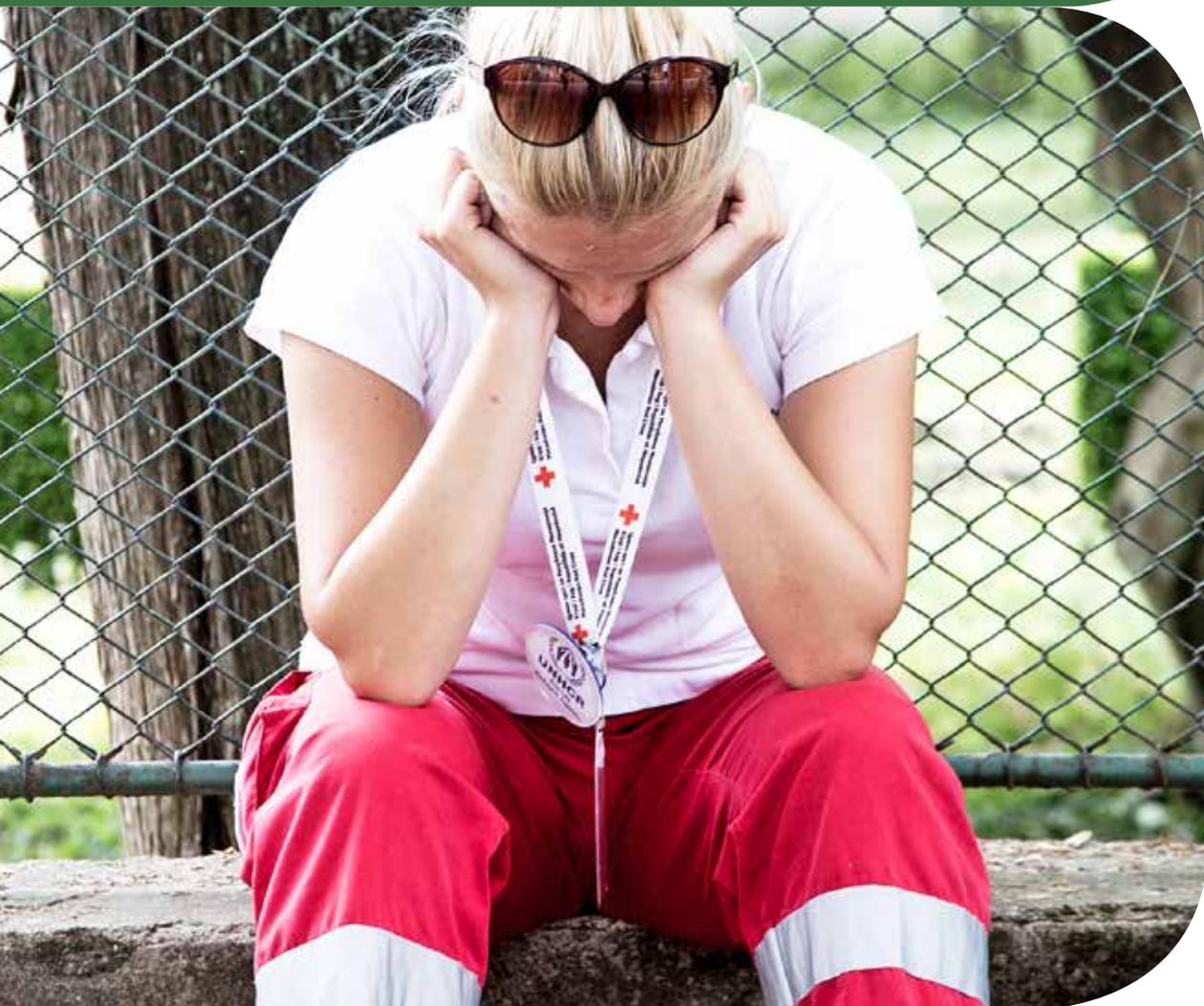


# Formation Les premiers secours psychologiques

pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge



## MODULE 4

# PSP en groupes – Soutien aux équipes

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## Formation aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Le Module 4. PSP en groupes – Soutien aux équipes

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

Blegdamsvej 27  
DK-2100 Copenhague  
Danemark  
Téléphone : +45 35 25 92 00  
E-mail : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Internet : [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)  
Facebook : [www.facebook.com/Psychosocial.Center](http://www.facebook.com/Psychosocial.Center)  
Twitter : @IFRC\_PS\_Centre

Premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a été développé par le Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR.

Il se compose :

- *d'un Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*
- *d'une Brève introduction aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*
- *d'une Formation aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge :*
  - *Module 1. Une introduction aux PSP (4 à 5 heures)*
  - *Module 2. Éléments de base des PSP (8 à 9 heures)*
  - *Module 3. Les PSP aux enfants (8 à 9 heures)*
  - *Module 4 : PSP en groupe – Soutien aux équipes (21 heures – trois jours)*

**Rédacteurs en chef :** Louise Vinther-Larsen et Nana Wiedemann

**Auteur :** Pernille Hansen

**Soutien complémentaire :** Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

**Relecteurs :** Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh.

Nous remercions la branche de la Croix-Rouge de Hong Kong de la Société nationale de la Croix-Rouge de Chine pour son soutien généreux dans l'organisation des formations pilotes et pour ses commentaires et observations sur les formations et les supports écrits. Nous souhaitons également remercier les participants à la formation pilote du *Module 4 : PSP en groupes – Soutien aux équipes* qui s'est déroulée à Copenhague en octobre 2018.

Nous voudrions remercier la Croix-Rouge islandaise et DANIDA pour leur financement et leur soutien dans l'élaboration de ce matériel.

Les principes « Observer, Être à l'écoute et Établir du lien » évoqués dans ce guide proviennent de : l'Organisation mondiale de la Santé, de la WarTrauma Foundation et de World Vision International (2011). Premiers secours psychologiques : guide pour les acteurs de terrain OMS: Genève.

