités psychosociales fondées sur la communauté, lesquelles ne sont pas forcément mises en œuvre au sein d'une communauté. Il montre aussi comment les activités de soutien psychosocial sont réalisées et décidées, et la façon dont elles sont associées à la vie communautaire.

Pages 51-53 du manuel

## COMMUNAUTÉS ET BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL



Nous examinerons d'abord ce que les communautés signifient pour les personnes qui en font partie.

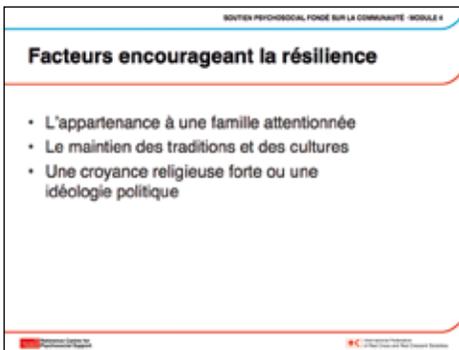
Une communauté est un groupe de personnes qui possèdent une identité commune liée à certains facteurs comme la géographie, la langue, les valeurs, les attitudes, les modèles comportementaux ou les centres d'intérêt.

La communauté est le fondement social et psychologique de l'individu, de la famille et du groupe. Elle allie les notions d'appartenance, partage, valeurs, identité, normes, structures mises en œuvre pour la santé, éducation, etc.

Les facteurs de protection qui s'établissent au cours de notre vie constituent une sorte d'« abri » psychologique et réduisent la probabilité que des conséquences psychologiques graves ne nous affectent, lorsque nous sommes confrontés à des épreuves et que nous endurons des souffrances. Ces facteurs de protection peuvent être :

- l'appartenance à une **famille ou à une communauté affectueuse**
- le maintien **des traditions et des cultures**
- des croyances **religieuses profondes ou une idéologie politique** qui donnent le sentiment d'appartenir à quelque chose de plus grand que soi-même
- pour les enfants, des facteurs de protection importants peuvent être des rapports **émotionnels stables avec les adultes**, ainsi qu'un soutien social **au sein et en dehors de la famille**.

Donnez quelques exemples de la manière dont les communautés déterminent les individus. Entre autres exemples, citons les croyances religieuses ; les valeurs communes ; les rituels tels que les mariages, les funérailles, les cérémonies de remise des diplômes à l'école ; la façon d'exprimer les sentiments ; les rôles masculins et féminins dans la société ou des aspects plus négatifs comme le contrôle social et la discrimination, etc.



**ACTIVITÉ 4.1**

Travail de groupe suivi d'une discussion en séance plénière

**Objectif**

Donner aux participants une introduction sur les communautés, leurs membres et la notion de sous-groupes au sein d'une communauté.

**Matériel requis**

Un tableau à feuilles mobiles par groupe.

**Méthode**

Expliquez l'objectif de l'activité. Demandez aux participants de réfléchir pendant quelques instants aux questions qui vont être examinées. Puis, demandez-leur de former des groupes de deux, avec la personne qui se trouve à côté d'eux. Donnez dix minutes aux différents groupes pour mettre en commun leurs conclusions, et pour noter ces derniers sur un tableau à feuilles mobiles. Poursuivez l'activité en séance plénière.

**Questions à débattre**

Qui appartient à votre propre communauté ?  
 Qu'est-ce que cela veut dire pour les membres d'une certaine partie de la communauté ?  
 Comment les personnes participent-elles à la communauté et quels sont leurs rôles ?  
 Comme la plupart des personnes appartiennent à plusieurs sous-communautés, mettez en évidence les caractéristiques de votre propre communauté. À quelle sous-communauté appartenez-vous parmi celles-ci : famille, village, club de sports, collègues ?

Pages 53-55 du manuel

**LES COMMUNAUTÉS AUX PRISES AVEC LE STRESS**

Nous allons analyser l'impact des événements graves sur les communautés.

Dans la plupart des guerres, dont celle en République démocratique du Congo, le viol est utilisé comme une arme pour affaiblir l'ensemble de la structure sociale, déclare Wilhelmine Ntakebuka, le responsable du centre Vico pour les victimes de violence sexuelle à uaet Walungu. La violence sexuelle sert en effet souvent à saper l'opposition au sein de la population.

L'impact que les événements graves peuvent avoir sur une communauté inclut : l'insécurité, le bouleversement de la vie normale, la destruction des structures sociales, etc.



## ACTIVITÉ 4.2

### Jeu de groupe

#### Objectif

Démontrer l'importance de l'appartenance à un groupe ou une communauté, et attirer l'attention sur le fait que chaque groupe possède des traditions et des pratiques spécifiques qui peuvent paraître étranges vues du dehors. Améliorer la compréhension des groupes vulnérables qui ont des besoins psychosociaux spéciaux.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité. Demandez à un ou deux participants de se porter volontaires et de quitter la pièce quelques instants. Demandez ensuite au reste des participants de créer certaines règles comportementales – par exemple, toujours tenir la main de celui à qui vous parlez ; utiliser le mot « bip » au lieu de « s'il vous plaît » et « merci » ; ne parler aux gens qu'en leur tournant le dos. Demandez-leur par ailleurs d'établir une sorte de gage pour les personnes qui ne respectent pas les règles. Puis, rappelez le(s) volontaire(s) dans la salle et, demandez-lui/leur d'interagir avec les autres participants. Interrompez le jeu au bout de 10 minutes et demandez au(x) volontaire(s) comment il(s) se sent(ent) lorsqu'il(s) interagi(ssen)t avec le groupe. Vous pouvez refaire l'activité avec de nouveaux volontaires et de nouvelles règles.

#### Questions à débattre

Était-ce une situation plaisante ? Se sentaient-ils bien accueillis ? A-t-il été difficile de décoder les règles du groupe ? Comment ont-ils décodé ces règles ?

Certaines communautés parviennent à maintenir un degré de normalité et d'interaction même dans les moments difficiles. Évoquez à nouveau le concept de résilience.

D'autres communautés peuvent se désintégrer en grande partie et souffrir de différentes manières :

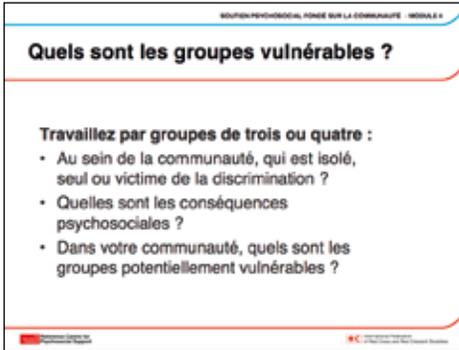
- Règles sociales volant en éclat
- Une communauté qui réagit avec des signes de méfiance, crainte et insécurité
- Confusion religieuse et morale
- Absence d'un dirigeant respecté
- Déracinement social et comportement destructeur
- Apathie sociale, perte de confiance et d'espoir

Souvent, les catastrophes causées par l'homme visent intentionnellement à la destruction des communautés et de l'ordre social, voir le Darfour, la République démocratique du Congo et la République centrafricaine.

Certains groupes peuvent être à risque à plus d'un titre. Par exemple, une femme sans emploi porteuse du VIH, qui a le sida, peut être particulièrement vulnérable. Plus une personne est délicate, plus les conséquences psychosociales d'une crise sur elle seront importantes.

Toutefois, il est préférable de ne pas se fonder uniquement sur des hypothèses, car certaines personnes issues de groupes à risque peuvent sortir indemnes d'une crise. D'autres, cependant, peuvent être marginalisées et avoir du mal à se tirer d'affaires, comme une vieille dame, une veuve ou des personnes à la santé mentale délicate.





### ACTIVITÉ 4.3

Discussion en séance plénière

#### Objectif

Approfondir les connaissances des participants sur les besoins des sous-groupes vulnérables dans la communauté.

#### Méthode

Expliquez l'objectif de l'activité. Consacrez le temps nécessaire à un débat en séance plénière.

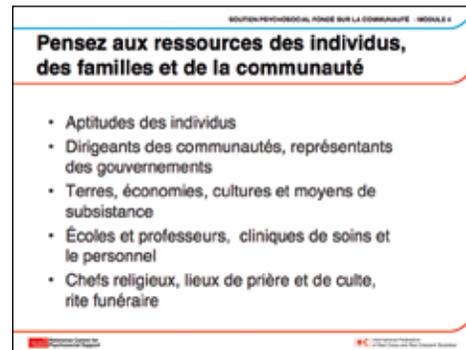
#### Questions à débattre

- Au sein de la communauté, qui est isolé, abandonné ou discriminé ?
- Imaginez-vous les conséquences psychosociales qui pourraient résulter d'un sentiment de non-appartenance ?
- Pouvez-vous définir des sous-groupes de personnes qui ne sont pas acceptés au sein de la communauté ?

Pages 57-61 du manuel

### ACTIVITÉS DE SOUTIEN FONDÉES SUR LA COMMUNAUTÉ

Nous allons à présent nous pencher sur le rôle du personnel et des bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et sur la manière de développer et soutenir les activités fondées sur la communauté.



Un projet de théâtre au Zimbabwe nous fournit un exemple de soutien psychosocial fondé sur la communauté. Dans un quartier de Chitungwiza, dans la banlieue de la capitale Harare, des centaines d'enfants orphelins se rencontrent chaque semaine pour discuter des problèmes quotidiens et exprimer leurs sentiments par le biais de jeux de rôle. En même temps, ils en apprennent davantage sur la façon de traiter les nombreux problèmes qui surgissent après la disparition, dans certains cas, de leurs deux parents morts du sida. Dans un pays où peu de gens possèdent un téléviseur, assister à une pièce de théâtre constitue un divertissement agréable. Ce projet a été lancé par des bénévoles de la Croix-Rouge du Zimbabwe. L'histoire de l'installation d'un petit café à la page 56 du manuel du participant donne un autre exemple.



Un autre exemple : d'énormes zones de Lamno en Indonésie ont été emportées par le tsunami de l'océan Indien. Un tiers de la population de la communauté mourut, tandis que des milliers d'autres personnes subirent un profond bouleversement, en ce dimanche matin de l'année 2004. Parmi celles-ci : Abdullah et Sabri. Abdullah perdit six proches, sa maison et tous ses biens. Les vêtements qu'il portait étaient tout ce qui lui restait. Dans la période post-tsunami, il vécut dans une tente avec son épouse. Sabri, quant à lui, perdit également tous ses biens, mais le tsunami eut un effet encore plus dévastateur sur lui vu qu'il perdit également son épouse et son fils de quatre ans. Depuis le sommet d'une colline, il vit son existence se désintégrer. Il achève actuellement la construction de sa nouvelle maison.

Suite à une distribution de kits de reconstruction aux familles de la communauté – une mesure émanant de la Croix-Rouge –, les personnes ont reconstruit de concert leur vie, dans les mois qui ont succédé au tsunami de l'océan Indien. Cent jours après, les survivants se sont réunis à l'occasion d'une cérémonie du souvenir à l'attention des nombreuses victimes. À partir de ce jour, l'ensemble de la communauté a décidé de se tourner vers l'avenir.

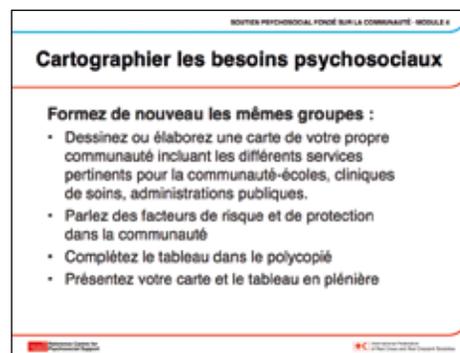
Parlez des aspects généraux, de la nature des activités de soutien psychosocial réalisables, montrez comment celles-ci permettent à la communauté d'utiliser ses propres ressources pour compenser ses points faibles. Parlez des facteurs de risque et de protection.

### Facteurs de risque

Il s'agit des facteurs physiques et psychologiques existant dans la communauté, qui peuvent la rendre plus vulnérable et diminuer sa capacité à s'adapter aux retombées néfastes d'une crise.

### Facteurs de protection

Il s'agit des facteurs physiques et psychologiques existant dans la communauté, qui favorisent sa résilience et l'aident à mieux réagir en cas d'événements adverses.



### ACTIVITÉ 4.4

Travail de groupe – élaboration d’un plan de l’activité –, suivi d’une séance plénière

#### Objectif

Présenter un outil que les participants peuvent utiliser dans leur propre communauté, et leur permettre de mettre en pratique leurs connaissances.

#### Matériel requis

Un tableau à feuilles mobiles par groupe, ainsi que des crayons couleurs, feuilles, carton, ciseaux, colle et laine, etc.

#### Méthode

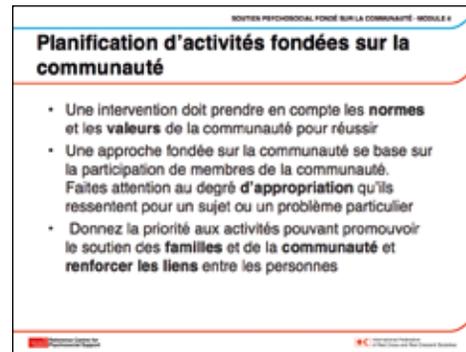
Demandez aux participants de conserver les mêmes groupes que pour l’activité 4.3. Expliquez l’objectif de l’activité aux participants. Demandez aux participants de former les mêmes groupes que dans l’exercice précédent. Prévoyez au moins 30 minutes pour l’activité.

#### Instruction

Dessinez ou élaborer un plan de votre propre communauté. Incluez les différents services importants de la communauté tels que les écoles, les cliniques, les fonctions publiques, les installations sportives et les lieux de culte. Examinez quels sont les facteurs de risque et de protection existant dans la communauté.

Remplissez le tableau de l’Annexe 4 pour l’ensemble de la communauté ou choisissez l’un des sous-groupes de la communauté.

Lisez à haute voix les instructions de la diapositive « Planification d’activités fondées sur la communauté ». Puis, demandez aux participants ce que signifient les instructions et s’ils sont d’accord avec ces dernières.



Poursuivez l’activité en passant en revue les directives générales relatives à la planification d’activités fondées sur la communauté :

- Normes et valeurs – pensez à ce que vous faites et à votre façon de vous adresser aux survivants.
- Engagement, participation et sentiment d’appropriation des actions par la population locale – parlez-leur des structures sociales, du rôle de la famille et des chefs religieux, etc.
- Encouragement du soutien familial et communautaire – augmentez la coopération entre les personnes, et le sentiment de travailler à un objectif commun.

Expliquez chaque étape du processus de planification du soutien psychosocial fondé sur la communauté. Lorsque vous utilisez les diapositives, mentionnez les bénéfices que ce type de soutien apporte aux communautés et aux bénéficiaires.

Si possible, donnez des exemples de soutiens psychosociaux fondés sur la communauté qui ont été couronnés de succès, grâce à de bons processus de planification ; puis, des exemples d'échecs dus à d'insuffisants processus de planification.

Discutez avec les participants des points suivants en faisant défiler les diapositives du processus de planification :

Les étapes de la planification d'activités

- Pourquoi faut-il avoir un projet et des objectifs ?
- De quoi avons-nous besoin pour développer un plan solide et réaliste ?

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

### La participation de la communauté

Elle est importante pour plusieurs raisons :

- Elle permet l'appropriation et la responsabilisation
- Elle permet de s'éloigner de la dépendance et aller vers l'autonomie



SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

### Étapes dans la planification des activités

- Identifier la vision ou le but et définir les objectifs
- Identifier les moyens d'atteindre ces objectifs
- Identifier les avantages et les inconvénients de moyens éventuels
- Vérifier les ressources telles que le temps, l'argent, les ressources humaines

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

### La participation de la communauté

- Elle est la première étape pour passer d'une victime passive à un participant actif
- Atténue l'impact émotionnel par le biais de l'action et redonne espoir
- Encourage un avenir durable

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

### Étapes dans la planification des activités

- Élaborer un plan convenable
- Établir qui fait quoi, quand, où et comment
- Mettre en place un calendrier et des critères pour l'évaluation du programme

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

- Participation communautaire et
- bénéfiques d’une approche participative
  - facteurs requis pour garantir la viabilité d’un programme

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

**Donner le pouvoir aux membres de la communauté**

**Afin**

- d'identifier et de fixer les priorités
- de définir le rôle et la responsabilité de la communauté lors de l'élaboration et de la mise en œuvre des stratégies d'entraide
- qu'ils évaluent leurs difficultés sur la base des valeurs et des connaissances de la communauté
- de lancer un dialogue et de partager des informations aboutissant à une solution

© 2002, Centre de santé communautaire de la région de Québec

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

**Donner le pouvoir aux membres de la communauté**

**Afin**

- d'identifier et d'associer les dirigeants locaux car cela est essentiel pour la participation de la communauté
- d'identifier les dirigeants qui :
  - sont, au niveau local, acceptés, respectés et dignes de confiance
  - représentent leurs communautés
  - Travailleront pour aider la communauté à atteindre les objectifs collectifs.
  - Ont suffisamment d'envergure pour attirer d'autres membres en vue de leur participation

© 2002, Centre de santé communautaire de la région de Québec

- Renforcer les capacités des membres de la communauté
- Comment identifier les chefs de communauté
  - Comment entamer un dialogue et interagir avec les chefs de communauté
  - Comment attirer l'attention des autres membres de la communauté

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 4

**Quelles sont les activités qui peuvent être réalisées ?**

**Formez de nouveau les mêmes groupes.**

- Parlez des activités psychosociales éventuelles dans le groupe communautaire sur lequel vous avez travaillé précédemment
- Par la suite, faites un compte rendu en plénière

© 2002, Centre de santé communautaire de la région de Québec

### ACTIVITÉ 4.5

Travail de groupe suivi d’une séance plénière

#### Objectif

Développer une compréhension approfondie des activités psychosociales.

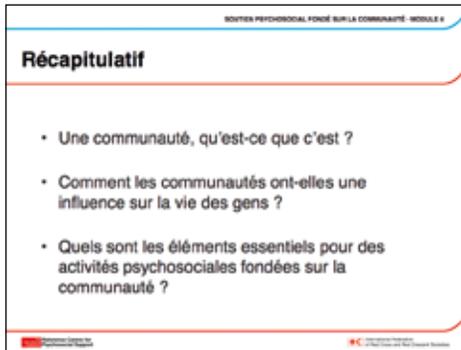
#### Méthode

Expliquez l’objectif de l’activité aux participants. Demandez aux participants de former les mêmes groupes que dans l’activité précédente. Notez les conclusions et présentez-les pendant la séance plénière. Examinez l'utilité des activités suggérées par rapport à la participation, l'appropriation des actions menées, et l'encouragement du soutien familial et communautaire.

#### Questions à débattre

Quelles activités psychosociales suggérez-vous pour la communauté ou le sous-groupe dans lequel vous travailliez dans l'exercice précédent ?

## RÉCAPITULATIF



Lancez une discussion sur les principaux points du module et assurez-vous que vous avez atteint tous les objectifs de ce module :

- Êtes-vous en mesure de donner une définition d'une communauté ?
- Comment les communautés influencent-elles la vie des individus ?
- Qu'arrive-t-il à une communauté soumise à un stress extrême ?
- Pouvez-vous citer certains éléments clés des activités de soutien fondées sur la communauté ?
- En quoi ces éléments sont-ils importants ?
- Vous sentez-vous capable d'utiliser une approche fondée sur la communauté dans votre propre travail ?

### Étude de cas : Repartir à zéro

La guerre au Soudan a duré plus de 20 ans. Deux millions de personnes sont mortes et deux fois plus se sont retrouvées sur les routes. Dans le grand village de Gangi, situé entre les deux camps et, en particulier, sur le front, les batailles ont coûté la vie à de très nombreux innocents. Les habitants ont pris la fuite jour après jour, au point que Gangi s'est transformé peu à peu en un village fantôme. Même si la paix règne désormais au Soudan, la crise a laissé de nombreuses traces.

Jacob Kwaje Joshua et sa famille ont été déplacés pendant une grande partie de la guerre. Il est retourné chez lui il y a un mois. La guerre a beau avoir tout dévasté, son retour lui a procuré une joie indescriptible. Le village recommence à se développer lentement. Jusqu'à présent les villageois ont construit 75 huttes en paille et argile. Mais tout prend du temps. Il n'existe pas de services ou d'approvisionnement de base, ni d'eau potable, de nourriture ou d'aide médicale.

Plusieurs fois par mois, d'autres personnes rentrent au village, ce qui donne lieu à chaque fois à des célébrations collectives. Or de nouveaux habitants impliquent aussi de nouvelles demandes et des besoins accrus. Dans leurs rêves les plus fous, les habitants imaginent même une clinique et une école. Mais, pour l'instant, tous les efforts convergent vers la survie. Même s'ils souhaitent cultiver la terre, les mines terrestres disséminées dans la zone représentent une entrave importante qui a pour conséquence la faim.

Tout doit être refait depuis le début, il faut repartir à zéro. Les enseignants doivent être formés, l'eau potable doit circuler à nouveau dans les pompes à eau et les terres doivent être cultivées.

MODULE 5

# 5



# L'AIDE PSYCHOLOGIQUE D'URGENCE ET LA COMMUNICATION DE SOUTIEN

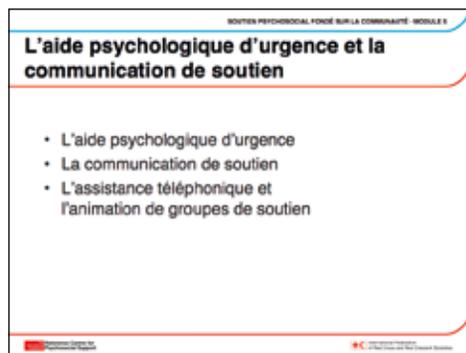
## OBJECTIFS DE L'APPRENTISSAGE

Les participants devraient pouvoir :

- apporter une aide psychologique d'urgence et un soutien supplémentaire aux personnes dans les situations de crise
- comprendre ce qu'est la communication de soutien
- apporter un soutien téléphonique
- comprendre les principes et les avantages des groupes de soutien

## INTRODUCTION

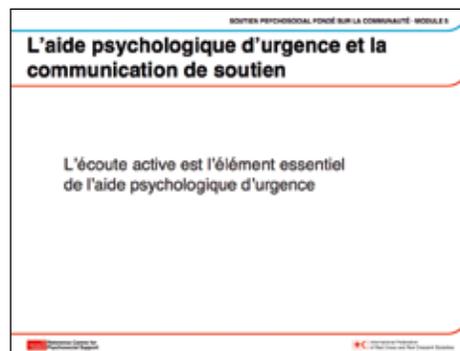
Ce module présente les principes de base de l'aide psychologique d'urgence et de la communication de soutien. Les participants pourront s'entraîner à l'écoute active. Le soutien téléphonique et l'animation de groupes de soutien seront également abordés.



Ce module comprend de nombreux exercices pratiques d'écoute active, d'aide psychologique d'urgence (APU) et de communication de soutien, puisqu'il s'agit des pierres angulaires de l'apport concret d'un soutien psychologique.

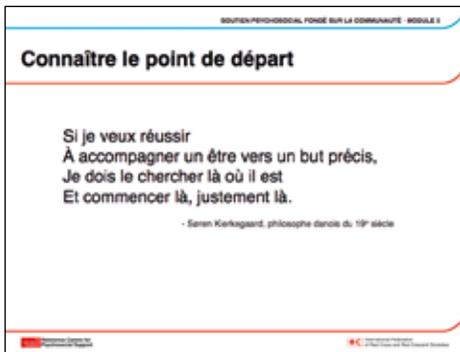
Le personnel et les bénévoles se trouvent fréquemment dans des situations où avoir confiance dans sa façon de communiquer avec les autres est extrêmement important. Par exemple, les bénévoles apportant une aide d'urgence doivent se sentir capables d'informer les personnes des blessures subies par leurs proches. Les bénévoles qui travaillent avec des personnes atteintes du VIH ou du SIDA, par exemple, doivent pouvoir communiquer en apportant du soutien à celles qui viennent d'apprendre leur séropositivité.

Cela se fait par l'écoute active - qui est au cœur de l'aide psychologique d'urgence et de la communication de soutien.



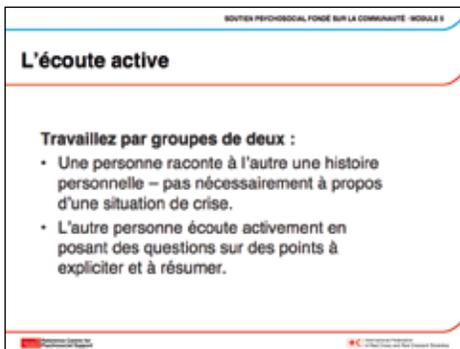
Pages 64-66 du manuel

## ÉCOUTE ACTIVE ET AIDE PSYCHOLOGIQUE D'URGENCE



- Nous nous pencherons d'abord sur quelques conseils fondamentaux pour l'écoute active.
- Nous parlerons ensuite de l'aide psychologique d'urgence (APU) - le soutien immédiat aux personnes dans les situations de crise
- Nous terminerons en évoquant des éléments de la communication de soutien

Présentez les éléments fondamentaux de l'écoute active en donnant des exemples de clarification et de récapitulation.



Exemples de clarification des énoncés :

« Que voulez-vous dire par ...»

« Je ne suis pas sûr(e) de bien comprendre quand vous parlez de...»

Exemples de récapitulation des énoncés :

« Êtes-vous en train de me dire que...»

« Est-ce que je vous ai bien compris...»

### ACTIVITÉ 5.1

Travail de groupe suivi d'une discussion

#### Objectif

Présenter les éléments-clés de l'écoute active. Améliorer la prise de conscience des participants concernant leurs propres capacités à écouter activement.

#### Procédure

Demander aux participants de former des binômes et de décider qui jouera le rôle de celui qui écoute. L'autre sera celui qui parle, et il choisira une histoire personnelle de la vie quotidienne qui ne soit pas liée à un événement de crise. Donner environ cinq minutes aux participants pour l'exercice d'écoute active.

#### Questions de la discussion

Celui qui écoute le fait de manière active, en posant des questions de clarification et de récapitulation.

Poursuivre en séance plénière en demandant à ceux qui parlaient ce qu'ils ont ressenti lorsqu'on leur posait des questions. Était-ce approuvateur, encourageant, ou peut-être pénible ? Demander à ceux qui écoutaient comment ils ont ressenti le fait de poser des questions. Était-ce difficile, gênant ou naturel ?

Présentez les différentes possibilités de réponse de l'écoute active en utilisant le dialogue de la page 68 du manuel du participant.

### ACTIVITÉ 5.2

Travail de groupe suivi d'une discussion en séance plénière

#### Objectif

Présenter aux participants différentes réponses d'écoute active.

#### Procédure

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Séparer les participants en groupes de trois. Accorder le temps nécessaire à la lecture du dialogue « Communication de soutien et écoute active », page 68 du manuel du participant. Faire suivre d'une discussion en séance plénière concernant les réponses du dialogue.

#### Questions de la discussion

Identifier le type de réponse que donne le bénévole pour chacun des échanges du dialogue « Communication de soutien et écoute active », page 68 du manuel du participant. Donner des exemples d'autres réponses possibles au cours des échanges du dialogue.

Demandez aux participants quand est nécessaire l'APU

- Catastrophe
- Aide d'urgence
- Visites à domicile
- Soutien téléphonique ou en ligne

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### Quand l'aide psychologique d'urgence est-elle nécessaire ?



- Catastrophes
- Premiers secours
- Visites à domicile
- Assistance téléphonique et sur internet.

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### L'aide psychologique d'urgence



- L'écoute active – l'élément clé
- Rester proche – la proximité est une marque d'attention
- Accepter les sentiments - accepter l'interprétation de l'événement par la personne affectée
- Apporter des soins généraux et une aide pratique – c'est également un moyen de démontrer de l'attention

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### Réactions et réponses psychologiques

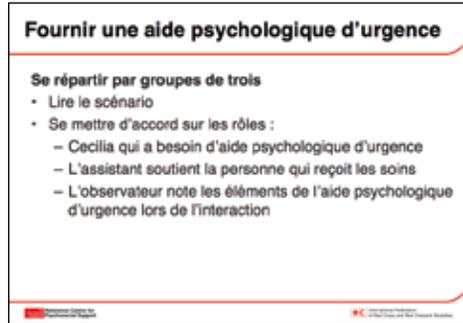
RÉACTIONS PSYCHOLOGIQUES

TEMPS

INTENSITÉ	<p><b>RÉACTIONS PSYCHOLOGIQUES</b></p> <p>État : Réaction liée à la phase initiale de l'événement (choc, déni, colère, tristesse, culpabilité)</p> <p><b>STRESS</b></p> <p>Soutien approprié : Aide individuelle d'urgence, soins médicaux, soutien psychologique, soutien social, soutien communautaire, soutien institutionnel, aide</p>	<p>Phase : Acceptation - état de calme, acceptation de la réalité, réajustement de la vie.</p> <p><b>FAIRE FACE</b></p> <p>Au-delà de cette acceptation d'urgence, il est important de soutenir la personne affectée par un soutien psychologique et social approprié.</p>
	<p>PRENDRE SOIN DES ACCOMPAGNANTS / FORMATION / SOUTIEN PAR LES PEERS</p>	

Parlez et débattiez avec les participants des quatre éléments importants :

- Écoute active - l'élément clé.
- Rester proche - être à proximité est un signe d'attention
- Accepter les sentiments - accepter l'interprétation de l'événement qu'en fait la personne affectée.
- Apporter une attention générale et une aide concrète. C'est également une manière de démontrer de l'attention.



### ACTIVITÉ 5.3

Démonstration d'APU suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Faire comprendre aux participants ce qu'est concrètement l'APU.

#### Procédure

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Le formateur fait une démonstration d'APU à travers un jeu de rôle avec un participant. Le formateur joue le rôle d'un bénévole CR/CR et l'un des participants joue le rôle d'une personne ayant vécu un événement de crise. Décider d'un scénario avec le participant avant de débiter le jeu de rôle. Faire durer la démonstration une dizaine de minutes et poursuivre par une séance plénière. Au cours de la séance plénière, demander aux participants s'ils ont réussi à identifier les quatre éléments d'APU.

### ACTIVITÉ SUPPLÉMENTAIRE

Exercice en binômes suivi d'une séance plénière.

#### Objectif

Former les participants à apporter une APU.

#### Procédure

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Les participants doivent former des binômes et choisir l'un des exemples de cas ci-dessous. Il y a aura deux jeux de rôle. Laissez les participants décider lequel des deux jouera le rôle du bénévole CR/CR et celui de la personne aidée lors du premier jeu de rôle. Faire durer l'exercice une dizaine de minutes et le faire suivre d'une brève discussion en binôme concernant l'utilisation des quatre éléments de l'APU par le bénévole CR/CR. Demander aux participants d'intervertir les rôles et d'utiliser un nouvel exemple de cas. Faire durer l'exercice une dizaine de minutes et le faire suivre d'une brève discussion en binôme concernant l'utilisation des quatre éléments de l'APU par le bénévole CR/CR. Faire suivre d'une séance plénière.

#### Exemples de cas possibles :

- Un travailleur social dont le fils a été blessé dans une agression sans motif par trois jeunes dans une rue à proximité.
- Une femme ayant perdu son mari, mort dans un accident.
- Un adolescent ayant vécu un tremblement de terre dans lequel son logement a été détruit.
- Un employé ayant perdu son emploi suite à la fermeture de son lieu de travail et qui ne sait pas comment subvenir aux besoins de sa famille.

**ACTIVITÉ 5.4**

Jeu de rôle suivi d'une séance plénière.

**Objectif**

Former les participants à apporter une APU.

**Matériel nécessaire**

Polycopiés du scénario « L'incendie de la maison de Cécilia (voir à la fin de ce module) »

**Procédure**

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Laisser les participants former des groupes de trois et choisir les rôles pour le jeu. Après lecture du scénario, accorder 10 minutes pour le jeu de rôle.

**Questions de la discussion**

Il y a trois rôles :

- Cécilia, qui a été confrontée à un événement de crise
- celui qui fournit l'APU
- un observateur. L'observateur recherche les quatre éléments de l'APU.

Faire suivre d'une séance plénière en demandant si les observateurs ont pu identifier les quatre éléments d'APU.

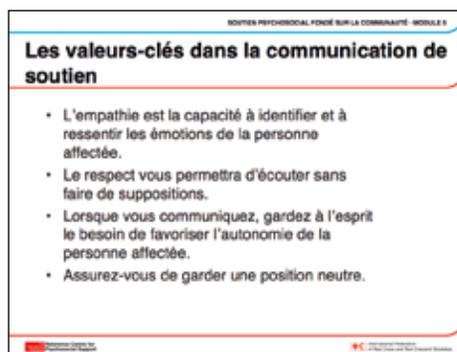
La personne jouant le rôle de Cécilia s'est-elle sentie aidée ?

Est-ce que l'assistant a trouvé facile ou difficile d'apporter une APU ?

Pages 66-71 du manuel

**COMMUNICATION DE SOUTIEN**

Nous nous pencherons maintenant sur la communication de soutien, y compris le soutien téléphonique, et nous verrons à quel moment elle peut être utile pour le personnel et les bénévoles.

**ACTIVITÉ 5.5**

Séance plénière

Voir la diapo « Valeurs-clés de la communication de soutien »

**Demander aux participants**

- Êtes-vous d'accord avec les énoncés ?
- Qu'impliquent les énoncés ?
- Que veulent-ils dire pour vous dans votre travail à la CR/CR ?
- Demandez aux participants des exemples tirés de leur propre vie - ils ne doivent pas forcément être liés au travail à la CR/CR.

Quelques valeurs supplémentaires :

- Authenticité
- Regard positif
- Confidentialité
- Être digne de confiance et respecter sa parole par des actions appropriées
- Ne jamais exploiter sa relation avec la personne aidée
- Respecter le droit de la personne à prendre ses propres décisions
- Ne jamais exagérer ses propres capacités ou compétences
- Avoir conscience de ses propres partis pris et préjugés

### Répondre à quelqu'un en crise



- Il peut être difficile de répondre à quelqu'un en crise au moyen de questions ou de réponses.
- Utilisez des énoncés plutôt que de poser des questions ou de donner des réponses.
- Soyez constructif et concentrez-vous sur les choses qui peuvent être changées.
- Concentrez-vous sur les pensées et les sentiments de la personne. Posez des questions ouvertes par ex. « Comment vous sentez-vous ? » au lieu de « Êtes-vous triste ? »
- Faites des observations qui soutiennent, par ex. « Cela doit être difficile / douloureux de sentir cela », sans émettre de jugement par ex. « Vous ne devriez pas vous sentir ainsi ».

- Concentrez-vous sur ce que la personne dit et ne vous laissez pas prendre au piège de donner divers exemples relatifs à votre vie personnelle ou à votre propre expérience. Souvenez-vous qu'il s'agit d'un espace qui doit permettre à l'autre personne de partager ses sentiments.

### ACTIVITÉ 5.5

Exercice supplémentaire en binôme suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Approfondir la compréhension des participants concernant les effets psychologiques de la communication de soutien.

#### Matériel nécessaire

Stylos et papier

#### Procédure

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants.