**Production :** Pernille Hansen

**Design :** Michael Mossefin/Paramedia/12007

**Photo page de couverture :** Stephen Ryan / IFRC

**ISBN :** 978-87-92490-58-2

Si vous souhaitez traduire ou adapter tout ou partie des Premiers secours psychologiques pour les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, veuillez contacter le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR. Vos commentaires, réactions et questions sont les bienvenus. Merci de les adresser à : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

Le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR est situé au siège de la Croix-Rouge danoise

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

### Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



# Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
Introduction.....	5
Comment utiliser ce manuel ? .....	6
Préparation de la formation .....	6
Lieu 6	
Mise en place de la salle .....	6
Supports.....7	
Taille du groupe .....	7
Autre .....	7
Le programme de formation .....	7
<b>Le programme de formation .....</b>	<b>9</b>
Le programme de formation.....10	
<b>Jour 1 .....</b>	<b>12</b>
1. Introduction .....	12
2. Prendre soin du personnel et des volontaires.....	15
3. Que sont les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes.....	20
4. Compétences pédagogiques en matière de « PSP en groupe » .....	23
5. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes .....	24
6. Préparer les réunions de PSP et de soutien .....	26
7. Composants et structure d'une réunion de PSP et de soutien en groupe .....	27
8. Ouverture d'une réunion de PSP et de soutien.....	28
9. Vérification avec les membres du groupe .....	29
10. Examen de la première journée .....	30
<b>Jour 2 .....</b>	<b>31</b>
1. Bilan de la première journée et présentation de la deuxième journée .....	31
2. Faire le point sur l'événement vécu .....	31
3. Psychoéducation et soutien par les pairs .....	33
4. Donner un retour d'information utile .....	35
5. Jeu de rôle : 1ère partie .....	36
6. Gestion des réactions et révélations difficiles.....	37
7. Orientation .....	38
8. Mettre fin à la rencontre .....	40
9. Passer en revue la deuxième journée .....	41
<b>Jour 3 .....</b>	<b>42</b>
1. Bilan de la deuxième journée et présentation de la troisième journée.....	42
2. Jeu de rôle : 2e partie.....	42
3. Réfléchir aux difficultés liées à l'animation d'une séance de PSP en groupes.....	43
4. Auto-prise en charge.....	44
5. Clôture de l'atelier.....	45
<b>Annexes .....</b>	<b>46</b>
Annexe A : Activités stimulantes .....	47
Annexe B : Exemples de plannings de formation .....	48
Annexe C : Ressources de formation .....	51
1. Que sont les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes ? .....	51
2. Conseils pratiques À faire/À ne pas faire à l'attention des animateurs de PSP en groupes....	52
3. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes .....	53
4. Exemple de cas expliquant comment passer en revue un événement de crise .....	54
5. Modèle de jeu de rôle .....	56
6. Exemple d'une étude de cas complète pour un jeu de rôle .....	58
7. Formulaire de retour d'information sur l'animation d'une séance de PSP en groupe .....	63
8. Gestion des réactions et révélations difficiles .....	64
9. Formulaire d'évaluation de la formation.....	65

# Introduction



# Introduction

Cette formation de trois jours initie les participants aux « PSP en groupe - Soutien aux équipes ». Elle a été développée pour le personnel psychosocial formé ainsi que pour les volontaires, chefs d'équipe, gestionnaires ou autres personnes responsables du bien-être des équipes d'agents ou de volontaires des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. La formation permet aux participants de :

- déterminer lorsqu'une réunion de PSP et de soutien est nécessaire
- préparer une réunion de PSP et de soutien
- diriger une réunion de PSP et de soutien
- gérer le temps et animer la réunion pour que tout le monde se sente inclus
- gérer les réactions et révélations difficiles
- gérer la participation du groupe, sa dynamique et les interactions au sein de celui-ci
- favoriser le soutien par les pairs
- dispenser des PSP aux individus et soutenir le groupe en même temps
- savoir quand et comment orienter une personne vers une structure d'aide supplémentaire.

Ce module de formation est l'un des quatre portant sur les premiers secours psychologiques. Il accompagne un ensemble de supports sur les PSP. Parmi ces supports se trouve un livre introductif intitulé *Un guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge* et un petit fascicule, *Une brève introduction aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*.

Les quatre modules de formation sont les suivants :

MODULES DE FORMATION				
	1: Introduction aux PSP	2 : Éléments de base des PSP	3 : Les PSP pour les enfants	4 : PSP en groupe – Soutien aux équipes
Combien de temps cela prend-il ?	4 à 5 heures	8 heures et demi	8 heures et demi	21 heures (les trois jours)
À qui est destinée la formation ?	Tous les membres du personnel et tous les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge	Le personnel et les volontaires ayant déjà des connaissances et l'expérience du soutien psychosocial	Le personnel et les volontaires dont le travail implique des interactions avec les enfants et leurs aidants	Les responsables ou les autres personnes qui dispensent des soins et apportent leur soutien au personnel et aux volontaires
Sur quoi porte-t-elle ?	Il s'agit de présenter aux participants les compétences de base en matière de premiers secours psychologiques	Elle introduit les compétences de base en premiers secours psychologiques, et présente un éventail de situations auxquelles les adultes sont confrontés, leurs réactions aux crises, et la manière dont les aidants peuvent répondre de manière appropriée	Elle met l'accent sur les réactions au stress des enfants et sur la communication entre enfants et parents. les aidants	Elle consiste à dispenser les premiers secours psychologiques à des groupes de personnes ayant vécu ensemble un événement bouleversant, comme les équipes du personnel et des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Chaque module de formation est indépendant, à l'exception de ce module *Les PSP en groupe – Soutien aux équipes*, qui demande d'avoir déjà participé au *Module 2 : Éléments de base des PSP*. Les participants à cette formation doivent également avoir une expérience en gestion ou en animation de groupes. Les formateurs du *Module 4 : PSP en groupe – Soutien aux équipes* doivent avoir une expérience de travail considérable avec les groupes, ainsi que de la dispense des PSP de manière individuelle. Ils doivent de préférence avoir l'expérience de la dispense de PSP en groupe.

Les formateurs doivent se familiariser avec le programme de formation présenté dans ce module. La section portant sur *Les PSP en groupe – Soutien aux équipes* dans le fascicule introductif,

*un Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge* est également utile pour préparer la présentation de ces supports.

## Comment utiliser ce manuel ?

Ce module présente un programme de formation sur *Les PSP en groupe – Soutien aux équipes*, qui peut être dispensé en 21 heures au cours des trois jours. Il fait appel à un large éventail de méthodes de formation, notamment des présentations, des discussions actives, des jeux de rôle et des activités de groupe et individuelles.