Demander aux participants de se rappeler d'un moment difficile au cours duquel quelqu'un leur a offert de l'aide. Demander aux participants de noter les quatre éléments qui furent les plus utiles et secourables lors de cette conversation. Demander aux participants de se regrouper en binômes et de partager ce qu'ils ont écrit. Faire suivre d'une séance plénière.

#### Questions de la discussion

Qu'est-ce qui était bien et utile dans la conversation ? Qu'avez-vous apprécié / qu'est-ce qui vous a aidé(e) chez celui qui vous écoutait ?

La communication non verbale est aussi importante que la communication verbale. Quelques conseils utiles :

- Faites face à l'interlocuteur
- Conservez une posture ouverte, notamment au niveau des bras.
- Conservez une distance appropriée : la proximité reflète l'intérêt, mais elle peut aussi être perçue comme intime, familière ou agressive.
- Établissez un contact visuel fréquent mais non intrusif. Avoir particulièrement conscience des différences culturelles liées à ce comportement
- Semblez calme et détendu(e)

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### La communication non-verbale

La communication non-verbale est tout aussi importante que la communication verbale.

Voici quelques bons conseils :

- Faites face à la personne qui vous parle.
- Adoptez une posture ouverte, surtout avec vos bras.
- Gardez une distance appropriée: la proximité reflète de l'intérêt, mais peut également communiquer de l'intimité, de la familiarité, ou de l'agressivité.
- Établissez un contact visuel fréquent, sans indiscretion.
- Soyez particulièrement conscient des différentes pratiques culturelles en relation avec ce comportement.
- Ayez une apparence calme et décontractée.

© 2014 Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### Écouter et répondre

Travaillez par groupes de trois :

- Endossez les rôles suivants: assistant, bénéficiaire des soins, observateur
- Le bénéficiaire des soins partage un problème qu'il rencontre dans son travail
- L'assistant doit mettre en pratique toutes les compétences acquises jusqu'à présent
- L'observateur doit donner un retour d'information à l'assistant

© 2014 Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### Les compétences de communication personnelle

**Restez dans les mêmes groupes**

Discutez des questions suivantes :

- Lorsque vous travaillez comme assistant, de quelles compétences de communication avez-vous besoin ?
- Quelles sont les valeurs les plus importantes dans les situations où ces compétences sont nécessaires ?

© 2014 Université de la Colombie-Britannique

Des considérations éthiques devraient guider votre interaction :

- Ne soyez pas blessant
- Soyez digne de confiance
- N'abusez jamais de votre relation
- Respectez le droit de la personne à prendre des décisions
- N'exagérez jamais vos capacités ou compétences
- Ayez conscience de vos propres partis pris et préjugés

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### La conduite éthique



- Ne soyez pas blessant
- Soyez digne de confiance et faites toujours ce que vous dites
- N'abusez jamais de votre relation
- Respectez le droit de la personne à prendre ses propres décisions
- N'exagérez jamais vos capacités ou vos compétences
- Soyez conscient de vos propres partis-pris et préjugés

© 2014 Université de la Colombie-Britannique

**ACTIVITÉ 5.6**

Travail de groupe suivi d'une séance plénière

**Objectif**

Améliorer la prise de conscience des participants concernant les éléments de la communication de soutien non verbale

**Procédure**

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Demander aux participants de former des binômes et de décider qui parlera et qui écoutera lors de l'exercice. Souligner le fait que celui qui écoute ne pourra apporter que des réponses non verbales lors de l'exercice. Après l'exercice, demander aux participants de faire une liste des signes qui aident et ce qui n'aident pas. Accorder dix minutes pour l'ensemble de l'exercice avant la séance plénière.

**Questions de la discussion**

Celui qui parle au cours de l'exercice raconte à celui qui l'écoute ses projets pour le prochain weekend-end ou les prochaines vacances. Pendant les trois premières minutes, l'écoute est non verbale, d'une manière favorable qui encourage celui qui parle à poursuivre. Pendant les trois minutes qui suivent, l'écoute est non verbale, d'une manière défavorable et décourageante.

Quels signes non verbaux ont aidé et encouragé celui qui parlait ?

Quels signes non-verbaux étaient défavorables et ont découragé celui qui parlait ?

**Activité supplémentaire**

Jeu de rôle

**Objectif**

Entraîner les participants à la communication de soutien

**Procédure**

Demander aux participants de former des groupes de trois. Répartir entre les participants les rôles de l'assistant, du bénéficiaire et de l'observateur.

Le bénéficiaire parle d'une situation difficile liée au travail de la CR/CR.

Laisser le jeu de rôle se poursuivre pendant 10 minutes, accorder cinq minutes pour les observations et la discussion et inverser les rôles s'il y a assez de temps pour le faire.

**Question de la discussion**

Qu'a fait l'assistant au niveau verbal et non verbal pour communiquer un soutien ?

## Soutien téléphonique

Voir l'encadré - guide pas-à-pas du soutien téléphonique

### GUIDE PAS-À-PAS DU SOUTIEN TÉLÉPHONIQUE

1. Énoncez votre fonction et votre rôle.  
Surtout lors du premier contact téléphonique, transmettez clairement quel est le rôle de l'assistant et l'objectif de l'appel.
2. Aidez l'interlocuteur à établir un sentiment de contrôle de la situation. Encouragez l'interlocuteur à ne pas seulement se concentrer sur les choses négatives.
3. Rappelez-vous de ne pas offrir d'aide qui ne puisse pas être fournie.
4. Procédez à une réorientation si la situation dépasse vos compétences en tant qu'assistant ou lorsqu'il y a inquiétude quant au bien-être de l'interlocuteur.
5. Posez des limites à la durée de l'appel. Vous devriez également mettre un terme à la conversation lorsqu'il semble qu'elle ne mène nulle part ou que l'interlocuteur répète des choses déjà dites. Il peut alors être utile de :
  - a. résumer l'information partagée
  - b. constater la situation de l'autre personne.
  - c. essayer d'arriver à un accord sur ce qui va se passer ensuite. Suggérer des possibilités et encourager la prise de décision.

### Page 73 du manuel

## GROUPES DE SOUTIEN

Il est parfois bénéfique que des personnes partageant des problèmes ou des situations de vie similaires se réunissent en groupe - par exemple des personnes vivant avec le VIH ou le SIDA, ou des personnes ayant perdu des membres de leur famille dans un tremblement de terre. Dans ces situations, la mise en place d'un groupe de soutien peut être un moyen efficace de donner du pouvoir aux participants, en les aidant à se soutenir les uns et les autres et à comprendre qu'ils peuvent jouer un rôle auprès des autres membres du groupe. Il est toutefois important de veiller à ce que les groupes de soutien ne deviennent pas un substitut à l'aide professionnelle lorsque celle-ci est nécessaire.

### ACTIVITÉ 5.7

Discussion en séance plénière

Demander aux participants s'ils ont vécu des situations dans lesquelles leurs compétences en communication de soutien étaient insuffisantes. Discuter au sein du groupe de ce qu'il aurait été utile de faire dans ces situations.

Demander aux participants quelles sont les compétences en communication qu'il faut développer pour aider les autres.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### Les groupes de soutien

- Le bien-être psychosocial découle souvent des expériences de participation communautaire et de l'effort de coopération
- Les personnes qui ont le sentiment d'être intégrées dans un groupe particulier développent un sens d'appartenance et de valeur
- Créer un groupe de soutien est une entreprise peu onéreuse et relativement simple
- Appuyez-vous essentiellement sur l'assistance de personnes au niveau communautaire
- Développez de l'aisance et de l'efficacité dans le travail avec des groupes de taille différente
- Définissez un groupe cible autour d'un problème qui suscite suffisamment d'intérêt pour assurer une participation significative

Programme d'urgence      C.C. 2014-2015

Poursuivez la liste avec des exemples tirés de votre propre communauté.

Un bénévole expérimenté ayant reçu une formation de base en soutien psychosocial peut animer des groupes de soutien. Les personnes ayant appris à faire face à un certain problème peuvent souvent devenir de bons exemples à suivre et de bons animateurs lors du démarrage d'un groupe. L'idée étant qu'au fil du temps, le groupe devienne autogéré.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### Animer les groupes de soutien

**Les facteurs cruciaux dans ce processus :**

- Un bon animateur, qui maîtrise le travail en groupe
- Des réunions planifiées régulièrement dans un endroit accessible
- Des groupes basés sur les besoins et les souhaits des membres de la communauté

Programme d'urgence      C.C. 2014-2015

Il peut arriver que les membres du groupe soient confrontés à des problèmes si graves et douloureux qu'ils soient incapables de prendre eux-mêmes en charge l'animation. Dans ces cas, le groupe devrait être animé par des assistants professionnels ou par des bénévoles ayant reçu une formation supplémentaire.

## RÉCAPITULATIF

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 5

### Récapitulatif

- Quels sont les quatre éléments de l'aide psychologique d'urgence ?
- Que signifie l'expression « communication de soutien » ?
- Que sont les groupes de soutien et comment fonctionnent-ils ?

Programme d'urgence      C.C. 2014-2015

Menez une discussion portant sur les principaux points du module et s'assurez d'inclure les objectifs du module :

- Quels sont les quatre éléments fondamentaux de l'APU et pourquoi sont-ils importants ?
- Que signifie la communication de soutien ?
- Que sont les groupes de soutien et comment fonctionnent-ils ?

Ce module peut être complété par de nombreuses autres activités, pour un entraînement à l'écoute active et à la communication de soutien. Si vous en avez le temps, aidez les participants à davantage développer les compétences clés en communication.

### ACTIVITÉ 5.8

Discussion plénière

Laisser les participants lire les diapos « Groupes de soutien » et « Animer des groupes de soutien » et leur demander de les commenter.

Demander aux participants s'ils ont été impliqués dans ou ont travaillé avec des groupes de soutien. Quelles ont été leurs expériences de travail avec des groupes de soutien ? En quoi les membres du groupe en ont-ils tiré profit ?

Demander aux participants d'établir une liste des groupes de soutien potentiels qui pourraient être établis dans leur communauté. Mener une discussion sur la façon dont les membres du groupe pourraient en tirer profit.

### Étude de cas

#### L'incendie dans la maison de Cécilia

Un après-midi, une explosion dans le village de Cécilia provoqua un grand incendie. Personne ne savait quelle était la cause de l'explosion mais plusieurs maisons de la zone furent totalement détruites. La plupart des adultes du village étaient partis travailler le matin et étaient absents de chez eux lorsque l'incendie eut lieu. Un des enfants de Cécilia était souffrant ce matin-là et elle avait décidé de l'emmener chez le médecin. La fille aînée de Cécilia n'avait pas été à l'école afin de rester à la maison pour s'occuper des deux autres enfants.

Lorsque Cécilia revint au village cet après-midi-là, un spectacle terrible l'attendait. Sa maison était méconnaissable. Il ne s'agissait plus d'une maison. Elle courut vers la ruine en feu, espérant que ses enfants soient toujours en vie. Autour d'elle, de nombreuses autres maisons brûlaient encore et les pompiers luttèrent pour combattre les flammes. Un policier arrêta Cécilia avant qu'elle ne puisse s'approcher de trop près de la maison et il l'emmena avec son fils vers un abri à proximité. Cécilia ne pouvait pas penser à autre chose qu'aux enfants qu'elle avait laissés, mais le policier ne pouvait rien lui dire. Plus tard ce jour-là, elle apprit que trois de ses enfants avaient péri dans l'incendie.

## MODULE 6



LESALIE OTTO GREENST/DANISH/RED CROSS

# LES ENFANTS

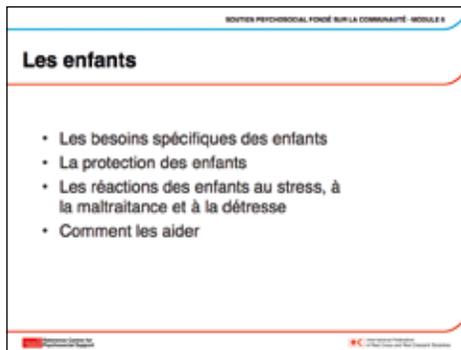
## OBJECTIFS DE L'APPRENTISSAGE

Les participants devraient pouvoir :

- comprendre en quoi les enfants sont particulièrement vulnérables et savoir comment protéger leurs intérêts.
- définir les différents types de violence envers les enfants et savoir que faire lorsqu'une maltraitance est suspectée.
- comprendre les réactions des enfants aux situations extrêmes de stress, de mauvais traitements et de douleur émotionnelle.

## INTRODUCTION

Ce module contemple la protection des enfants lors des événements de crise. Il explique la vulnérabilité spécifique des enfants dans ces situations. Il définit les différents types de violence envers les enfants et la façon dont les enfants réagissent au stress en fonction de leur stade de développement. Le rôle du personnel et des bénévoles s'inscrit dans le cadre des mesures de protection de l'enfant.



**Un témoignage**  
**Aucun espoir de vie meilleure**  
**– la violence sexuelle en RDC**

Une adolescente, que nous appellerons Soso, fut deux fois victime d'un viol lors d'agressions menées par des groupes armés dans les zones dangereuses de l'Est de la République Démocratique du Congo. « J'avais 14 ans la première fois. Ils sont arrivés pendant la nuit et sont entrés dans la maison. Ils ont frappé mon père et pris tout ce qu'il y avait de valeur dans la maison. Nous avons dû porter nous-mêmes ce qu'ils nous avaient volés jusque dans la forêt ». Soso et une autre fille furent alors emmenées dans la forêt et violées.

« En 2006 ils sont revenus. Ils ont capturé le chef du village, ils l'ont enfermé dans une maison et mis le feu. Puis ils nous ont violées, toutes les filles l'une après l'autre. Ils trouvent toujours où l'on se cache et il n'y a alors aucun moyen de se protéger ».

« Suite à cette agression je suis tombée enceinte. Mon père est mort et ma famille n'avait pas les moyens de s'occuper de moi. Par chance, j'avais entendu parler de Mama Vico et elle fait de son mieux pour s'occuper de moi et de mon fils. Ma vie est devenue difficile. Je n'ai aucune foi ni espoir en une vie meilleure pour l'avenir. Je ne peux plus me marier maintenant à cause du bébé. Je suis incapable de m'occuper de lui quand il est malade, et même de le nourrir ou de l'habiller correctement. »



**ACTIVITÉ 6.1**

Travail de groupe suivi d'une séance plénière

**Objectif**

Mieux connaître les points de vulnérabilité des enfants

**Matériel nécessaire**

Stylos et papier

**Méthode**

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Demander aux participants de former des binômes. Demander aux participants de noter leurs réponses et de les exposer au cours de la séance plénière

**Question à débattre**

Pourquoi les enfants sont-ils plus vulnérables que les adultes dans les situations de crise ?

Au cours de la séance plénière, ajouter les points suivants s'ils n'ont pas été mentionnés :

- Âge
- Manque de maturité
- Expérience et connaissances limitées
- Dépendance vis-à-vis des autres

Pages 76-77 du manuel

## LES BESOINS PARTICULIERS DES ENFANTS

**Remarque pour le formateur !** Avant de donner la formation suivante, vous devriez vérifier si le pays dans lequel vous travaillez a signé la Convention relative aux droits de l'enfant.

Vous devriez également examiner si la Société Nationale avec laquelle vous travaillez dispose d'une Politique de l'enfant et quelle est son attitude vis-à-vis de la protection des enfants, de leur sécurité, et de quelle façon cela influe sur ses activités avec les enfants. Ce sont des questions qui vous seront certainement posées et qui doivent dans tous les cas être couvertes par la formation.



- Les enfants sont particulièrement vulnérables, surtout pendant et après les événements de crise. Dans ce module, nous envisagerons leurs différents besoins et leurs mécanismes d'accommodation.



Les enfants sont encore plus vulnérables que les adultes dans la phase de secours qui suit une catastrophe en raison :

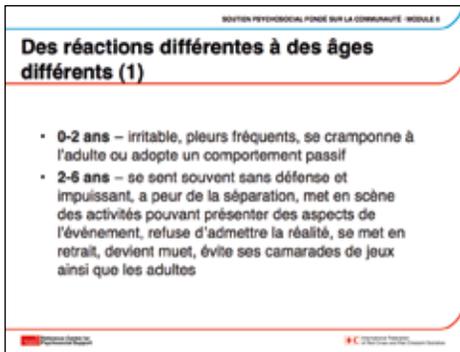
- D'un environnement avec un niveau élevé de stress qui affecte le fonctionnement de la famille
- De la présence accrue d'étrangers, qui augmente le risque de mauvais traitements et d'exploitation des enfants.
- Du manque de structures protectrices et sociales pour les enfants.

Les enfants sont encore plus vulnérables que les adultes dans la phase de récupération qui suit une catastrophe en raison :

- Du manque de moyens de subsistance et d'emplois qui conduit les familles au désespoir et à la frustration.
- Du risque toujours croissant de sévices sexuels et d'exploitation, par exemple quand on pousse les enfants à essayer d'obtenir des moyens de survie.
- Du fait que les enfants soient plus souvent rejetés, humiliés et terrorisés dans les contextes d'après-catastrophe.

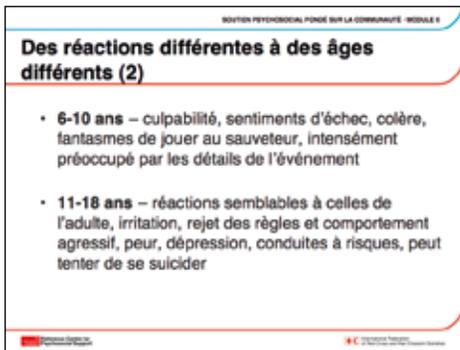
Pages 79-80 du manuel

## RÉACTIONS FRÉQUENTES AU STRESS ET AU DEUIL DES ENFANTS



Les enfants réagissent différemment des adultes au stress et à la douleur émotionnelle.

- 0-2 ans – irritable, pleure, se cramponne ou adopte un comportement passif.
- 2-6 ans – se sent souvent sans défense et impuissant, peur des séparations, met en scène des activités pouvant présenter des aspects de l'événement, refuse d'admettre la réalité, se met en retrait, devient muet, et évite ses camarades de jeux ainsi que les adultes.



- 6-10 ans – culpabilité, sentiment d'échec, colère, fantasmes de jouer au sauveteur, intensément préoccupé par les détails de l'événement.
- 11-18 ans – les réponses ressemblent aux réactions des adultes, irritation, rejet des règles et comportement agressif, peur, dépression, conduite à risque, voire tentative de suicide

### ACTIVITÉ 6.2

Travail de groupe

#### Objectif

Améliorer la compréhension des participants concernant les émotions et les mécanismes d'accommodation des enfants.

#### Méthode

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Demander aux participants de former des groupes de trois ou quatre. Leur laisser dix minutes pour parler du cas d'Amina et Fatima et noter les réponses, puis les partager en séance plénière.

#### Questions à débattre

Faire la liste des raisons pouvant expliquer qu'Amina et Fatima aient réagi et fait face à la situation de manière si différente.

BOUJOUR PÉDAGOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

### Des manières différentes de surmonter l'épreuve

**Travaillez par groupes de trois ou quatre**

- Discutez le scénario suivant :  
Amina et Fatima, toutes deux âgées de 10 ans, ont perdu leur père lors du tremblement de terre qui a eu lieu au Pakistan en 2005. Elles étaient toutes les deux très bouleversées. Elles ne voulaient pas aller à l'école ni rencontrer qui que ce soit. Deux ans après, Amina est toujours très perturbée. Ses résultats à l'école sont décevants, elle est déprimée et elle est incapable de se faire des amis. D'un autre côté, Fatima est retournée à l'école, où elle travaille bien, et a beaucoup d'amis.
- Pourquoi les deux filles, qui ont dû affronter le même problème, s'en sont-elles sorties si différemment ?

© 2010 Pearson Education, Inc. | C. 2010 Pearson Education, Inc.

Deux types d'attitude pour faire face :

- Focalisé sur les émotions - changement dans les croyances, connaissances, régulation émotionnelle, stress
- Focalisé sur le problème - essaie de changer l'environnement ou la situation qui cause le problème

Mettre en rapport les deux mécanismes d'accommodation de l'étude de cas sur Amina et Fatima.

- Les facteurs individuels qui peuvent influencer la façon dont un enfant fait face comprennent la famille, l'école, les amis, le temps consacré aux loisirs

BOUJOUR PÉDAGOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

### Des réactions normales à des situations anormales

- Comportement agressif
- Anxiété de la séparation
- Retrait
- Négation

© 2010 Pearson Education, Inc. | C. 2010 Pearson Education, Inc.

BOUJOUR PÉDAGOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

### Des mécanismes d'adaptation différents

- Le changement de croyance focalisé sur l'émotion
- La recherche d'aide focalisée sur le problème



© 2010 Pearson Education, Inc. | C. 2010 Pearson Education, Inc.

Les enfants ont une réaction différente de celle des adultes lorsqu'ils sont confrontés au décès de leurs proches.

Parfois leurs réactions paraissent étranges et désordonnées. Ils montrent souvent des signes de comportement agressif, d'anxiété de la séparation, de retrait et de négation.

BOUJOUR PÉDAGOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

### Des facteurs importants pour surmonter l'épreuve

Caractéristiques individuelles pouvant influencer le mécanisme d'adaptation d'un enfant :

- L'environnement familial
- L'école
- Le temps consacré aux loisirs
- Les amis

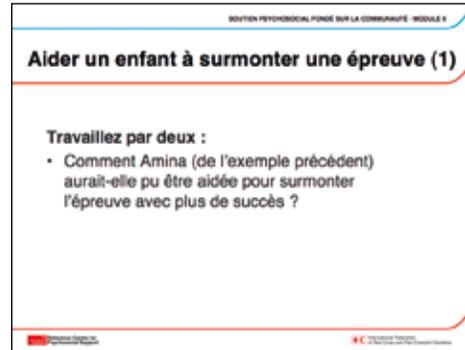


© 2010 Pearson Education, Inc. | C. 2010 Pearson Education, Inc.

Ces réactions sont des réactions normales à la perte d'êtres chers— au bout de six mois, la routine devrait reprendre son cours.

Caractéristiques du deuil chez l'enfant :

- Compréhension limitée de la mort
- Capacité limitée pour supporter la douleur émotionnelle
- Capacité limitée pour parler de leurs sentiments
- Sensibilité à la différence qui existe entre eux et leurs pairs



- Observer l'enfant, le comparer aux autres, observer leurs comportements et leurs jeux. L'enfant fait-il preuve de colère, de frustration ou de peur ?
- Communiquer en apportant du soutien – lui poser des questions ouvertes, sans conclusions ni jugements
- Apporter des soins supplémentaires- permettre à l'enfant d'avoir une plus grande dépendance pendant un certain temps, par ex. ne pas le laisser dormir seul, laisser la lumière allumée, plus de contacts physiques que d'habitude
- Préserver la routine
- Consulter si nécessaire



### ACTIVITÉ 6.3

Travail de groupe

#### Objectif

Former les participants à aider les enfants à faire face.

#### Matériel nécessaire

Papier et stylos

#### Méthode

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Demander aux participants de former les mêmes groupes que lors de l'exercice précédent. Accorder 15 minutes pour la discussion de groupe et noter les réponses aux questions à débattre. Exposer les conclusions en séance plénière.

#### Questions à débattre

Comment aurait-on pu aider Amina pour mieux faire face à la situation ?

Lors de la séance plénière, souligner l'importance d'aider à faire face des façons suivantes :

- Fournir des informations
- Parler du/des disparu(s)
- Soutenir en établissant des rituels.

### ACTIVITÉ 6.4

Travail de groupe supplémentaire

#### Objectif

Entraîner les participants à aider les enfants à faire face après un événement de crise.

#### Matériel

Lire l'étude de cas aux participants

#### Méthode

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Demander aux participants de former des groupes de trois. Accorder dix minutes pour le travail de groupe. Laisser les participants noter leurs réponses à la question et les exposer en séance plénière.

Amir a neuf ans. Il est devenu énurétique après le tremblement de terre. Il porte habituellement une casquette et quand il l'enlève on comprend pourquoi il la portait.

Amir souffre d'anxiété depuis le tremblement de terre. Quand c'est arrivé il a commencé à s'arracher les cheveux, toujours au même endroit. On peut maintenant voir cette zone de son crâne briller.

#### Questions à débattre

Comment pourrait-on aider un enfant comme Amir ?

Effectuer un suivi en séance plénière en faisant aux groupes des observations sur la pertinence de leurs suggestions.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

### Aider un enfant à surmonter une épreuve (2)

Travaillez par groupes de trois:  
Lisez l'histoire suivante :  
•Comment pouvons-nous aider Amir ?



© 2014 UNICEF

Pages 77-79 du manuel

## VIOLENCE ET MALTRAITANCE

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

### La maltraitance infantile

**Article 19 : Convention des droits de l'enfant**

- Les enfants doivent être protégés de toutes les formes de violence physique ou mentale, des blessures ou de la maltraitance, de la négligence ou des traitements négligents, des mauvais traitements ou de l'exploitation, y compris des abus sexuels, lorsqu'ils sont sous la garde du/des parent(s), du/des gardien(s) légal (légaux) ou de toute autre personne qui en a la charge.

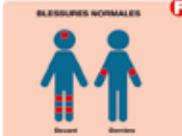
© 2014 UNICEF

- Nous allons maintenant parler des différents types de violence et de maltraitance auxquelles les enfants peuvent être exposés, particulièrement dans un contexte de catastrophe.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

### Reconnaitre la maltraitance infantile

**BLESSURES NORMALES**



Blessure  
Blessure

**BLESSURES SUSPECTES**



Blessure  
Blessure

© 2014 UNICEF

### ACTIVITÉ 6.5

Session de déballage d'idées

#### Objectif

Faire réfléchir les participants aux différents aspects de la maltraitance infantile et son impact sur les enfants.

#### Matériel nécessaire

Tableau classique ou à feuilles mobiles

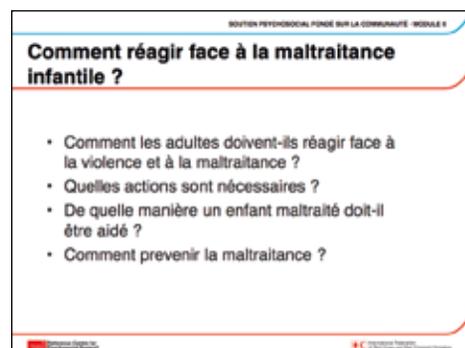
#### Méthode

Écrire les mots « maltraitance infantile » sur un tableau blanc ou à feuilles mobiles. Laisser fuser les idées sur ce qu'est pour eux la maltraitance infantile. Ensuite, leur demander de citer différents types de mauvais traitements - aussi bien physiques que psychologiques. Consacrer cinq à dix minutes à la discussion. Laisser le tableau visible pour la suite du module et l'utiliser comme référence pendant la présentation.

Poursuivre le déballage d'idées en définissant les types fréquents de violence et de maltraitance auxquels sont exposés les enfants :

- La violence familiale comprend toute action causant des blessures au niveau physique, sexuel ou émotionnel à une autre personne de la famille, notamment le fait de frapper, d'humilier ou d'isoler quelqu'un.
- La maltraitance émotionnelle consiste en des agressions répétées de l'amour-propre d'un enfant. C'est un comportement destructeur au niveau psychologique, provenant d'une personne qui est en position de pouvoir, d'autorité ou de confiance.

- La maltraitance physique a lieu lorsqu'une personne en position de pouvoir ou de confiance blesse ou menace l'enfant, en lui infligeant par exemple coups, secousses, brûlures, gifles ou coups de pied.
- La négligence est le refus conscient de répondre aux besoins fondamentaux de l'enfant, tels que logement, alimentation saine, vêtements appropriés, éducation, soins médicaux, repos, environnement sûr, exercice physique, surveillance, et affection ou attention.
- On parle de maltraitance sexuelle lorsqu'un enfant, adolescent ou adulte, plus âgé ou plus fort, utilise une personne plus jeune ou plus faible pour des motifs sexuels. Les enfants et les jeunes n'ont pas la capacité de donner leur consentement à un acte sexuel avec un adulte car ils ne disposent pas d'un pouvoir égal ni de connaissances égales.



Demander aux participants quelles mesures prendre pour protéger les enfants.

Le principe des "intérêts de l'enfant" devrait être appliqué dans tous les programmes et services impliquant des enfants. Cela veut dire que la considération première de toute activité devrait être son impact sur le bien-être des enfants impliqués. Il s'agit d'une responsabilité clé du personnel et de tous les bénévoles travaillant avec des enfants et des familles.

La protection des enfants comprend deux aspects :

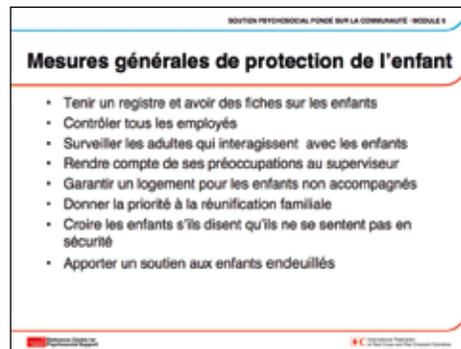
1. Prendre des mesures générales pour la protection des enfants
2. Action spécifique s'il y a suspicion de maltraitance infantile



### 1. Mesures générales pour la protection des enfants :

- Recenser tous les enfants âgés de moins de 18 ans
- Documenter les informations clés concernant les enfants
- Être au courant de tous les adultes qui sont en contact avec les enfants, en particulier dans le cas où les enfants sont non accompagnés.
- S'assurer que tous les employés disposent d'une autorisation officielle.

- Alerter la personne en charge en cas de doutes sur le bien-être de l'enfant
- Croire les enfants lorsqu'ils disent qu'ils ne se sentent pas en sécurité ou qu'ils ont des soucis vis-à-vis de certaines personnes ; se rappeler que la sécurité des enfants est la priorité.
- Soutenir chaque enfant impliqué dans une perte et un deuil.
- Fournir un logement sûr aux enfants non accompagnés.
- Donner la priorité à la réunification des familles lorsque les enfants ont été séparés de leur famille.



### 2. Action spécifique s'il y a suspicion de maltraitance infantile:

Lorsqu'une maltraitance est suspectée ou avérée, nous devons :

- I : Identifiez la situation et les sentiments de l'enfant  
Accédez au soutien et à l'aide : faites un rapport
- E : Écouter attentivement ce que dit l'enfant.  
Réconforter l'enfant ; s'assurer qu'il est en sécurité
- P : Prendre des notes : informez-vous sur ce que dit l'enfant et ce qui est observé



Dans la plupart des pays, la maltraitance infantile va totalement à l'encontre des lois.

L'article 19 de la Convention relative aux droits de l'enfant déclare que « les enfants doivent être protégés de toutes les formes de violence physique ou mentale, des blessures ou de la maltraitance, de la négligence ou des traitements négligents, des mauvais traitements ou de l'exploitation, y compris des abus sexuels, lorsqu'ils sont sous la garde du/des parent(s), du/des gardien(s) légal (légaux) ou de toute autre personne qui en a la charge »

Si des mauvais traitements sont connus ou fortement suspectés, il faut signaler le problème au personnel d'encadrement, aux ressources humaines ou à un haut dirigeant au sein de la Société Nationale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge ou à d'autres organisations. Les services sociaux ou la police peuvent également être contactés.

### ACTIVITÉ 6.6

Travail de groupe suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Permettre aux participants de prendre des mesures lorsqu'un mauvais traitement infantile est suspecté.

#### Matériel nécessaire

Polycopiés de l'étude de cas.

#### Méthode

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Demander aux participants de former des groupes de quatre ou cinq. Après la lecture de l'étude de cas, accorder quinze minutes pour la discussion. Présenter les conclusions lors de la séance plénière.

#### Questions à débattre

En tant que bénévole CR/CR, quelle mesure prendriez-vous dans cette situation ?

#### Étude de cas

Misha est une petite fille de dix ans qui vit dans un village. Depuis quelques mois, elle allait régulièrement aux réunions d'un groupe d'enfants organisées par un groupe de bénévoles CR/CR. Mais dernièrement, vous avez remarqué qu'elle est souvent absente et qu'elle est plus renfermée sur elle-même. Un des bénévoles a remarqué des ecchymoses sur ses bras quelques semaines auparavant. Lorsque vous êtes allé(e) chez elle pour l'inviter à revenir dans le groupe, la mère était réticente à vous laisser entrer. Le père était dans l'autre pièce et semblait être d'une humeur exécrationnelle.

### Remarque pour le formateur

Lorsque vous menez cette activité et que des participants présentent des conclusions d'enquête en séance plénière, vous devez avoir préparé les réponses et les conseils à donner pour indiquer comment réagir dans cette situation. Parlez avec la Société Nationale de la façon dont ces cas devraient être traités et qui est la personne de référence pour les problèmes de maltraitance infantile. Dire aux participants qu'en cas de doute, ils doivent toujours prendre contact avec leur supérieur ou responsable.

### RÉCAPITULATIF

Demandez aux participants de résumer les points-clés évoqués et de les écrire chacun sur un papier. Puis formez des groupes de quatre ou cinq personnes et demandez-leur de discuter des points et de se mettre d'accord sur les trois messages les plus importants du module. Les groupes présentent ensuite les messages en séance plénière.

SECTION PÉDAGOGIQUE FONDÉE SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 6

## Récapitulatif

- Tout(e) seul(e), résumez les points essentiels de la séance et mettez-les par écrit
- Divisez-vous en groupes de 4 ou 5 personnes et mettez-vous d'accord sur les trois messages les plus importants du module
- Présentez les messages en plénière

 Société Nationale de la Prévention de la Maltraitance Infantile
 Société Nationale de la Prévention de la Maltraitance Infantile



# SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES ET AU PERSONNEL

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Les participants doivent pouvoir :

- comprendre les causes du stress des bénévoles et du personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
- reconnaître les signes de surmenage
- prendre soin de leurs collègues et d'eux-mêmes

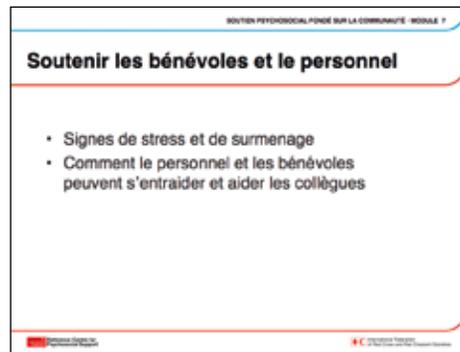
## INTRODUCTION

Ce module, qui examine les causes du stress chez les bénévoles et le personnel qui œuvrent dans des conditions difficiles, explique aussi comment en détecter les signes. D'une part, le module propose des solutions qui permettront aux employés et à la direction de contribuer au bien-être psychosocial du personnel et des bénévoles, d'autre part il montre comment tout un chacun peut se prendre en charge lui-même et prévenir le surmenage.

Pourquoi ce thème revêt-il autant d'importance ? Posez la question à un vaste échantillon de participants, puis inscrivez leurs réponses sur un tableau à feuilles mobiles.

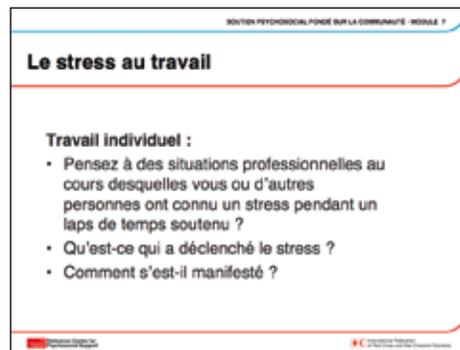
Le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge travaillent souvent dans des conditions pénibles et dans des milieux stressants. Dans leur empressement à secourir les bénéficiaires, ils s'oublient souvent eux-mêmes, tout en s'oubliant également les uns les autres.