Jugez par vous-même en tant que formateur pour adapter la formation aux besoins des participants avec qui vous travaillez. Cela peut impliquer, par exemple, d'adapter le programme de formation (le « moment ») ou certaines des méthodes de formation suggérées pour différentes activités (la « manière »). Cependant, nous vous recommandons de conserver diverses méthodes pour répondre aux besoins de tous les types d'apprenants, et faire en sorte que la formation reste dynamique et intéressante. Nous vous recommandons notamment d'avoir recours aux formes de formation plus actives, telles que le jeu de rôle, car elles facilitent un apprentissage plus efficace.

Icône	Signification de l'icône
	Durée requise pour une activité
	But de l'activité
	Matériels nécessaires
	Discours de l'animateur
	Note de l'animateur
	Diapo PowerPoint

## Préparation de la formation

Il est important d'être bien préparé pour que la formation se déroule au mieux. Voici une liste de contrôle des éléments à prendre en compte lors de la préparation.

## Lieu

- Accès au site, y compris gare routière ou ferroviaire à proximité, parking, installations sanitaires, etc
- Température et éclairage appropriés dans la salle de formation avec possibilité d'assombrir la pièce en cas d'utilisation d'un projecteur ou d'un écran.

## Mise en place de la salle

- Demandez-vous comment aménager la salle pour encourager la participation et favoriser le confort.
- Assurez-vous d'avoir suffisamment d'espace pour effectuer plusieurs jeux de rôle à la fois (par exemple, en petits groupes de participants) ou de salles supplémentaires à l'usage des personnes.
- Installez une horloge visible de tous.

## Matériel

- Copies imprimées des documents de formation, comme indiqué dans le programme de formation.
- Stylos ou crayons.
- Tableau blanc ou tableaux à feuilles mobiles avec support.
- Marqueurs.
- Ordinateur et projecteur, si vous utilisez des diapositives PowerPoint et des vidéos.

## Taille du groupe

Il est recommandé d'avoir au moins 8 participants à cette formation, et pas plus de 20.

## Autre

- Prévoyez des collations, de l'eau, du thé et du café ou des repas si ceux-ci sont prévus.
- Déterminez si vous avez besoin d'un co-formateur ou de quelqu'un pour vous aider à gérer le temps, à organiser les repas, ou pour écrire les points clés des groupes de discussion au tableau ou sur le tableau à feuilles mobiles.
- Des compétences en animation et une bonne communication entre le formateur et le co-formateur sont bénéfiques aux participants pour leur apprentissage
- Passez en revue et adaptez les exemples de cas.

## Le programme de formation

Le programme de formation de la page 10 répertorie les sessions de ce module, ainsi que le matériel nécessaire et indique les horaires de toutes les activités. Ceux-ci ne tiennent pas compte des pauses et des repas, ni des activités stimulantes, etc. Faites votre propre planning, et planifiez le programme en fonction des besoins locaux. Reportez-vous à l'Annexe A pour avoir des exemples d'activités stimulantes et à l'Annexe B pour un exemple de planning de formation.



## Mener un jeu de rôle

Il y a deux types de jeu de rôle. Le premier est un « jeu de rôle de démonstration » dans lequel les formateurs agissent eux-mêmes en tant qu'animateurs d'une réunion de PSP et de soutien. Le deuxième est un « jeu de rôle actif » dans lequel les participants s'entraînent à animer une réunion de PSP et de soutien. Essayez d'utiliser les deux types de jeu de rôle.

**Jeux de rôle de démonstration** : il peut être utile de faire la démonstration d'un jeu de rôle à deux reprises en utilisant le même exemple. La première fois, vous pouvez jouer le jeu de rôle en affichant des compétences en PSP moins bonnes et en commettant des erreurs courantes, et la deuxième fois, vous pouvez utiliser vos compétences en PSP de manière plus efficace. Cela peut aider les participants à apprendre ce qu'il faut faire et ce qu'il faut éviter lorsqu'on dispense des PSP.

**Les études de cas** servent dans les jeux de rôle actifs. Il existe une activité pour élaborer des études de cas à l'aide d'un modèle. Assurez-vous que les exemples de cas correspondent au contexte culturel et social dans lequel vous travaillez.

**Instructions pour le jeu de rôle actif** : Encouragez les participants à imaginer qu'ils vivent la situation et les réactions décrites dans les exemples de cas, de manière à pouvoir répondre aux questions de l'animateur du groupe et à agir de manière réaliste. Demandez à ceux qui jouent les membres du groupe d'essayer de faire semblant d'oublier ce qu'ils savent sur les PSP en groupes. Ils ne doivent pas non plus rendre la tâche trop difficile pour les animateurs. Cela risquerait d'être frustrant et d'entraver l'apprentissage.



## Soutien par les pairs : le système de parrainage

Le soutien par les pairs est une stratégie utile pour prendre soin du personnel et des volontaires des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Les pairs sont des personnes qui ont quelque chose en commun. Il peut s'agir de personnes occupant le même niveau en termes de poste et de responsabilités sur un lieu de travail, ou de personnes du même âge ou ayant un niveau d'instruction similaire. Le soutien par les pairs est un processus actif dans lequel les pairs libèrent du temps et de l'espace pour échanger sur la manière dont ils se sentent, évoquer les difficultés auxquelles ils sont confrontés et les mécanismes d'adaptation.

Les systèmes de parrainage sont des cas où deux personnes ou plus sont liées pour se soutenir mutuellement. Si elles travaillent côte à côte sur le terrain, elles peuvent veiller à leur sécurité mutuelle et vérifier, tout au long de la journée, comment l'autre s'adapte. Un parrain ou un filleul peut, par exemple, suggérer à l'autre de faire une pause si la personne montre des réactions inquiétantes à un événement, ou des signes de stress élevé ou d'adaptation négative. Les parrains/filleuls peuvent également se soutenir mutuellement après une crise pour réfléchir ensemble à ce qu'ils ont vécu. Le personnel et les volontaires peuvent créer leurs propres binômes ou groupes parrain/filleul. Des binômes ou des groupes peuvent également être créés par les personnes chargées de prendre soin et de soutenir l'équipe, tels que le personnel psychosocial formé et les volontaires, les chefs d'équipe ou les responsables. Assurez-vous que personne ne soit exclu de ce système et ne se retrouve sans parrain/filleul.

Le système de parrainage est introduit dans cette formation afin que les participants fassent l'expérience de ce que cela signifie d'avoir un parrain/filleul et qu'ils s'entraînent à fournir et à recevoir du soutien de cette manière. Il appartient à l'animateur de décider de la méthode la plus appropriée pour créer les systèmes de parrainage. Dans certains contextes, il n'est pas approprié, par exemple, que les hommes et les femmes soient en binôme. Il convient également de tenir compte de la langue, de l'origine ou du lieu de travail des participants.

# Le programme de formation



# Le programme de formation

## Module 4 : PSP en groupe – Soutien aux équipes

Activité	Durée (min)	Matériel
<b>1ER jour (400 min)</b>		
<b>1. Introduction</b>	<b>60</b>	Programme de formation sur tableau à feuilles mobiles, exemplaires imprimés ou diapo Power-Point Papier et stylos Tableau à feuilles mobiles, marqueurs, ruban adhésif ou trombones
1.1. Jeu de présentation	20	
1.2. Présentations des parrains et marraines	20	
1.3 Programme de formation	10	
1.4 Règles élémentaires	10	
<b>2. Prendre soin du personnel et des volontaires</b>	<b>90</b>	Post-it et stylos Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.
2.1 Qu'est-ce que le bien-être ?	30	
2.2 Risques pour le bien-être	30	
2.3 Méthodes de soutien	30	
<b>3. Que sont les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes ?</b>	<b>60</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 1. Que sont les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes ?
3.1 Récapitulatifs des éléments de base des PSP <sup>1</sup> – LLL	20	
3.2 Introduction des PSP en groupes	40	
<b>4. Compétences pédagogiques en matière de « PSP en groupe »</b>	<b>20</b>	Feuilles mobiles et marqueurs
<b>5. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes</b>	<b>30</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 3. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes Stylos
<b>6. Préparer une réunion de PSP et de soutien</b>	<b>40</b>	Feuilles mobiles et marqueurs
<b>7. Composants et structure d'une réunion de PSP et de soutien en groupe</b>	<b>30</b>	Préparation d'un tableau à feuilles mobiles reprenant les principaux composants d'une réunion de PSP et de soutien Marqueurs de différentes couleurs
<b>8. Ouverture d'une réunion de PSP et de soutien</b>	<b>30</b>	Feuilles mobiles et marqueurs
<b>9. Vérification avec les membres du groupe</b>	<b>20</b>	Aucun
<b>10. Examen de la première journée</b>	<b>20</b>	Une balle

<sup>1</sup>) Si les participants ne sont pas familiarisés avec les PSP de base et n'ont pas participé au *Module 2 : Formation aux éléments de base des PSP*, il est vivement recommandé d'ajouter quatre heures supplémentaires à ce programme de formation pour leur présenter les principes de base de l'aide et les actions liées aux PSP. Reportez-vous au *Module 1 : Une introduction aux PSP* qui peut être dispensé en 4 heures dans le cadre du programme de formation.

<b>2È jour (420 min)</b>		
<b>1. Bilan de la première journée et présentation de la deuxième journée</b>	<b>20</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.
<b>2. Faire le point sur l'événement vécu</b>	<b>60</b>	Quatre exemplaires de l'Annexe C. 4. Exemple de cas expliquant comment passer en revue un événement de crise
2.1 Passage en revue de l'événement de crise	20	Exemplaires de l'Annexe C. 2. À faire et À ne pas faire pour les animateurs de PSP en groupe
2.2 Dispenser des PSP individualisés en groupe	20	
2.3 Savoir calmer	20	
<b>3. Psychoéducation et soutien par les pairs</b>	<b>60</b>	Tableau à feuilles mobiles de la session 2 : « Que sont les PSP en groupe – Une forme de soutien aux équipes ? »
3.1 Bilan des réactions aux événements stressants	10	Supports de psychoéducation
3.2 Psychoéducation et soutien par les pairs	30	Exemples de supports de psychoéducation
3.3 Favoriser le soutien par les pairs	20	
<b>4. Donner un retour d'information utile</b>	<b>30</b>	
<b>5. Jeu de rôle : 1ère partie</b>	<b>110</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 5. Modèle de jeu de rôle Exemplaires de l'Annexe C. 7. Formulaire de retour d'information sur l'animation d'une séance de PSP en groupe Stylos
<b>6. Gestion des réactions et révélations difficiles</b>	<b>60</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 8. Gestion des réactions et révélations difficiles
<b>7. Orientation</b>	<b>30</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs. Exemplaires des protocoles locaux d'orientation ou, s'ils sont indisponibles, exemplaires (ou lien vers) du Formulaire de référence interinstitutions et de la Note d'orientation du Groupe de référence du Comité permanent interorganisations (CPI) pour la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence (2017)
<b>8. Mettre fin à la rencontre</b>	<b>20</b>	Aucun
<b>9. Examen de la deuxième journée et clôture de la journée</b>	<b>30</b>	Une balle
<b>3E jour (320 min)</b>		
<b>1. Bilan de la deuxième journée et présentation de la troisième journée</b>	<b>30</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.
<b>2. Jeu de rôle : 2e partie</b>	<b>140</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 5. Modèle de jeu de rôle Exemplaires de l'Annexe C. 7. Formulaire de retour d'information sur l'animation d'une séance de PSP en groupe Stylos
<b>3. Difficultés liées à l'animation des PSP en groupes</b>	<b>60</b>	Exemplaires complétés des formulaires de retour d'information sur l'organisation des PSP en groupe
<b>4. Auto-prise en charge</b>	<b>60</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs prêts
<b>5. Clôture de l'atelier</b>	<b>30</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 9. Formulaire d'évaluation de la formation

## Séances de formation

# JOUR 1

## 1. Introduction



Accueillir les participants et créer une compréhension commune des objectifs de la formation.

Créer un cadre d'apprentissage positif et sûr.