Racontez une histoire qui mette en évidence ce point de l'introduction.



Page 93-95 du manuel

## LE STRESS CHEZ LES BENEVOLES ET LE PERSONNEL



### ACTIVITÉ 7.1

Travail individuel et séance plénière

#### Objectif

Faire en sorte que les participants comprennent mieux les causes du stress et les réactions qui accompagnent ce dernier.

#### Matériel requis

Feuilles et stylos.

#### Méthode

Expliquer l'objectif de l'activité aux participants. Donner dix minutes aux participants pour qu'ils puissent répondre aux questions à débattre ; pendant la séance plénière, rapporter les conclusions auxquelles ils sont arrivés.

#### Questions à débattre

Au cours d'une période stressante, qu'est-ce qui a déclenché du stress chez vous ou chez un tiers ? Comment ce stress se manifestait-il ?

Exploiter ce sujet pendant la séance plénière en écrivant les points clés sur un tableau à feuilles mobiles, puis en discuter avec les participants.

Les bénévoles et le personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui travaillent dans des situations de crise sont souvent confrontés au stress et à la pression.

Contrairement à ce que la plupart des gens pensent, ce ne sont pas les expériences violentes ou extrêmes qui sont en elles-mêmes à l'origine du stress enduré par le personnel et les bénévoles. Les personnes qui fournissent de l'aide cherchent souvent un sens à leurs tâches ; ce dernier leur permet de pouvoir faire face aux situations auxquelles elles sont exposées. Les réactions de stress du personnel et des bénévoles sont plutôt causées par des conditions de travail et une structure organisationnelle telles que :

- Une description insuffisante du poste
- Une préparation insuffisante
- Un manque de délimitations en ce qui concerne le travail et le soutien à apporter
- Un encadrement inadapté
- Des difficultés d'ordre physique
- Un dilemme moral ou éthique
- Une exposition prolongée
- Un éloignement par rapport au foyer/ à la famille
- Le sentiment de son inadéquation

Pour donner un prolongement à l'activité, définissez le surmenage :

Un état émotionnel dû au stress à long terme, caractérisé par un épuisement émotionnel chronique, une énergie faible, un enthousiasme et une motivation au travail affaiblis, une efficacité au travail diminuée, un sens d'accomplissement personnel réduit ainsi que par une attitude pessimiste et cynique.

**ACTIVITÉ 7.2**

Questionnaire sur le stress. Travail individuel.

**Objectif**

Permettre aux participants d'en savoir plus sur leurs propres niveaux de stress et sur la façon d'identifier les signes de surmenage.

**Matériel requis**

Liste de contrôle du stress (voir à la fin de ce module).

**Méthode**

Expliquer le but de l'activité aux participants. Demander aux participants de remplir les questionnaires. Leur accorder dix minutes pour mener à bien cette tâche et les rassembler dans une séance plénière. Débattre sur les résultats des participants sans insister pour que l'un ou l'autre évoque son niveau de stress. Le partage doit être bénévole.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

### Questionnaire sur le stress

**Travail individuel :**

- Remplissez le questionnaire distribué
- Faites le total de votre score
- Faites part, par la suite, de vos résultats en plénière si vous le souhaitez

© 2010-2012, 2014-2015, 2017-2018, 2020-2021, 2022-2023, 2024-2025, 2026-2027, 2028-2029, 2030-2031, 2032-2033, 2034-2035, 2036-2037, 2038-2039, 2040-2041, 2042-2043, 2044-2045, 2046-2047, 2048-2049, 2050-2051, 2052-2053, 2054-2055, 2056-2057, 2058-2059, 2060-2061, 2062-2063, 2064-2065, 2066-2067, 2068-2069, 2070-2071, 2072-2073, 2074-2075, 2076-2077, 2078-2079, 2080-2081, 2082-2083, 2084-2085, 2086-2087, 2088-2089, 2090-2091, 2092-2093, 2094-2095, 2096-2097, 2098-2099, 2100-2101, 2102-2103, 2104-2105, 2106-2107, 2108-2109, 2110-2111, 2112-2113, 2114-2115, 2116-2117, 2118-2119, 2120-2121, 2122-2123, 2124-2125, 2126-2127, 2128-2129, 2130-2131, 2132-2133, 2134-2135, 2136-2137, 2138-2139, 2140-2141, 2142-2143, 2144-2145, 2146-2147, 2148-2149, 2150-2151, 2152-2153, 2154-2155, 2156-2157, 2158-2159, 2160-2161, 2162-2163, 2164-2165, 2166-2167, 2168-2169, 2170-2171, 2172-2173, 2174-2175, 2176-2177, 2178-2179, 2180-2181, 2182-2183, 2184-2185, 2186-2187, 2188-2189, 2190-2191, 2192-2193, 2194-2195, 2196-2197, 2198-2199, 2200-2201, 2202-2203, 2204-2205, 2206-2207, 2208-2209, 2210-2211, 2212-2213, 2214-2215, 2216-2217, 2218-2219, 2220-2221, 2222-2223, 2224-2225, 2226-2227, 2228-2229, 2230-2231, 2232-2233, 2234-2235, 2236-2237, 2238-2239, 2240-2241, 2242-2243, 2244-2245, 2246-2247, 2248-2249, 2250-2251, 2252-2253, 2254-2255, 2256-2257, 2258-2259, 2260-2261, 2262-2263, 2264-2265, 2266-2267, 2268-2269, 2270-2271, 2272-2273, 2274-2275, 2276-2277, 2278-2279, 2280-2281, 2282-2283, 2284-2285, 2286-2287, 2288-2289, 2290-2291, 2292-2293, 2294-2295, 2296-2297, 2298-2299, 2300-2301, 2302-2303, 2304-2305, 2306-2307, 2308-2309, 2310-2311, 2312-2313, 2314-2315, 2316-2317, 2318-2319, 2320-2321, 2322-2323, 2324-2325, 2326-2327, 2328-2329, 2330-2331, 2332-2333, 2334-2335, 2336-2337, 2338-2339, 2340-2341, 2342-2343, 2344-2345, 2346-2347, 2348-2349, 2350-2351, 2352-2353, 2354-2355, 2356-2357, 2358-2359, 2360-2361, 2362-2363, 2364-2365, 2366-2367, 2368-2369, 2370-2371, 2372-2373, 2374-2375, 2376-2377, 2378-2379, 2380-2381, 2382-2383, 2384-2385, 2386-2387, 2388-2389, 2390-2391, 2392-2393, 2394-2395, 2396-2397, 2398-2399, 2400-2401, 2402-2403, 2404-2405, 2406-2407, 2408-2409, 2410-2411, 2412-2413, 2414-2415, 2416-2417, 2418-2419, 2420-2421, 2422-2423, 2424-2425, 2426-2427, 2428-2429, 2430-2431, 2432-2433, 2434-2435, 2436-2437, 2438-2439, 2440-2441, 2442-2443, 2444-2445, 2446-2447, 2448-2449, 2450-2451, 2452-2453, 2454-2455, 2456-2457, 2458-2459, 2460-2461, 2462-2463, 2464-2465, 2466-2467, 2468-2469, 2470-2471, 2472-2473, 2474-2475, 2476-2477, 2478-2479, 2480-2481, 2482-2483, 2484-2485, 2486-2487, 2488-2489, 2490-2491, 2492-2493, 2494-2495, 2496-2497, 2498-2499, 2500-2501, 2502-2503, 2504-2505, 2506-2507, 2508-2509, 2510-2511, 2512-2513, 2514-2515, 2516-2517, 2518-2519, 2520-2521, 2522-2523, 2524-2525, 2526-2527, 2528-2529, 2530-2531, 2532-2533, 2534-2535, 2536-2537, 2538-2539, 2540-2541, 2542-2543, 2544-2545, 2546-2547, 2548-2549, 2550-2551, 2552-2553, 2554-2555, 2556-2557, 2558-2559, 2560-2561, 2562-2563, 2564-2565, 2566-2567, 2568-2569, 2570-2571, 2572-2573, 2574-2575, 2576-2577, 2578-2579, 2580-2581, 2582-2583, 2584-2585, 2586-2587, 2588-2589, 2590-2591, 2592-2593, 2594-2595, 2596-2597, 2598-2599, 2600-2601, 2602-2603, 2604-2605, 2606-2607, 2608-2609, 2610-2611, 2612-2613, 2614-2615, 2616-2617, 2618-2619, 2620-2621, 2622-2623, 2624-2625, 2626-2627, 2628-2629, 2630-2631, 2632-2633, 2634-2635, 2636-2637, 2638-2639, 2640-2641, 2642-2643, 2644-2645, 2646-2647, 2648-2649, 2650-2651, 2652-2653, 2654-2655, 2656-2657, 2658-2659, 2660-2661, 2662-2663, 2664-2665, 2666-2667, 2668-2669, 2670-2671, 2672-2673, 2674-2675, 2676-2677, 2678-2679, 2680-2681, 2682-2683, 2684-2685, 2686-2687, 2688-2689, 2690-2691, 2692-2693, 2694-2695, 2696-2697, 2698-2699, 2700-2701, 2702-2703, 2704-2705, 2706-2707, 2708-2709, 2710-2711, 2712-2713, 2714-2715, 2716-2717, 2718-2719, 2720-2721, 2722-2723, 2724-2725, 2726-2727, 2728-2729, 2730-2731, 2732-2733, 2734-2735, 2736-2737, 2738-2739, 2740-2741, 2742-2743, 2744-2745, 2746-2747, 2748-2749, 2750-2751, 2752-2753, 2754-2755, 2756-2757, 2758-2759, 2760-2761, 2762-2763, 2764-2765, 2766-2767, 2768-2769, 2770-2771, 2772-2773, 2774-2775, 2776-2777, 2778-2779, 2780-2781, 2782-2783, 2784-2785, 2786-2787, 2788-2789, 2790-2791, 2792-2793, 2794-2795, 2796-2797, 2798-2799, 2800-2801, 2802-2803, 2804-2805, 2806-2807, 2808-2809, 2810-2811, 2812-2813, 2814-2815, 2816-2817, 2818-2819, 2820-2821, 2822-2823, 2824-2825, 2826-2827, 2828-2829, 2830-2831, 2832-2833, 2834-2835, 2836-2837, 2838-2839, 2840-2841, 2842-2843, 2844-2845, 2846-2847, 2848-2849, 2850-2851, 2852-2853, 2854-2855, 2856-2857, 2858-2859, 2860-2861, 2862-2863, 2864-2865, 2866-2867, 2868-2869, 2870-2871, 2872-2873, 2874-2875, 2876-2877, 2878-2879, 2880-2881, 2882-2883, 2884-2885, 2886-2887, 2888-2889, 2890-2891, 2892-2893, 2894-2895, 2896-2897, 2898-2899, 2900-2901, 2902-2903, 2904-2905, 2906-2907, 2908-2909, 2910-2911, 2912-2913, 2914-2915, 2916-2917, 2918-2919, 2920-2921, 2922-2923, 2924-2925, 2926-2927, 2928-2929, 2930-2931, 2932-2933, 2934-2935, 2936-2937, 2938-2939, 2940-2941, 2942-2943, 2944-2945, 2946-2947, 2948-2949, 2950-2951, 2952-2953, 2954-2955, 2956-2957, 2958-2959, 2960-2961, 2962-2963, 2964-2965, 2966-2967, 2968-2969, 2970-2971, 2972-2973, 2974-2975, 2976-2977, 2978-2979, 2980-2981, 2982-2983, 2984-2985, 2986-2987, 2988-2989, 2990-2991, 2992-2993, 2994-2995, 2996-2997, 2998-2999, 3000-3001, 3002-3003, 3004-3005, 3006-3007, 3008-3009, 3010-3011, 3012-3013, 3014-3015, 3016-3017, 3018-3019, 3020-3021, 3022-3023, 3024-3025, 3026-3027, 3028-3029, 3030-3031, 3032-3033, 3034-3035, 3036-3037, 3038-3039, 3040-3041, 3042-3043, 3044-3045, 3046-3047, 3048-3049, 3050-3051, 3052-3053, 3054-3055, 3056-3057, 3058-3059, 3060-3061, 3062-3063, 3064-3065, 3066-3067, 3068-3069, 3070-3071, 3072-3073, 3074-3075, 3076-3077, 3078-3079, 3080-3081, 3082-3083, 3084-3085, 3086-3087, 3088-3089, 3090-3091, 3092-3093, 3094-3095, 3096-3097, 3098-3099, 3100-3101, 3102-3103, 3104-3105, 3106-3107, 3108-3109, 3110-3111, 3112-3113, 3114-3115, 3116-3117, 3118-3119, 3120-3121, 3122-3123, 3124-3125, 3126-3127, 3128-3129, 3130-3131, 3132-3133, 3134-3135, 3136-3137, 3138-3139, 3140-3141, 3142-3143, 3144-3145, 3146-3147, 3148-3149, 3150-3151, 3152-3153, 3154-3155, 3156-3157, 3158-3159, 3160-3161, 3162-3163, 3164-3165, 3166-3167, 3168-3169, 3170-3171, 3172-3173, 3174-3175, 3176-3177, 3178-3179, 3180-3181, 3182-3183, 3184-3185, 3186-3187, 3188-3189, 3190-3191, 3192-3193, 3194-3195, 3196-3197, 3198-3199, 3200-3201, 3202-3203, 3204-3205, 3206-3207, 3208-3209, 3210-3211, 3212-3213, 3214-3215, 3216-3217, 3218-3219, 3220-3221, 3222-3223, 3224-3225, 3226-3227, 3228-3229, 3230-3231, 3232-3233, 3234-3235, 3236-3237, 3238-3239, 3240-3241, 3242-3243, 3244-3245, 3246-3247, 3248-3249, 3250-3251, 3252-3253, 3254-3255, 3256-3257, 3258-3259, 3260-3261, 3262-3263, 3264-3265, 3266-3267, 3268-3269, 3270-3271, 3272-3273, 3274-3275, 3276-3277, 3278-3279, 3280-3281, 3282-3283, 3284-3285, 3286-3287, 3288-3289, 3290-3291, 3292-3293, 3294-3295, 3296-3297, 3298-3299, 3300-3301, 3302-3303, 3304-3305, 3306-3307, 3308-3309, 3310-3311, 3312-3313, 3314-3315, 3316-3317, 3318-3319, 3320-3321, 3322-3323, 3324-3325, 3326-3327, 3328-3329, 3330-3331, 3332-3333, 3334-3335, 3336-3337, 3338-3339, 3340-3341, 3342-3343, 3344-3345, 3346-3347, 3348-3349, 3350-3351, 3352-3353, 3354-3355, 3356-3357, 3358-3359, 3360-3361, 3362-3363, 3364-3365, 3366-3367, 3368-3369, 3370-3371, 3372-3373, 3374-3375, 3376-3377, 3378-3379, 3380-3381, 3382-3383, 3384-3385, 3386-3387, 3388-3389, 3390-3391, 3392-3393, 3394-3395, 3396-3397, 3398-3399, 3400-3401, 3402-3403, 3404-3405, 3406-3407, 3408-3409, 3410-3411, 3412-3413, 3414-3415, 3416-3417, 3418-3419, 3420-3421, 3422-3423, 3424-3425, 3426-3427, 3428-3429, 3430-3431, 3432-3433, 3434-3435, 3436-3437, 3438-3439, 3440-3441, 3442-3443, 3444-3445, 3446-3447, 3448-3449, 3450-3451, 3452-3453, 3454-3455, 3456-3457, 3458-3459, 3460-3461, 3462-3463, 3464-3465, 3466-3467, 3468-3469, 3470-3471, 3472-3473, 3474-3475, 3476-3477, 3478-3479, 3480-3481, 3482-3483, 3484-3485, 3486-3487, 3488-3489, 3490-3491, 3492-3493, 3494-3495, 3496-3497, 3498-3499, 3500-3501, 3502-3503, 3504-3505, 3506-3507, 3508-3509, 3510-3511, 3512-3513, 3514-3515, 3516-3517, 3518-3519, 3520-3521, 3522-3523, 3524-3525, 3526-3527, 3528-3529, 3530-3531, 3532-3533, 3534-3535, 3536-3537, 3538-3539, 3540-3541, 3542-3543, 3544-3545, 3546-3547, 3548-3549, 3550-3551, 3552-3553, 3554-3555, 3556-3557, 3558-3559, 3560-3561, 3562-3563, 3564-3565, 3566-3567, 3568-3569, 3570-3571, 3572-3573, 3574-3575, 3576-3577, 3578-3579, 3580-3581, 3582-3583, 3584-3585, 3586-3587, 3588-3589, 3590-3591, 3592-3593, 3594-3595, 3596-3597, 3598-3599, 3600-3601, 3602-3603, 3604-3605, 3606-3607, 3608-3609, 3610-3611, 3612-3613, 3614-3615, 3616-3617, 3618-3619, 3620-3621, 3622-3623, 3624-3625, 3626-3627, 3628-3629, 3630-3631, 3632-3633, 3634-3635, 3636-3637, 3638-3639, 3640-3641, 3642-3643, 3644-3645, 3646-3647, 3648-3649, 3650-3651, 3652-3653, 3654-3655, 3656-3657, 3658-3659, 3660-3661, 3662-3663, 3664-3665, 3666-3667, 3668-3669, 3670-3671, 3672-3673, 3674-3675, 3676-3677, 3678-3679, 3680-3681, 3682-3683, 3684-3685, 3686-3687, 3688-3689, 3690-3691, 3692-3693, 3694-3695, 3696-3697, 3698-3699, 3700-3701, 3702-3703, 3704-3705, 3706-3707, 3708-3709, 3710-3711, 3712-3713, 3714-3715, 3716-3717, 3718-3719, 3720-3721, 3722-3723, 3724-3725, 3726-3727, 3728-3729, 3730-3731, 3732-3733, 3734-3735, 3736-3737, 3738-3739, 3740-3741, 3742-3743, 3744-3745, 3746-3747, 3748-3749, 3750-3751, 3752-3753, 3754-3755, 3756-3757, 3758-3759, 3760-3761, 3762-3763, 3764-3765, 3766-3767, 3768-3769, 3770-3771, 3772-3773, 3774-3775, 3776-3777, 3778-3779, 3780-3781, 3782-3783, 3784-3785, 3786-3787, 3788-3789, 3790-3791, 3792-3793, 3794-3795, 3796-3797, 3798-3799, 3800-3801, 3802-3803, 3804-3805, 3806-3807, 3808-3809, 3810-3811, 3812-3813, 3814-3815, 3816-3817, 3818-3819, 3820-3821, 3822-3823, 3824-3825, 3826-3827, 3828-3829, 3830-3831, 3832-3833, 3834-3835, 3836-3837, 3838-3839, 3840-3841, 3842-3843, 3844-3845, 3846-3847, 3848-3849, 3850-3851, 3852-3853, 3854-3855, 3856-3857, 3858-3859, 3860-3861, 3862-3863, 3864-3865, 3866-3867, 3868-3869, 3870-3871, 3872-3873, 3874-3875, 3876-3877, 3878-3879, 3880-3881, 3882-3883, 3884-3885, 3886-3887, 3888-3889, 3890-3891, 3892-3893, 3894-3895, 3896-3897, 3898-3899, 3900-3901, 3902-3903, 3904-3905, 3906-3907, 3908-3909, 3910-3911, 3912-3913, 3914-3915, 3916-3917, 3918-3919, 3920-3921, 3922-3923, 3924-3925, 3926-3927, 3928-3929, 3930-3931, 3932-3933, 3934-3935, 3936-3937, 3938-3939, 3940-3941, 3942-3943, 3944-3945, 3946-3947, 3948-3949, 3950-3951, 3952-3953, 3954-3955, 3956-3957, 3958-3959, 3960-3961, 3962-3963, 3964-3965, 3966-3967, 3968-3969, 3970-3971, 3972-3973, 3974-3975, 3976-3977, 3978-3979, 3980-3981, 3982-3983, 3984-3985, 3986-3987, 3988-3989, 3990-3991, 3992-3993, 3994-3995, 3996-3997, 3998-3999, 4000-4001, 4002-4003, 4004-4005, 4006-4007, 4008-4009, 4010-4011, 4012-4013, 4014-4015, 4016-4017, 4018-4019, 4020-4021, 4022-4023, 4024-4025, 4026-4027, 4028-4029, 4030-4031, 4032-4033, 4034-4035, 4036-4037, 4038-4039, 4040-4041, 4042-4043, 4044-4045, 4046-4047, 4048-4049, 4050-4051, 4052-4053, 4054-4055, 4056-4057, 4058-4059, 4060-4061, 4062-4063, 4064-4065, 4066-4067, 4068-4069, 4070-4071, 4072-4073, 4074-4075, 4076-4077, 4078-4079, 4080-4081, 4082-4083, 4084-4085, 4086-4087, 4088-4089, 4090-4091, 4092-4093, 4094-4095, 4096-4097, 4098-4099, 4100-4101, 4102-4103, 4104-4105, 4106-4107, 4108-4109, 4110-4111, 4112-4113, 4114-4115, 4116-4117, 4118-4119, 4120-4121, 4122-4123, 4124-4125, 4126-4127, 4128-4129, 4130-4131, 4132-4133, 4134-4135, 4136-4137, 4138-4139, 4140-4141, 4142-4143, 4144-4145, 4