Programme de formation sur tableau à feuilles mobiles, exemplaires imprimés ou diapo PowerPoint

Papier et stylos

Tableau à feuilles mobiles, marqueurs, ruban adhésif ou trombones

### 1.1 Présentation de la formation



1. Accueillez les participants et demandez-leur de former un cercle avec vous, debout, dans lequel tout le monde se voit.
2. Entrez dans le cercle et présentez-vous. Parlez-leur de vous, par exemple de votre rôle au sein de la Société nationale. Faites un pas en arrière et demandez à chacun de faire la même chose, une personne à la fois.
3. Une fois que tout le monde s'est présenté, expliquez que chacun va avoir l'occasion de se connaître un peu plus en jouant au jeu « Le soleil brille toujours sur ceux qui... ».
4. Commencez le jeu en expliquant que s'ils entendent quelque chose de vrai à leur sujet, ils doivent entrer dans le cercle. Si ce qu'ils entendent ensuite est également vrai, ils doivent rester dans le cercle ou, si ce n'est pas le cas, s'en retirer.
5. Commencez le jeu par des catégories faciles comme :
  - « Le soleil brille toujours sur ceux qui portent des lunettes »
  - « Le soleil brille toujours sur ceux qui portent des jupes/des pantalons/des chaussures fermées »
  - « Le soleil brille toujours sur ceux qui aiment se promener »
6. Au fur et à mesure de votre progression, vous pourrez ajouter des catégories liées au travail ou à la formation des participants, telles que :
  - « Le soleil brille toujours sur ceux qui aident les personnes en souffrance »
  - « Le soleil brille toujours sur ceux qui prennent soin du personnel et des volontaires, et qui les soutiennent »

Si vous le souhaitez, vous pouvez inviter les participants à suggérer d'autres catégories pour le jeu. Au bout de quelques minutes, terminez l'activité en expliquant qu'une partie des compétences d'apprentissage des PSP en groupe consiste à comprendre qu'il existe des similitudes et des différences entre les membres du groupe.

### 1.2 Présentations des parrains et marraines



**Reportez-vous aux notes figurant dans l'Introduction au soutien par les pairs : le système de parrainage.**

1. Expliquez que pendant cette formation de trois jours, tout le monde sera associé à un parrain/filleul (il peut y avoir un groupe de trois, en fonction du nombre de participants).
2. Expliquez que les responsabilités des parrains et marraines sont de :

- vérifier comment chacun se sent le matin et le soir, pendant la formation
  - renseigner son filleul sur une partie de la formation qui lui manque
  - faire équipe avec son filleul dans toutes les activités en « binôme », sauf indication contraire.
3. Choisissez une méthode appropriée pour mettre les participants en binômes ou en groupes de parrain/filleul. Il appartient à l'animateur de décider des méthodes appropriées en fonction du contexte et du groupe de participants. Pensez à regrouper en fonction du sexe, de la langue ou d'autres critères. Décidez si les participants peuvent créer leur propre système de parrainage ou s'il vaut mieux que l'animateur crée lui-même les binômes ou groupes de parrains-marraines.
  4. Une fois que tout le monde a un parrain/filleul (ou deux parrains/filleuls s'il y a un groupe de trois), donnez aux groupes de parrains/filleuls environ 10 minutes pour apprendre à se connaître un peu mieux. Demandez-leur également d'évoquer leurs plus grands espoirs ou leurs plus grandes craintes au sujet de la formation. Par exemple, un participant peut espérer que l'atelier soit inclusif, mais craindre qu'il soit ennuyeux.
  5. Au bout de 10 minutes, invitez tout le monde à reformer le cercle. Expliquez que les systèmes de parrainage sont un bon moyen de promouvoir le soutien par les pairs parmi les groupes d'employés et de volontaires. Dites aux participants qu'ils auront du temps pour réfléchir davantage à ce modèle de soutien par les pairs à la fin de la formation.
  6. Demandez aux participants s'ils ont des questions et, le cas échéant, répondez-y.

### 1.3 Le programme de formation

1. Présentez la formation aux participants. Vous pouvez dire :

 Cette formation de trois jours enseigne des compétences que le personnel et les volontaires psychosociaux, les chefs d'équipe et les responsables peuvent utiliser pour prendre soin de leur personnel et de leurs volontaires. Il commence par identifier les risques spécifiques pour le bien-être psychosocial auxquels vos équipes de collaborateurs et de volontaires doivent faire face, et définit le contexte des types de situations pouvant nécessiter des PSP en groupe. Le reste de la formation porte sur la manière de dispenser les PSP en groupe et de soutenir des équipes du personnel ou les volontaires de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge. Les PSP en groupe sont une méthode qui peut être utilisée lorsque les membres de l'équipe ont traversé une même expérience difficile et que vous considérez que l'aide en groupe sera utile et appropriée.

*Cette formation fait partie de la documentation du Centre PS de la FICR sur les Premiers secours psychologiques destinée aux Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Il s'agit d'une formation avancée sur les PSP. Il est donc important que tout le monde comprenne ce que sont les PSP. Vous ferez appel à vos compétences de base et à votre compréhension des PSP, et apprendrez de nouvelles compétences en la matière dans le contexte d'un groupe. Au cours de cette formation, vous en apprendrez davantage sur les réunions de PSP et de soutien, et vous vous entraînerez à apporter votre aide en groupe.*

2. Renvoyez les participants au programme de formation (sur un tableau à feuilles mobiles, des documents ou une diapositive PowerPoint) et donnez un aperçu du programme sur les trois jours. Donnez des informations pratiques telles que les heures de début et de fin, les pauses-repas, les toilettes, etc.
3. Expliquez qu'une partie de la formation donne aux participants l'occasion de mettre en pratique leurs compétences en matière de dispense de PSP en groupe. Cela se fera à travers une série de jeux de rôle. Certaines seront effectués à la fin du premier jour, et d'autres le deuxième jour. Cela signifie que certains participants feront leur jeu de rôle le deuxième jour. Ils auront d'ici là déjà assisté à plus de séances, et il y aura donc plus d'éléments à jouer.
4. Celles et ceux qui n'endossent pas le rôle d'animateur dans les jeux de rôle agiront en tant que « membres du groupe ». Rappelez aux participants qu'il est important que chacun endosse

tous les rôles. Insistez sur le fait qu'ils apprendront en tant que « membres du groupe » en observant la manière dont leurs pairs animent leurs activités, ainsi qu'en jouant le rôle d'animateur.

5. Soulignez le fait que la formation imposera des exigences élevées aux participants en matière d'apprentissage à travers différents rôles endossés tout au long du parcours.

## 1.4 Règles élémentaires

 **Note du formateur : Préparez un tableau à feuilles mobiles avec votre propre liste de règles de base en laissant de l'espace libre pour ajouter les suggestions des participants.**

**Si cette formation suit directement la formation de base sur les PSP (effectuée par exemple la veille) et que les règles élémentaires ont déjà été établies, utilisez ce temps pour passer en revue les règles élémentaires et vous assurer que tout le monde les comprend et les accepte toujours.**

1. Expliquez qu'il est important que le groupe s'accorde sur les règles de base de la formation afin de créer un environnement sûr où chacun peut se sentir à l'aise pour participer et s'exprimer. La mise en place d'un environnement sûr est particulièrement importante lorsque vous travaillez avec des groupes.
2. Affichez le tableau à feuilles mobiles que vous avez préparé, et expliquez que ce sont les règles élémentaires que vous souhaiteriez voir suivies en tant qu'animateur. Demandez si les participants souhaitent en ajouter d'autres.  
Voici quelques bonnes règles élémentaires :
  - Les téléphones doivent être éteints ou au moins en mode silencieux.
  - Respecter la ponctualité. Les activités commencent et finissent à l'heure prévue, et les participants doivent revenir rapidement après les pauses.
  - Respectez la personne qui parle et ne parlez pas quand c'est le tour de quelqu'un d'autre.
  - Tout le monde est invité à exprimer son point de vue, mais personne ne subit de pression pour s'exprimer.
  - Les préoccupations et les limites personnelles doivent être respectées.
  - Si les autres racontent leurs expériences, adoptez une attitude non critique.
  - Les questions sont encouragées.
  - Préservez la confidentialité de tout ce qui est divulgué dans le groupe.
3. Assurez-vous que la confidentialité est comprise de tous. Soulignez à quel point il est important de garder dans le groupe les informations personnelles exprimées lors de la formation, et de ne pas en discuter ni de les divulguer à des personnes extérieures au groupe. Cela favorise une atmosphère de confiance ouverte et permet aux participants de se sentir à l'aise et en sécurité pour partager leurs histoires et leurs sentiments. Demandez à tous les participants de les accepter en levant la main.
4. Assurez-vous que les participants comprennent qu'ils ne sont pas tenus de participer à toutes les activités.  
S'ils ne sont pas à l'aise pour participer à l'une d'elles, ils peuvent se mettre en retrait et simplement observer. C'est la même approche que vous adopterez pour diriger les groupes.
5. Affichez la liste des règles élémentaires à un endroit où tout le monde peut les voir pendant l'atelier.

## 2. Prendre soin du personnel et des volontaires



Discuter de ce que le bien-être psychosocial signifie dans ce contexte.  
Identifier les risques pour le bien-être du personnel et des volontaires.  
Discuter de ce qui peut être fait pour soutenir le personnel et les volontaires avant, pendant et après une situation de crise.



Post-it et stylos  
Tableaux à feuilles mobiles, marqueurs

### 2.1 Qu'est-ce que le bien-être psychosocial ?



1. Demandez aux participants de s'asseoir en binômes et donnez-leur des post-it.
2. Dessinez sur un tableau à feuilles mobiles la fleur du bien-être psychosocial représentée ci-dessous, et inscrivez les noms des différents aspects du bien-être en expliquant les différents composants de la fleur. Commencez par expliquer les pétales, puis passez à l'explication de la tige en soulignant que ce sont là les fondements qui doivent être en place pour que les pétales puissent fleurir.
3. Reportez-vous aux notes ci-dessous pour expliquer ces différents aspects.



#### Bien-être psychosocial

Le terme **psychosocial** reflète la relation dynamique entre les processus psychologiques et sociaux. Les processus psychologiques sont internes : ils incluent les pensées, les sentiments, les émotions, la compréhension et la perception. Les processus sociaux sont externes et incluent les réseaux sociaux, la communauté, la famille et l'environnement. Il est important de se rappeler que ce qui se passe dans l'un de ces domaines affectera les aspects d'autres. Ce que nous ressentons à l'intérieur de nous affecte notre rapport à l'environnement qui nous entoure. De même, nos traditions, nos coutumes et notre communauté ont une incidence sur nos sentiments.

Le bien-être psychosocial dépend de nombreux facteurs : sociaux, spirituels, culturels, émotionnels, cognitifs et physiques. Les cercles qui se chevauchent suggèrent que le bien-être individuel et collectif dépend de ce qui se passe dans toute une série de domaines, et que ceux-ci sont interdépendants.

**Social** : Le bien-être social fait référence à un sentiment de lien avec les autres et à un sentiment d'appartenance. L'être humain est par nature social, et se voir refuser l'accès aux activités et aux interactions sociales peut accroître le niveau de souffrance d'une personne. Par exemple, les amis, la famille, les proches, les activités sociales, les groupes et les clubs sportifs et de loisirs, ainsi que les groupes de soutien contribuent tous au bien-être social.

**Spirituel** : Le bien-être spirituel fait référence au sentiment de connexion et de but recherché dans la vie. Par exemple, le fait de suivre une religion donne souvent aux gens un sens et un lien avec les autres qui suivent cette même religion.

**Culturel** : La culture implique l'apprentissage de schémas de croyance, de pensée et de comportement. La culture rend la vie plus prévisible. Elle influence les outils, les types d'abris, les modes de transport, et les autres objets physiques nécessaires au bien-être psychosocial. Cela influence notre perception du comportement considéré comme normal ou anormal. Elle influence aussi

POURSUIVRE À LA PAGE SUIVANTE



les normes de beauté, à la fois des choses et des personnes, et prescrit des façons acceptables et inacceptables d'exprimer ses émotions. La culture évolue avec le temps. Le simple fait de nous saluer est un exemple que l'influence de la culture sur notre bien-être permet de nous sentir à l'aise et en sécurité, car il s'agit d'une compréhension mutuelle du comportement qui nous lie les uns aux autres.

**Émotionnel** : Cela fait référence à ce que nous ressentons et à ce que nous appelons nos « humeurs ». La famille et les amis participent à la création des structures sociales nécessaires au bien-être émotionnel. Les émotions positives telles que le bonheur et l'espoir sont généralement des exemples d'émotions menant au bien-être.

**Les aspects cognitifs** concernent les fonctions de l'esprit qui incluent la pensée mais aussi le fait d'apprendre à apprendre, à acquérir des informations et à les utiliser. Les moments où nous sommes capables de comprendre et d'analyser des problèmes et de trouver des solutions aux difficultés sont des exemples de bien-être cognitif.