Dans cette section, nous nous pencherons sur la manière d'atténuer le stress et le surmenage du personnel et des bénévoles.

Le personnel et les bénévoles sont moins enclins à souffrir de surmenage si les éléments suivants les accompagnent :

- conseils, soutien, réunions fréquentes, confidentialité et travail d'équipe
- soutien de l'encadrement et orientation

travail soit maintenue dans le respect des normes de la direction. Cependant, les responsables doivent aussi apporter un soutien émotionnel aux bénévoles et au personnel de leur équipe. Autrement dit, on attend des responsables qu'ils encouragent les bénévoles et le personnel, en protégeant la ressource humaine que ces derniers constituent, et en délimitant le champ d'utilisation desdites ressources.

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

### Comment gérer le stress des assistants (2)

- Soulignez l'importance de prendre soin de soi
- Faites une pause lorsque vous sentez que votre tolérance diminue
- Restez en contact avec votre famille et vos amis
- Décontractez-vous un petit moment chaque fois que vous faites l'expérience d'incidents troublants et après chaque changement d'équipe.
- Créez un système de soutien par les pairs pour pouvoir partager les expériences de chacun

© 2014, Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

### Les avantages du soutien au personnel et aux bénévoles

Le stress a pour résultat :

- une vigilance réduite
- une faible performance
- un mauvais jugement
- une efficacité limitée
- a des conséquences sur la santé

Le stress équivaut à une perte de temps et d'argent

© 2014, Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

### Le surmenage

Un état émotionnel dû au stress à long-terme, caractérisé par un épuisement émotionnel chronique, une énergie faible, un enthousiasme et une motivation au travail affaiblis, une efficacité au travail diminuée, un sens d'accomplissement personnel réduit ainsi que par une attitude pessimiste et cynique

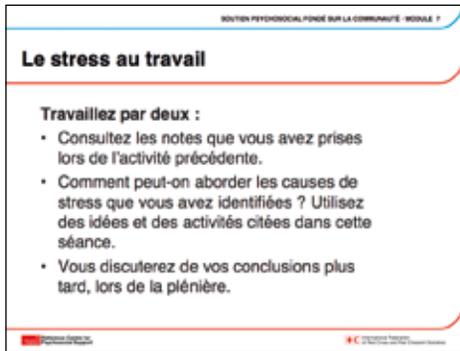
© 2014, Université de la Colombie-Britannique

## Le travail d'équipe

Partager des expériences professionnelles a un effet sur le développement de l'esprit d'équipe et contribue à la prévention des problèmes psychologiques. Des réactions qui ne sont pas canalisées et traitées peuvent en effet générer une augmentation du stress qui pourrait tout aussi bien déboucher sur le développement d'une crise. Partager ses soucis avec les autres réduira les malentendus et les mauvaises interprétations. Un environnement où l'on encourage fortement l'expression de ses émotions et de ses limitations garantira la qualité et l'efficacité des activités menées, ainsi que le bien-être du personnel et des bénévoles.

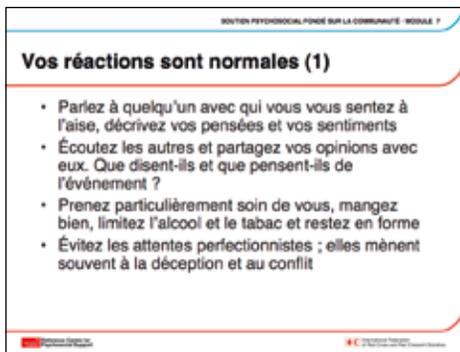
## Un soutien de l'encadrement

Le rôle traditionnel du personnel d'encadrement est de vérifier que les bénévoles et le personnel œuvrent de manière suffisante et constante et de faire en sorte que la qualité du



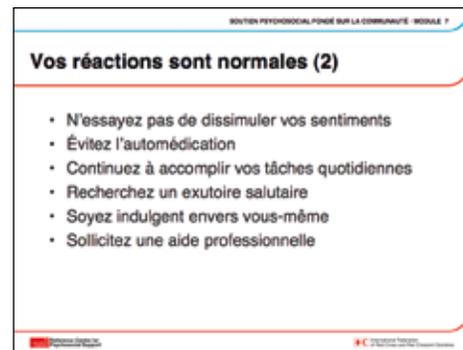
## L'orientation

Le personnel et les bénévoles peuvent parfois manifester des signes sérieux de réactions au stress ou autre problème de santé mentale. Chaque programme devrait comporter un mécanisme d'orientation renvoyant à la Société nationale pour les individus ayant besoin d'un soutien professionnel.



Voici quelques manières saines pour prendre soin de soi :

- Parlez à quelqu'un avec qui vous vous sentez à l'aise, décrivez vos pensées et sentiments.
- Écoutez les autres et échangez des points de vue avec eux. Que disent-ils et que pensent-ils de l'événement ?
- Prenez tout particulièrement soin de vous-même, mangez correctement, limitez votre consommation d'alcool et de tabac et gardez la forme.
- Évitez d'avoir des attentes perfectionnistes ; celles-ci mènent souvent à la déception et au conflit.
- Ne tentez pas de dissimuler votre anxiété ou sommeil.
- Ne pratiquez pas l'automédication – demandez un avis médical.
- Continuez d'exécuter les tâches routinières. Exprimez vos sentiments et besoins à vos collègues et à l'équipe afin d'être compris d'eux.



- Cherchez un exutoire sain. Écrivez, faites de l'exercice ou jouez de la musique.
- Prenez les choses calmement – affronter un événement bouleversant demande du temps.
- Recherchez les conseils de professionnels si la nature de vos sentiments continue de vous préoccuper quelques semaines plus tard.

### ACTIVITÉ 7.3

Travail de groupe

#### Objectif

Permettre aux participants de réfléchir sur les causes du stress et les solutions possibles dans leur propre milieu professionnel, ainsi que mettre en pratique les connaissances et les techniques qu'ils ont acquises.

#### Matériel requis

Feuilles et stylos

#### Méthode

Expliquer le but de l'activité aux participants. Demander aux participants de travailler par groupes de deux. Accorder 15 minutes à cette activité.

#### Questions à débattre

Comment les causes du stress que vous avez identifiées peuvent-elles être traitées ?  
À quelles techniques de prise en charge globale pouvez-vous recourir pour diminuer le stress ?

Nous allons désormais nous pencher plus en détail sur l'assistance que constitue le soutien mutuel – que ce dernier soit mis en œuvre de manière individuelle ou par le biais de groupes.

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

#### Les avantages d'un programme de soutien par les pairs

- Le soutien est apporté par quelqu'un qui connaît la situation
- Une assistance peut être fournie en un laps de temps réduit
- Un soutien par les pairs rapide peut aider à éviter l'apparition d'autres problèmes
- Les personnes stressées ont peut-être simplement besoin d'une aide à court terme et ne souffrent pas de graves problèmes psychologiques
- Le soutien par les pairs aide les personnes à développer leurs compétences personnelles d'adaptation

© 2012-2013, Université de la Colombie-Britannique

- Le soutien est fourni par une personne informée de la situation.
- L'assistance peut être fournie pendant une brève période.
- Un soutien mutuel rapide peut empêcher d'autres problèmes de survenir.
- Les personnes sous l'effet du stress peuvent avoir uniquement besoin d'une aide à court terme, et ne pas souffrir pour autant de problèmes psychologiques.
- Le soutien mutuel aide les gens à mettre au point leurs propres outils de survie.

Page 97-99 du manuel

## SOUTIEN AUX PAIRS

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

### Qu'est-ce que le soutien par les pairs ?

Formation de groupes de soutien entre collègues qui mettent en commun leurs connaissances, leurs perspectives et leurs expériences afin d'en retirer un bénéfice mutuel.



Un groupe de collègues peut apporter :

- Un groupe de soutien informel dont les membres socialisent à la fois pendant et après le travail
- Un cadre formel pour discuter et résoudre les problèmes ensemble

© 2012-2013, Université de la Colombie-Britannique

SOUTIEN PSYCHOLOGICAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

### Les principes du soutien par les pairs

- Être disponible sans être intrusif
- Gérer la situation et localiser les ressources. Trouver un endroit calme et des personnes utiles qui peuvent aider, par exemple la famille, les amis, l'aide médicale
- Informer : l'un des éléments clés pour avoir le contrôle est de donner des informations sur la situation
- Secourir en gardant la maîtrise de soi : traiter la personne comme un collègue ou un ami, pas comme une victime. Donner des encouragements. Il est important de favoriser les explications positives sans que celles-ci ne soient irréalistes.
- Garantir la confidentialité : ceci est la pierre angulaire du soutien en général
- Effectuer un suivi sans être intrusif

© 2012-2013, Université de la Colombie-Britannique

**ACTIVITÉ 7.4**

En séance plénière

**Objectif**

Permettre aux participants d'acquérir une compréhension du soutien mutuel.

Écrire la phrase « soutien mutuel », sur un tableau à feuilles mobiles, puis demander aux participants ce qu'ils entendent par cette expression. Noter leurs suggestions, résumer les idées qui ont surgi, puis inscrire sa propre définition sur le tableau à feuilles mobiles.

Les éléments clé sont : écoute efficace, rôles clairs, travail en équipe, résolution de problème.

Exploiter les idées qui se sont dégagées, tout en passant en revue certains avantages inhérents au travail en équipe avec des pairs.

- Demander au groupe s'il est d'accord avec cette affirmation.
- Pourrait-il y avoir des inconvénients ?

**Conseils pour le soutien mutuel :**

- Soyez disponible – mais pas de manière envahissante. Si une personne ne souhaite pas parler, le seul fait de rester à ses côtés peut s'avérer important.
- Gérez la situation et identifiez des ressources – trouvez un endroit tranquille et repérez les personnes pertinentes qui peuvent apporter de l'aide, telles que la famille, les amis, une aide médicale.
- Apportez des informations – l'un des éléments clés pour contrôler la situation est de posséder des informations sur celles-ci.
- Contribuez à l'établissement d'une maîtrise de soi – traitez la personne comme un collègue ou un ami, mais pas comme une victime.
- Encouragez – il est important de fournir des explications positives, mais pas pour autant déraisonnables.

- Préservez la confidentialité – c'est la pierre angulaire du soutien mutuel (comme dans tous les autres soutiens).
- Assurez un suivi – ce dernier devrait être réalisé en toute discrétion.

Examinez les conseils et donnez cinq minutes aux participants pour faire le lien avec leur propre environnement professionnel.

Ces conseils pourraient-ils être appliqués dans votre travail ? Si oui, pourquoi ?

Dans le cas contraire, pourquoi serait-ce infaisable ?

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL FONDÉ SUR LA COMMUNAUTÉ - MODULE 7

### Écouter et répondre

**Jeu de rôle par groupes de trois :**

- Endossez les rôles suivants : assistant, bénéficiaire des soins et observateur
- Le bénéficiaire des soins partage un problème qu'il rencontre dans son travail
- L'assistant doit mettre en pratique des compétences d'écoute active
- L'observateur doit donner un retour d'information sur l'exercice

© 2014 Canadian Psychological Association / Association canadienne de psychologie

**Étude de cas :****Soutien mutuel pour Peter**

Vous êtes une équipe de cinq bénévoles provenant d'une très grande ville. L'équipe a été impliquée dans de nombreuses activités psychosociales, telles que des visites domiciliaires, des activités ludiques et des formations pendant les six derniers mois, intervenant dans le contexte d'une situation de crise où de nombreux nouveaux bénévoles ont été recrutés. Peter est l'un des membres les plus récents de l'équipe. Son comportement a changé au cours du mois dernier. Travaillant dur, il est devenu irritable et se plaint d'insomnie. Les autres membres de l'équipe estiment qu'il est désormais difficile de travailler avec lui. L'un de vous a tenté de lui parler et de lui dire que tous les membres de l'équipe sentaient qu'il était stressé. Or, il est entré dans une colère noire et vous a demandé de vous mêler de vos propres affaires.

### ACTIVITÉ 7.5

Travail en groupes de deux, suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Permettre aux participants de connaître les bénéfices apportés par le soutien par les tiers et de mettre en pratique leurs propres compétences en matière de soutien par les pairs.

#### Méthode

Expliquer l'objectif de cette activité aux participants.

Demander aux participants de constituer des groupes de deux et de décider qui offrira et qui recevra le soutien par un tiers.

La personne qui bénéficiera du soutien par les tiers choisit un problème relatif à ses activités au sein de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Demander à l'auditeur d'avoir une écoute active et d'user de compétences de communication qui permettent d'apporter un soutien. Accorder 15 minutes à cette activité et cinq minutes à la discussion par deux, afin de déterminer ce qui a été utile à la personne qui a parlé.

Lors de la poursuite de l'activité en séance plénière, demander aux participants de commenter les bénéfices du soutien par les tiers, de dire ce qu'ils ont trouvé utile et ce que l'exercice leur a appris.

### ACTIVITÉ COMPLÉMENTAIRE

Travail de groupe suivi d'une séance plénière

#### Objectif

Faire en sorte que les participants planifient une approche visant à offrir un soutien par les tiers à un membre de l'équipe.

#### Méthode

Expliquer le but de l'activité aux participants. Diviser les participants par groupes de quatre. Accorder du temps aux participants pour qu'ils puissent lire l'étude de cas (voir ci-dessous) et 15 minutes pour la discussion. Pendant la séance plénière, laisser le groupe présenter ses idées sur la façon d'offrir un soutien par les tiers.

#### Questions à débattre

Quelle est la meilleure manière d'approcher un confrère bénévole dans ces circonstances ? Quel soutien par les tiers l'équipe peut-elle offrir à Peter ?