**Biologique** : fait référence à la santé physique et mentale et à l'absence de maladie et de troubles. Les moments où nous nous sentons forts et reposés sont des exemples de bien-être biologique.

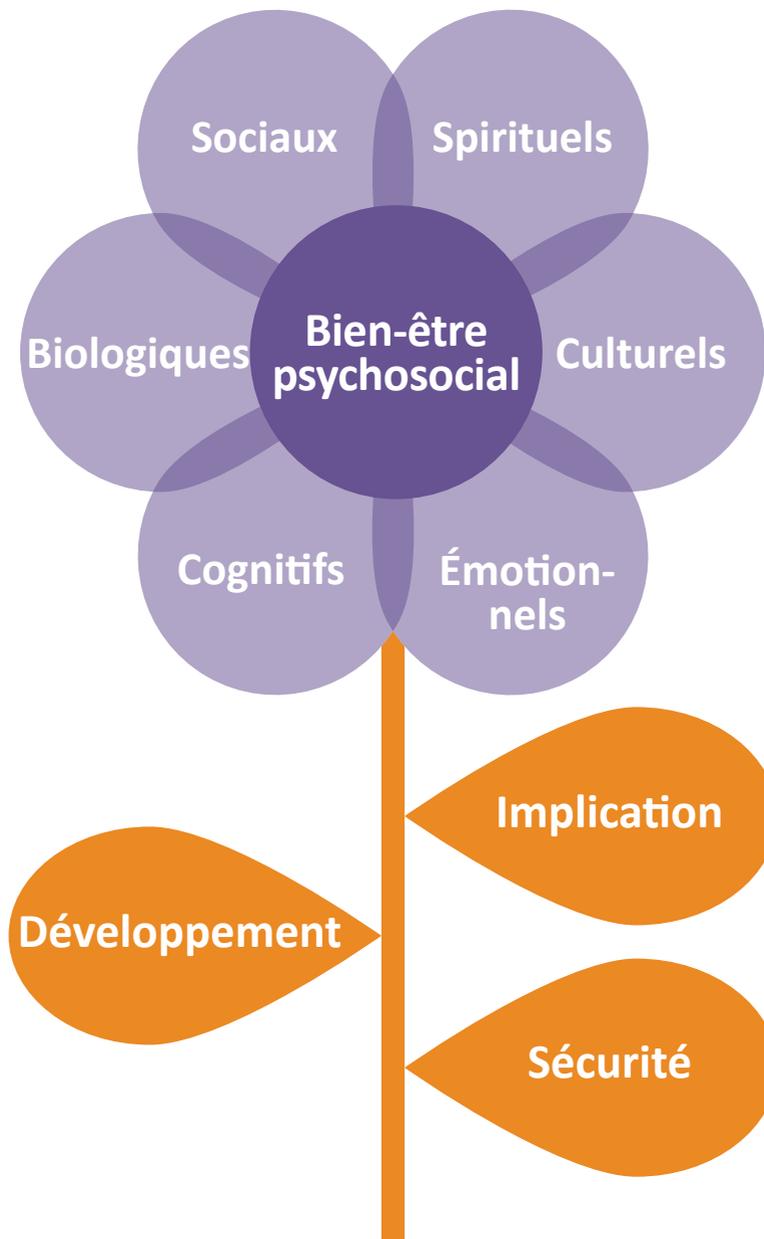
#### **Éléments de base pour ressentir le bien-être :**

**La sécurité** signifie être hors de danger immédiat et se sentir en sécurité dans son environnement physique et avec les personnes qui y vivent. Cela fait également référence aux besoins de base, car il n'est pas possible de se concentrer sur les besoins émotionnels et sociaux et autres si les besoins de base (tels que la nourriture, le logement et l'eau) ne sont pas d'abord satisfaits.

**L'implication** désigne la capacité à participer aux activités en cours du quotidien. Cela fait également référence au sentiment que l'on a le choix et le sentiment de contrôler sa vie.

**Le développement** renvoie à la conviction que demain sera meilleur qu'aujourd'hui. Il est étroitement lié à l'espoir. Afin de ressentir un sentiment positif de bien-être, il est important de savoir et de croire que la vie peut et sera meilleure à l'avenir. Ce sentiment peut être vécu par exemple en constatant des changements positifs tels que la reconstruction après une catastrophe, le rétablissement de familles séparées, la réouverture d'écoles, la reconstitution de communautés suite à des attaques terroristes, etc.

4. Maintenant, demandez aux participants de réfléchir à chacun de ces différents aspects du bien-être psychosocial et de proposer un exemple par catégorie qui soit significatif pour eux et pour leur bien-être personnel. Ils peuvent d'abord se les partager en binômes, puis les écrire sur des post-it séparés. Expliquez-leur qu'ils seront invités à faire part de leurs exemples personnels. Ils ne doivent donc pas écrire de choses trop confidentielles pour pouvoir les partager avec les autres participants.
5. Au bout de quelques minutes, demandez aux participants de communiquer ce qu'ils ont écrit et de placer le post-it sur le pétale représentant cette catégorie.
6. Terminez l'activité en soulignant l'interdépendance entre les différents aspects de la fleur du bien-être psychosocial et l'importance de l'attention que nous portons à tous ces aspects lorsque nous recherchons notre propre bien-être ou que nous aidons les autres à faire de même.



Source : Adaptation du Guide des animateurs eCBHFA. Module : Soutien psychologique, 2018, [www.ifrc-ecbhfa.org](http://www.ifrc-ecbhfa.org).

## 2.2 Risques pour le bien-être

1. À présent, continuez en disant :

 Partout sur la planète, des volontaires aident ceux qui vivent une situation de crise. Il peut s'agir d'une intervention dans le cadre d'une catastrophe naturelle, d'un conflit armé ou d'une fusillade de masse, de programmes sociaux s'adressant aux victimes de violences ou d'accidents. Le personnel et les volontaires apportent également leur soutien aux personnes âgées ou à ceux qui sont isolés ou stigmatisés à cause d'une maladie et de préjugés. Ils aident des réfugiés et des demandeurs d'asile, et beaucoup d'autres encore. Dans le cadre de leur travail, le personnel et les volontaires peuvent être exposés aux traumatismes, pertes et dévastation, aux blessures, voire à la mort. Le personnel et les volontaires sont souvent en première ligne pour répondre aux problèmes touchant la dignité humaine, et doivent travailler sur la vulnérabilité et avec celle-ci.