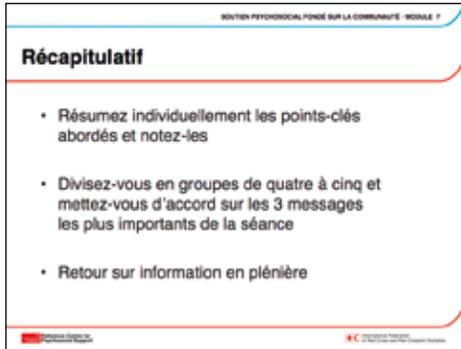
Dans la discussion en séance plénière, demander aux participants s'ils ont vécu une situation similaire et si le fait d'offrir un soutien par les tiers avait une utilité. Souligner que bien qu'il soit difficile de trouver une solution, une action doit être entreprise afin de protéger les bénéficiaires tout autant que le bénévole lui-même. De même, il peut s'avérer nécessaire d'impliquer à un moment donné les responsables de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

### RÉCAPITULATIF

Travail individuel et séance plénière

Demandez aux participants de résumer les points clés qui ont été abordés et d'en prendre note à titre individuel. Puis, divisez les partici-

pants en groupes de 4-5 personnes et demandez-leur de débattre sur les différents points, et de se mettre d'accord sur les trois messages les plus importants du module. Les groupes échangeront ensuite leurs impressions en séance plénière.



### Pages 93-95 du manuel

## Petit questionnaire sur le stress

**Au sujet de l'interprétation :** Il n'existe pas de règles établies en ce qui concerne la mesure du stress. Reposant sur le contenu des questions posées, un résultat de 0-15 suggère que la personne semble affronter convenablement le stress lié à son travail. Un résultat de 16-25 suggère que la personne souffre de stress au travail et qu'il serait sage d'entreprendre une action préventive. Un résultat de 26-35 suggère un éventuel surmenage. Un résultat au-dessus de 35 indique un surmenage probable.

**Instructions :** Notez chaque question de 0 à 4, en vous attachant à définir combien de symptômes pouvaient s'appliquer à vous le mois dernier.

- 0 = Jamais
- 1 = Occasionnellement
- 2 = Assez souvent
- 3 = Fréquemment
- 4 = Presque toujours

1. Vous fatiguez-vous facilement ? Vous sentez-vous fatigué très souvent, même quand vous avez assez dormi ?
2. Êtes-vous agacé lorsque les gens vous sollicitent ou vous parlent de leurs activités quotidiennes ?  
Est-ce que le moindre contretemps vous rend irritable ou impatient ?
3. Vous sentez-vous de plus en plus critique, cynique ou désabusé ?
4. Êtes-vous touché par une tristesse que vous ne pouvez expliquer ? Pleurez-vous plus souvent que d'habitude ?
5. Oubliez-vous des rendez-vous, délais, effets personnels ? Êtes-vous plus distrait ?
6. Voyez-vous moins souvent vos amis proches et les membres de votre famille ? Avez-vous l'impression de rechercher la solitude et d'éviter jusqu'à vos amis proches ?
7. Avez-vous le sentiment que même les occupations routinières vous demandent un effort ?
8. Vous plaignez-vous de troubles physiques tels que des maux d'estomac, céphalées, rhumes prolongés et douleurs diffuses ?
9. Vous sentez-vous confus ou désorienté quand l'activité quotidienne arrive à son terme ?
10. Éprouvez-vous une baisse d'intérêt par rapport aux activités qui vous intéressaient, voire que vous appréciez auparavant ?
11. Votre travail vous inspire-t-il peu d'enthousiasme ? Vous sentez-vous négatif, vain, ou déprimé au sujet de votre travail ?
12. Êtes-vous moins efficace que vous devriez l'être selon votre jugement ?
13. Mangez-vous plus (ou moins), fumez-vous plus de cigarettes, consommez-vous plus d'alcool ou de drogues pour vous en sortir au travail ?

## Résultat total :

(Ajoutez les résultats des questions 1-13)



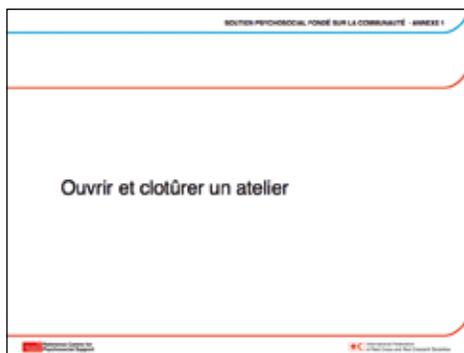
# ANNEXES

- Annexe 1 · Ouvrir et clôturer un atelier
- Annexe 2 · Travailler avec des interprètes
- Annexe 3 · Organiser l'atelier
- Annexe 4 · Tableau d'activité 4.4
- Annexe 5 · Formulaire d'évaluation
- Annexe 6 · Ressources

## ANNEXE 1 · Ouvrir et clôturer un atelier

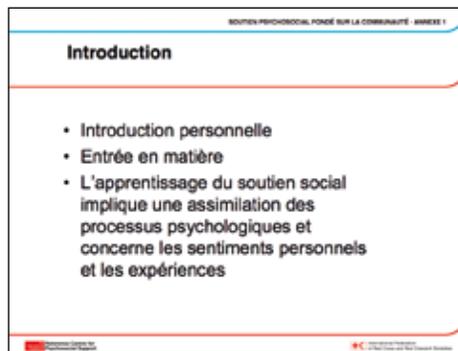
Avant une présentation:

- adaptez le module au contexte si nécessaire
- imprimez le programme
- imprimez les polycopiés
- imprimez les cas d'étude nécessaires à chaque module
- préparez l'emploi du temps
- vérifiez vos appareils électroniques et assurez-vous qu'ils sont en état de marche
- vérifiez que vous pouvez diffuser des films, mettre de la musique et ouvrir vos documents Powerpoint.



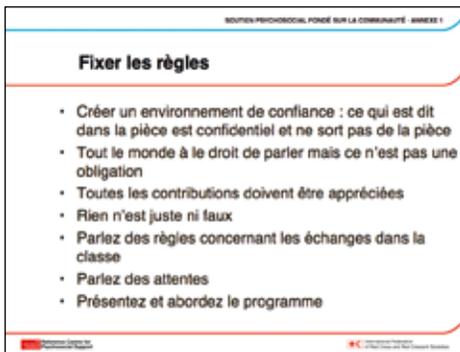
La formation sur des problèmes psychologiques représente un défi supplémentaire car les thèmes abordés sont sensibles et peuvent rappeler aux participants leurs propres expériences douloureuses ou traumatiques. L'animateur doit donc savoir créer l'émulation. Cela signifie qu'il est essentiel de faire preuve de réelles compétences d'écoute, de rassurer les participants et de favoriser un soutien émotionnel positif à l'intérieur du groupe.

Il est très important d'ouvrir et de clôturer l'atelier de manière appropriée.



## Introduction

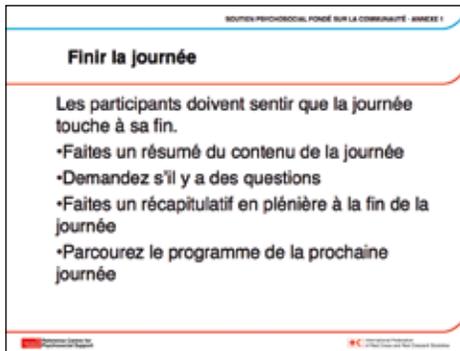
- Entamez la réunion avec une introduction personnelle – en parlant de vos traits personnels, de votre milieu, de la raison pour laquelle vous pensez que ce thème est important. Demandez à chacun des participants de se présenter. Une façon plus informelle de commencer l'atelier est d'utiliser une activité qui aide à briser la glace afin que les gens puissent apprendre à se connaître et se sentir à l'aise ensemble. Vous pouvez trouver une liste de suggestions d'entrées en matière dans la section initiale.
- Expliquez que l'apprentissage du soutien psychosocial implique une assimilation des processus psychologiques, liés aux sentiments et aux expériences personnels. Par conséquent, il peut parfois se produire qu'un membre du groupe se sente ému, et cela est compréhensible et acceptable.



## Fixer ensemble les règles

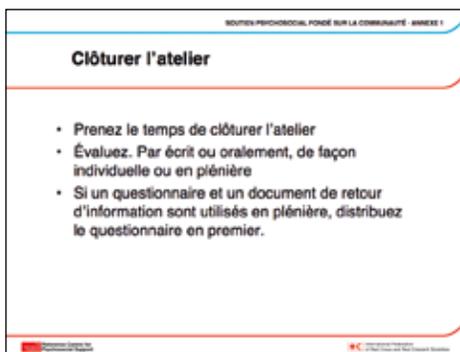
- Créez un environnement de confiance en faisant savoir aux participants que la confidentialité est assurée. Ce qui est dit dans la salle reste dans la salle.

- Soulignez le fait que tout le monde a le droit de parler mais que personne n'y est obligé.
- Encouragez les participants à exprimer leurs opinions et leurs préoccupations et à discuter de différents points. Toutes les contributions sont appréciées.
- Dites clairement aux participants que lorsqu'on aborde ses sentiments et ses réactions personnelles, rien n'est juste ni faux.
- Établissez les règles de communication au sein de la classe en collaboration avec les participants.
- Informez les participants des règles de base du groupe et de vos attentes (s'ils ne les ont pas notées d'eux-mêmes).
- Demandez aux participants d'éteindre leur téléphone portable – si ce n'est pas possible, de les mettre en mode « silencieux » afin de se respecter les uns les autres.
- Mettez l'accent sur la nécessité d'être ponctuel.
- Fournissez aux participants un emploi du temps (flexible) de tout le programme. Cela devrait donner une indication claire sur la manière dont les sessions vont se dérouler en indiquant les temps de pause et l'horaire à respecter. Faites-leur comprendre que quitter la salle alors que quelqu'un est en train de partager une expérience personnelle avec le groupe peut être perçu comme un manque de respect.
- Soulignez que l'on attend des participants qu'ils posent des questions chaque fois qu'ils ne comprennent pas ou que quelque chose leur paraît confus.
- Présentez le programme et discutez-en avec les participants. Cela correspond-t-il à ce qu'ils attendaient ? Y-a-t-il une chose sur laquelle ils préféreraient passer plus ou moins de temps ? Si c'est le cas, préparez vous à effectuer des changements.



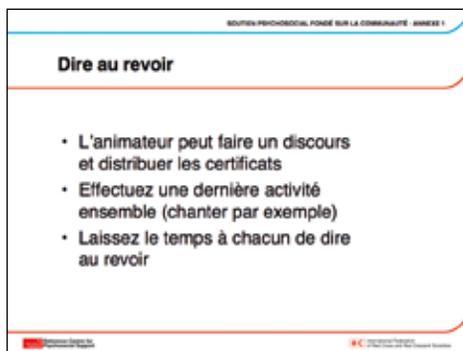
## Finir la journée

- Les participants ont besoin de sentir que la journée touche à sa fin. Par conséquent un résumé ou un passage en revue des points principaux est important.
- À la fin de chaque jour, faites un résumé du contenu de la journée, demandez s'il y a des questions et passez en revue le programme du jour suivant.
- Confiez aux participants le soin de faire un résumé lors de la plénière à la fin de la journée, par exemple en leur demandant ce qui leur a fait la plus grande impression pendant la journée ou ce qu'ils sont capables de mettre en pratique immédiatement après l'atelier.



## Clôturer l'atelier

- Il est important de prendre du temps à la fin de l'atelier de façon à ce que les participants se sentent prêts à partir et aient envie de mettre en application toutes les bonnes idées qu'ils ont reçues au cours de l'atelier. Par conséquent, l'évaluation, écrite ou orale, est importante. Ci-dessous vous trouverez des idées sur la façon de pratiquer une évaluation :
- Demandez à chacun des participants de remplir un questionnaire d'évaluation, comme par exemple celui qui est en annexe 5.
- Effectuez l'évaluation lors de la plénière en posant des questions comme : Pensez-vous que votre connaissance du soutien psychosocial s'est améliorée ? L'atelier a-t-il répondu à vos attentes ? Pensez-vous que les objectifs de l'atelier ont été atteints ? Était-il facile ou difficile de suivre les présentations ? Qu'est-ce qui vous a plu pendant la formation ? Avez-vous des suggestions pour améliorer la formation ?
- Demandez aux participants de former un cercle et demandez-leur de nommer les trois choses les plus importantes qu'ils ont apprises. Ou de nommer l'expérience la plus significative qu'ils ont vécue pendant la formation.
- Si un questionnaire et un document de retour d'information ont été tous deux utilisés lors de la plénière, faites d'abord remplir le questionnaire par les participants, sinon la plénière risque d'influencer leurs réponses.



### Dire au revoir

- Distribuer une grande feuille de papier aux participants ainsi que des crayons de couleur. Demander aux participants de « se rendre visite » et d'écrire des choses qu'ils ont apprises sur une personne, ce qu'ils apprécient chez elle ou ce qu'ils lui souhaitent.
- Préparez un bref discours de remerciement et d'au revoir dans lequel vous remerciez les participants pour leur participation et leur coopération, et encouragez-les à continuer comme ça. Assurez-vous qu'ils aient toutes vos coordonnées et qu'ils aient échangé les leurs (s'ils le souhaitent), et encouragez-les à rester en contact autant que faire se peut pour continuer à échanger des nouvelles, donner leur avis et parler de leurs défis. Distribuez-leur les certificats et rappelez-vous de remercier tous ceux qui ont contribué à cette formation.

### Voici d'autres idées pour se dire au revoir :

- Chanter tous ensemble une chanson connue de la communauté.
- Faire le tour des participants pour dire au revoir en personne à chacun d'eux.
- Former un cercle et se dire au revoir, peut-être en se tenant la main si cette pratique est acceptable par la culture locale.

Vous pouvez choisir beaucoup d'autres façons de dire au revoir. Cependant, assurez-vous que vous choisissiez quelque chose qui permette aux participants de quitter la formation et de sentir qu'elle s'est terminée sur une note positive et chaleureuse. Cette formation doit encourager les membres du groupe à garder un bon esprit, et à réinvestir ce qu'ils ont appris pendant la formation pour le bénéfice de la communauté et de leurs pairs.

## ANNEXE 2 • Travailler avec des interprètes

Conduire une formation en soutien psychosocial lorsque celle-ci requiert des interprètes est un processus difficile qui nécessite une bonne préparation.

Il peut s'avérer difficile de traduire des termes psychologiques et des mots décrivant des émotions parce que des synonymes exacts pour décrire une émotion particulière peuvent ne pas exister dans la langue de la traduction. Les différences culturelles dans l'expression des réactions émotionnelles et psychologiques sont en rapport avec ce fait. Il est important que l'interprète en soit conscient et traduise les concepts et les sentiments aussi précisément que possible.

Afin de simplifier autant que possible le processus de traduction, il est recommandé de mettre à la disposition de l'interprète par avance tous les photocopiés et les présentations PowerPoint, modules, etc. Toutes les présentations PowerPoint et les photocopiés, lorsque c'est possible, doivent être traduits dans la langue commune au groupe de formation.

Dans le cas où plus d'un interprète est disponible, les conseils sur les critères de sélection mentionnés ci-dessous peuvent être utiles. Si l'atelier dure plus de deux heures, ou s'il n'y a pas d'interprètes professionnels (ce qui est le plus souvent le cas), il est souvent mieux de travailler avec plus d'un interprète. L'interprétation est un exercice épuisant et les erreurs se multiplient au fur et à mesure que la fatigue des interprètes augmente.

### PENDANT LA FORMATION

- Gardez toujours un contact visuel avec la personne qui s'exprime ou à qui vous vous adressez, et non pas avec l'interprète
- Utilisez un langage simple
- Utilisez des phrases courtes si vous souhaitez une traduction simultanée
- Souvenez-vous de faire des pauses
- Vérifiez auprès des participants que le message a été compris
- Faites des pauses pour les interprètes, intervertissez les interprètes lorsque c'est possible

Discutez par avance de la séance avec les interprètes. Informez-les sur la formation et son objectif. Parlez des thèmes abordés pendant la formation pour permettre à l'interprète de poser des questions – rappelez-vous que plus la connaissance et la compréhension de l'interprète seront bonnes, meilleure sera l'interprétation. Insistez sur l'importance de traduire simultanément, sans oublier des informations ni ajouter d'idées et des pensées personnelles, car cela est une erreur courante commise par des interprètes non professionnels. Il est important que l'interprète n'embellisse pas les expressions ou les sentiments des participants ni leur récit d'expériences personnelles. Soulignez à l'interprète qu'il est préférable de signaler tout oubli ou mauvaise compréhension, plutôt que de traduire quelque chose de manière incorrecte.

Lorsque l'on travaille avec des interprètes, il est important d'être conscient du temps supplémentaire nécessaire pour que l'interprète puisse traduire. Si un temps trop court est accordé pour la traduction, elle sera précipitée et la clarté en sera affectée. Il est estimé qu'il est possible de couvrir 60 % du matériel lorsqu'on travaille en utilisant la traduction, comparé à l'utilisation de la communication directe.

Tout comme les participants, l'interprète peut être ému par les histoires qui sont racontées. Réagissez avec l'interprète de la même manière qu'avec les participants. (voir la section ci-dessus intitulée « Comment réagir face aux forts réactions émotionnelles », page 18.

Lorsque cela est possible, il est important de se réunir avec le ou les interprète(s) à la fin de chaque journée pour vérifier les choses suivantes:

- L'interprète s'est-il senti capable de tout traduire?
- Y a-t-il quelque chose qui ait besoin d'être clarifié ?
- Les séances devraient-elles être aménagées de façon différente pour faciliter la traduction?
- L'interprète a-t-il trouvé difficile d'écouter l'exposé des exemples et des histoires?

### **LES QUALITÉS D'UN BON INTERPRÈTE À CETTE FIN SONT LES SUIVANTES :**

- une compréhension sophistiquée de la langue étrangère
- la compréhension du soutien psychosocial
- la connaissance des cultures concernées
- prêter attention aux détails
- la connaissance de la terminologie psychosociale et la volonté de faire des recherches approfondies si nécessaire
- la formation ou l'expérience

## ANNEXE 3 • Organiser l'atelier

### Organiser l'atelier – jour 1

Société Nationale:

Organisation de la classe:

Date:

Formateur(s):

Nombre de participants:

#### OBJECTIFS DE FORMATION

- Les participants sont engagés dans un processus d'apprentissage
- Les participants sont familiarisés avec différents genres de soutien psychosocial
- Les participants sont capables de caractériser le stress et les réactions communes

HORAIRE	THÈME	ACTIVITÉS	SUPPORT MATÉRIEL
09:00-11:00	Note de bienvenue et introduction de l'atelier	La Société Nationale/Le bureau local introduit l'atelier Introduction Entrée en matière: Vos choses préférées Faire des propositions pour les règles de base du groupe, à discuter avec les participants. Présentation des objectifs de l'atelier, à discuter avec les participants	Tableau à feuilles mobiles Badges ou balle
11:00-11:15	Pause		
11:15-12:00	Module 1 : Événements graves et soutien psychosocial	Présentation: Événements de crise Activité 1.2: En quoi un événement est-il grave ? Activité 1.3: Qu'est-ce qui peut accroître l'impact émotionnel ? + suivi	PowerPoint, module 1, diapositives 1-4 Le cas d'étude du poly-copié, tableau à feuilles mobiles, diapositives 5-9
12:00-13:00	Déjeuner		
13:00-14:45	Module 1 : suite	Activités 1.4, 1.5 et ou 1.6 Activité 1.7: Présentation – Le rôle du personnel et des bénévoles dans le soutien psychosocial Récapitulatif	Diapositives 10-14 Diapositives 15-16 Diapositive 17
14:45-15:00	Pause		
15:00-17:00	Module 2 : Stress et accommodation	Activité 2.1: Présentation: Qu'est-ce que le stress et quelles sont les réactions courantes au stress ? Activité 2.2: Stress extrême et réactions fréquentes	Diapositives 1-5 Diapositives 6-8

Veillez noter que cette organisation d'atelier sert seulement d'exemple. Utilisez le plan de la dernière page pour structurer la formation en fonction des besoins et du contexte de votre atelier particulier.

## Organiser l'atelier – jour 2

Société Nationale:

Organisation de la classe:

Date:

Formateur(s):

Nombre de participants:

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Les participants comprennent les mécanismes en relation avec le stress extrême et ont une meilleure capacité à soutenir les autres.
- Les participants comprennent les mécanismes de perte et de deuil, et sont mieux préparés à aider les personnes qui perdent un être cher.

HORAIRE	THÈME	ACTIVITÉS	SUPPORT MATÉRIEL
09:00-09:30	Rappel du premier jour	Salutations de bienvenue – Poser des questions sur les pensées, les impressions/sentiments du premier jour Résumé de la journée précédente – séance de questions/ réponses	
09:30-10:30	Module 2 suite	Activité 2.3 : Stratégies d'accommodation. Présentation : Accommodation assistée. Activité 2.4	Diapositives 9-12 Diapositives 13-14 Tableau à feuilles mobiles, diapositives 16-19
10:30-10:45	Pause		
10:45-11:15	Module 2 suite	Activité 2.4: Présentation – références. Récapitulatif	Diapositives 15-20 Diapositive 21
11:15-12:15	Module 3: Perte et deuil	Activité 3.1 et 3.2: Présentation -- Qu'-ce qu'une perte	PP du module 3, diapositives 1-8
12:15-13:00	Déjeuner		
13:00-15:00	Module 3 suite	Caractéristiques du processus de deuil. Activité 3.3 Présentation: Quatre ajustements émotionnels, les facteurs qui compliquent le processus de deuil, l'aide à une personne endeuillée Activité 3.5 Activité 3.6: jeu de rôles + suivi Récapitulatif	Diapositives 9-11, tableau à feuilles mobiles Diapositives 12-15 Slide 16-17, case study, flipchart Diapositive 18 Diapositive 19
15:00-15:15	Pause		
15:15-16:45	Module 4 : Soutien psychosocial fondé sur la communauté	Présentation: Les communautés et la formation d'un individu Activité 4.1: Définition de ce qu'est une communauté Activité 4.2 : L'appartenance à un groupe Présentation: Les groupes vulnérables dans la communauté. Activité 4.3 : L'impact du stress dans une communauté – le cas du Soudan + suivi	PP du module 4, diapositives 1-4 Tableau à feuilles mobiles Diapositive 5 Diapositives 6-8 Diapositives 9 – polycopié
16:45 -17:00	Évaluation à mi-parcours	Discussion plénière: Les participants sont-ils satisfaits jusqu'à présent ?	

## Organiser l'atelier – jour 3

Société Nationale:

Organisation de la classe:

Date:

Formateur(s):

Nombre de participants:

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Les participants sont capables d'identifier des éléments dans les activités de soutien fondées sur la communauté et capable d'utiliser une approche fondée sur la communauté dans leur travail.
- Les participants sont capables de fournir un soutien psychologique d'urgence basique, et ont amélioré leurs compétences en communication de soutien.

HORAIRE	THÈME	ACTIVITÉS	SUPPORT MATÉRIEL
09:00-09:30	Rappel du deuxième jour	Salutations de bienvenue – Poser des questions sur les pensées, les impressions/sentiments du deuxième jour Résumé de la journée précédente – séance de questions/ réponses	
09:30-10:45	Module 4 suite	Présentation: Les activités de soutien fondées sur la communauté Activité 4.4 : Cartographie des besoins psychosociaux + suivi	Diapositives 10-12 Diapositives 13-14, photocopiés (tableau)
10:45-11:00	Pause		
11:00-12:00	Module 4 continued	Activité 4.5 : Planification des activités. Les activités qui peuvent être réalisées. Étapes de planification des activités Récapitulatif	Diapositives 15-20 Diapositive 21
12:00-13:00	Déjeuner		
13:00-15:00	Module 5 : L'aide psychologique d'urgence et la communication de soutien	Présentation – Quand l'aide psychologique d'urgence (APU) est-elle nécessaire ? Activité 5.2, 5.3 : Fournir de l'APU ou 5.4 Présentation : La communication de soutien	Diapositives 1-6 Dialogue entre participants p. 68 et diapositives 7-8 Diapositive 9
15:00-15:15	Pause		
15:15-16:45	Module 5 suite	Activité 5.5 : La communication de soutien Activité 5.5 : Comment réagir lors d'une crise	Diapositive 9 Diapositive 10
16:45-17:00	Évaluation de mi-parcours	Discussion plénière : Demander aux participants si les procédures/le contenu ont bien été ajustés selon les souhaits qu'ils ont émis pendant l'évaluation à mi-parcours du jour précédent.	

## Organiser l'atelier – Jour 4

Société Nationale:

Organisation de la classe:

Date:

Formateur(s):

Nombre de participants:

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Les participants comprennent les principes du travail de groupe et d'aide.
- Les participants se sont familiarisés avec les réactions des enfants aux événements de crise, à la perte de leurs proches, et avec les mécanismes d'accommodation
- Les participants comprennent les mécanismes de la violence et de la maltraitance infantile
- Les participants ont amélioré leur capacité à soutenir les enfants.

HORAIRE	THÈME	ACTIVITÉS	SUPPORT MATÉRIEL
09:00-09:15	Rappel du troisième jour	Récapitulatif du jour précédent – séance de questions/réponses.	
09:15-11:00	Module 5 suite	La communication non verbale, Activité 5.6 ou activité complémentaire 5.6 + la conduite éthique	Diapositives 11-14
		Présentation : Le soutien téléphonique et les groupes de soutien	Diapositives 15-16
		Récapitulatif	Diapositive 17
11:00-11:15	Pause		
11:15-12:15	Module 6 : Les enfants	Présentation: Pourquoi les enfants sont-ils plus vulnérables + Activité 6.1	PP du module 6, diapositives 1-2
		Présentation: Pourquoi les enfants sont-ils plus vulnérables dans des situations de crise ?	Diapositives 3-6
		Présentation: Les réactions des enfants au stress et au deuil	Diapositives 7-8
12:15-13:00	Déjeuner		
13:00-15:00	Module 6 suite	Activité 6.2 Des mécanismes d'accommodation différents	Diapositive 9
		Présentation: Les mécanismes d'accommodation des enfants	Diapositives 10-12
		Comment faciliter l'accommodation ?	Diapositives 13-16
15:00-15:15	Pause		
15:15-17:00	Module 6 suite	Activité 6.5: Qu'est-ce que la maltraitance infantile ?	Diapositives 17-19, tableau à feuilles mobiles
		Présentation : La maltraitance infantile	Diapositives 20-22
		Activité : Comment réagir face à la maltraitance infantile ?	Diapositive 23
		Activité 6.6	Diapositive 24

## Organiser l'atelier – jour 5

Société Nationale:

Organisation de la classe:

Date:

Formateur(s):

Nombre de participants:

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Les participants comprennent les conditions qui sont à l'origine du stress des bénévoles et du personnel travaillant dans des circonstances difficiles
- Les participants savent comment soutenir leurs pairs et prendre soin d'eux-mêmes

HORAIRE	THÈME	ACTIVITÉS	SUPPORT MATÉRIEL
09:00-09:15	Rappel du quatrième jour	Récapitulatif de la journée précédente – séance de questions/réponses	
09:15-10:30	Module 7: Soutenir les bénévoles et le personnel	Présentation: Le stress chez les bénévoles et le personnel Activité 7.1	PP du module 7, diapositives 1-2, tableau à feuilles mobiles
		Activité 7.2: Questionnaire sur le stress	Diapositive 3, photocopié
		Présentation: Les conditions qui causent le stress	Diapositives 4-5
10:30-10:45	Pause		
10:45-12:00	Module 7 suite	Présentation: Prendre soin des autres et de vous-même	Diapositives 6-10
	Présentation	Présentation: Le soutien aux pairs. Activité 7.4	Diapositives 11-12, tableau à feuilles mobiles
11:45-13:00	Déjeuner		
13:00-14:15		Activité 7.5 et activité complémentaire de cas d'étude p. 111	Diapositives 10-15
		Récapitulatif de la journée	Diapositive 16
14:15-14:30	Pause		
14:30-15:30	Rappel et évaluation	Bref passage en revue des problèmes les plus importants de chaque module	
		Intervalle pour clarifier les problèmes non résolus	
		Discussion d'évaluation en plénière (en utilisant les questions de la liste page 25)	Photocopié (questionnaire)
		Évaluation individuelle de l'atelier	
15:30-16:00	Clôture de l'atelier	Conclusion effectuée par la Société Nationale/ le bureau local, information sur les prochaines étapes	
		Salutations et échange des coordonnées personnelles	





## ANNEXE 5 • QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

Date :

Lieu :

Veillez s'il vous plait indiquer vos réponses aux déclarations suivantes en utilisant l'échelle ci-dessous :

	Très médiocre	Insatisfaisant	Satisfaisant	Bon	Excellent				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	La formation a-t-elle été pertinente pour vous en tant qu'employé de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ?								
2	La formation a-t-elle été planifiée et présentée avec logique ?								
3	A: Selon vous, l'enseignement de la théorie était-il approprié ?								
	B: Selon vous, l'enseignement des compétences était-il approprié ?								
4	Les éléments relevant de la théorie et des compétences ont-ils été bien équilibrés ?								
5	A: La formation a-t-elle abordé des problèmes pertinents ?								
	B: Les manuels des participants, les diapositives et le reste du matériel contenaient-ils des informations de qualité ?								
6	A: Les activités et les discussions ont-elles traité de thèmes pertinents ?								
	B: Les activités et les discussions ont-elles généré une bonne méthode d'apprentissage ?								
7	Les réponses apportées par le formateur sur les activités et le travail de groupe étaient-elles utiles ?								
8	Notation des modules (Veillez s'il vous plait noter les modules dans lesquels vous avez été formé)								
	1. Événements de crise et soutien psychosocial								
	2. Stress et accommodation								
	3. Perte et deuil								
	4. Soutien psychosocial fondé sur la communauté								
	5. L'aide psychologique d'urgence et la communication de soutien								
	6. Les enfants								
	7. Soutenir le personnel et les bénévoles								
9	Merci de faire des commentaires sur le développement de votre capacité à apporter du soutien psychosocial. (Veillez spécifier des domaines apprentissages.)								
10	Merci d'indiquer quelles activités méritent qu'on y consacre plus de temps :								
11	Merci d'indiquer quelles activités méritent qu'on y consacre moins de temps :								
12	Autres commentaires à ajouter (Merci de continuer à écrire sur le dos de la feuille si nécessaire) :								
13	Note générale sur le contenu: (utiliser l'échelle ci-dessus)								
14	Note générale sur la présentation : (utiliser l'échelle ci-dessus)								

## ANNEXE 6 • Ressources

### 1. Les procédures standard de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge.

Pour toutes les activités de la Croix-Rouge/ du Croissant-Rouge, il existe certaines procédures d'actions et d'organisation qui doivent être appliquées. Lorsque l'on planifie la création d'un programme de soutien psychosocial, ces actions suivent le cycle standard du programme d'application :

1. Effectuer une estimation des besoins qui décrit la situation générale après une urgence, qui établit clairement les priorités locales et définit « le bien-être social » dans le contexte particulier. Lors de cette première étape, des mesures sont prises pour développer des indicateurs qui traduisent l'objectif général que le programme veut atteindre.
2. Développer le document sur le cadre logique du programme qui justifie la logique du programme et qui sert de base pour planifier son exécution et établir des pratiques de contrôle.
3. Concevoir et mettre en place un état des lieux qui informe sur le domaine du programme et sur les changements attendus suite à l'intervention. L'état des lieux donne la position des indicateurs sélectionnés lors de l'étape de pré-intervention.

4. Planifier et exécuter un contrôle continu à la fois des indicateurs et des problèmes quantitatifs et qualitatifs (planifiés ou non) qui surgissent pendant la phase de mise en œuvre.
5. Entreprendre une évaluation qui décrit le processus de mise en œuvre du programme et indique dans quelle mesure le programme a réussi à atteindre les objectifs fixés.

### 2. Directives du CPI sur la santé mentale et le soutien psychosocial lors de situations d'urgence.

Les directives du Comité permanent interorganisations sur la santé mentale et le soutien psychosocial lors de situations d'urgence (2007) est l'outil-clé dans la planification de réponses minimales lors de situations de crise.

Le CPI a également développé une liste de contrôle des directives du CPI sur la santé mentale et le soutien psychosocial à utiliser sur le terrain lorsque des catastrophes se produisent (2008).

Les directives et la liste de contrôle à utiliser sur le terrain sont disponibles sur Internet : <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/>

### 3. Le groupe de travail psychosocial

Le Groupe de Travail Psychosocial [www.forcedmigration.org/psychosocial](http://www.forcedmigration.org/psychosocial), a développé plusieurs guides de conseils au sujet de la structure conceptuelle de développement des interventions psychosociales.

### 4. Le Centre PS

Interventions psychosociales. Manuel. Manuel sur la planification et la réalisation de programmes psychosociaux. Centre de Publications PS. (2009)

Des détails sur chaque étape du cycle de programme sont disponibles dans la Note de Conseils du Centre PS. Note de conseil sur comment mener à bien des activités psychosociales au lendemain de catastrophes.

Les deux manuels sont disponibles sur le site internet du Centre PS: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial).

Des références particulières sur chaque étape du cycle sont disponibles ici :

#### Évaluation des besoins

Directives du CPI, pp 38-45

#### Indicateurs

Note de Conseil du Centre PS sur les indicateurs disponibles sur [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)  
<http://www.forcedmigration.org>

#### Cadre Logique

Manuel sur le processus de la planification de Projet. IFRC. (2002)  
<http://participation.110mb.com/PCD/PPPHandbook.pdf>

#### Contrôle

Directives du CPI, pp 46-49  
<http://www.globalpolicy.org/ngos/aid/2007/0209goodenough.pdf>

#### Évaluation

IFRC (2007) Contrôle et évaluation.  
<http://www.interventionjournal.com/>

## **L'AGENDA MONDIAL DE LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE (2006-2010).**

### **Nos objectifs**

**Objectif 1 :** Réduire l'impact des catastrophes, notamment le nombre de morts et de blessés.

**Objectif 2 :** Réduire le nombre des morts et des malades et atténuer les effets des maladies et des urgences de santé publique.

**Objectif 3 :** Accroître la capacité des communautés locales, de la société civile et de la Croix-Rouge/ du Croissant-Rouge de faire face aux situations de vulnérabilité les plus urgentes.

**Objectif 4 :** Promouvoir le respect de la diversité et de la dignité humaine, et réduire l'intolérance, la discrimination et l'exclusion sociale.

### **Nos priorités**

Améliorer notre capacité d'intervention locale, régionale et internationale en cas de catastrophe et d'urgence de santé publique.

Intensifier notre action auprès des communautés vulnérables dans les domaines de la promotion de la santé, de la prévention des maladies et de la réduction des risques liés aux catastrophes.

Développer considérablement nos programmes et notre travail de sensibilisation en matière de lutte contre le VIH/sida.

Renforcer notre action de sensibilisation sur les questions humanitaires prioritaires, en particulier la lutte contre l'intolérance, la stigmatisation et la discrimination, ainsi que les efforts visant à réduire les risques liés aux catastrophes.





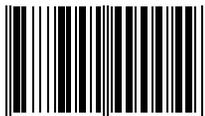
La Fédération Internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge fait la promotion des activités humanitaires des Sociétés Nationales au sein des populations vulnérables.

En coordonnant l'aide aux catastrophes internationales et en encourageant le développement du soutien, elle cherche à prévenir et à soulager les souffrances humaines.

La Fédération Internationale, les Sociétés Nationales et le Comité International de la Croix-Rouge constituent ensemble le Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.



ISBN 978-87-92490-04-9



9 788792 490049