2. Expliquez que vous allez maintenant explorer les risques potentiels pour le bien-être du personnel et des volontaires dans ce contexte particulier ou dans les contextes locaux dans lesquels les participants travaillent, s'ils proviennent de différents lieux ou organisations.
3. Faites la liste des risques mentionnés par les participants sur un tableau à feuilles mobiles. Une fois tous les risques répertoriés, soulignez qu'il existe différents types de risques : risques personnels et interpersonnels, conditions de travail et problèmes d'organisation. Passez en revue la liste des risques et discutez de leurs types en fonction de ces catégories.
4. Reportez-vous à l'encadré ci-dessous pour avoir les exemples de risques que vous pouvez ajouter, s'ils ne sont pas mentionnés.



## Risques pour le personnel et le bien-être des volontaires

### Risques personnels

- attentes idéalistes ou irréalistes sur ce qu'un volontaire peut faire pour aider les autres
- sentiment de culpabilité en prenant conscience de ses limites, si quelqu'un meurt ou en pensant à lui ou à elle en cas de besoin de repos ou de soutien
- dilemmes moraux ou éthiques lorsqu'il s'agit de choisir qui aider en premier.

### Risques interpersonnels

- ne pas se sentir soutenu par ses collègues ou par ses superviseurs
- problème pour avoir une dynamique au sein d'une équipe
- travailler avec des membres d'équipe stressés ou épuisés

### Risques liés aux conditions de travail

- devoir effectuer des tâches physiquement difficiles, épuisantes et parfois dangereuses
- attente des autres ou de soi-même de pouvoir effectuer de longues heures de travail dans des conditions difficiles.
- se sentir détaché(e) de sa propre famille et de sa vie familiale en raison de l'impossibilité de faire part de ses expériences à la maison
- avoir le sentiment de ne pas s'être suffisamment bien acquitté de ses tâches ou d'être mal préparé
- être témoin d'événements traumatisants ou entendre les survivants raconter leur histoire de traumatismes et de perte.

### Risques liés aux problèmes d'organisation

- disposer d'une description peu claire ou inexistante des tâches liées au poste, ou avoir un rôle peu clair dans l'équipe
- souffrir d'un manque de partage d'informations
- être mal préparé ou informé par rapport aux tâches
- souffrir d'une absence de limites entre travail et repos
- travailler dans un contexte où le bien-être n'est pas valorisé et où les efforts ne sont ni reconnus ni appréciés.

## 2.3 Méthodes de soutien

1. Continuez en disant :

 *Dans notre travail, il est de notre devoir de veiller au bien-être du personnel et des volontaires. Nombreux sont les volontaires et le personnel travaillant en situation de crise qui en oublient leurs propres besoins. Ils finissent souvent par se sentir peu en adéquation avec l'aide qu'ils doivent fournir aux personnes, dans la tragédie à laquelle ils sont confrontés. Parfois, ils appartiennent aussi aux communautés touchées et travaillent près de chez eux. Ils subissent peut-être les mêmes pertes et le même chagrin dans leurs familles et leurs communautés que les bénéficiaires auxquels ils viennent en aide.*

*Les Sociétés nationales ont l'obligation de contribuer au bien-être de leur personnel et de leurs volontaires. Que vous soyez chargé du personnel et des volontaires dans les situations*

*d'urgence ou dans des programmes sociaux permanents, veillez à ce que le mécanisme de soutien psychosocial qui leur est destiné comprenne des informations et des interventions à chacune des trois étapes d'une intervention, c.-à-d. avant, pendant et après :*

- Montrez le tableau à feuilles mobiles ou le PowerPoint avec les informations dans la case ci-dessous.

PP

## Soutenir le personnel et les volontaires au cours des trois étapes d'une intervention de crise

### Avant

- Préparer le personnel et les volontaires aux tâches avec une formation et des ressources adéquates.
- Établir des systèmes de parrainage pour s'assurer que tout le monde a au moins un collègue qui le surveille.

### Pendant

- Fournir un soutien continu.
- Faire en sorte que le soutien et les conseils individualisés soient facilement accessibles à ceux qui en ont besoin.
- Reconnaître les signes qu'une personne peut avoir besoin de soutien, et l'aider à en bénéficier.

### Après

- Donner au personnel et aux volontaires le temps de récupérer, de réfléchir et d'améliorer les interventions futures.
- Assurer le suivi d'une orientation donnée au personnel et aux volontaires en vue d'obtenir de l'aide supplémentaire

- Continuez en disant :

 *Le personnel psychosocial formé, les volontaires, les gestionnaires et les chefs d'équipe jouent un rôle important dans la création d'une dynamique d'équipe favorisant le soutien en montrant leur intérêt pour le bien-être de chaque volontaire, en particulier, et de l'équipe, en général.*

- Demandez aux participants de s'asseoir avec leur parrain/filleur et de discuter plus précisément de ce qu'ils pensent que les responsables du bien-être du personnel et des volontaires peuvent faire pour soutenir les équipes.
  - Donnez-leur environ cinq minutes pour y travailler, puis demandez leur avis. Demandez à un volontaire de noter les contributions sur un tableau à feuilles mobiles.
- Voici des exemples de moyens de soutenir le personnel et les volontaires :
- examiner et surveiller les facteurs de stress possibles (avant, pendant, après)
  - garantir des horaires et des conditions de travail raisonnables aux volontaires
  - préparer des descriptions de poste ou préciser clairement les attentes
  - préparer et former les volontaires à leur tâche sur le terrain et les informer quotidiennement de ce à quoi ils peuvent s'attendre
  - rencontrer eux-mêmes les volontaires pour voir comment ils s'adaptent lors de l'intervention d'urgence
  - organiser régulièrement des réunions d'équipe pendant la situation d'urgence afin de s'assurer de l'état de chacun et proposer du soutien
  - organiser des réunions de PSP et de soutien en groupe avec les membres de l'équipe, au besoin
  - promouvoir des entretiens individuels pour permettre aux pensées et aux émotions d'être évacuées
  - encourager le travail de volontariat en binôme
  - veiller à ce que les volontaires relevant d'autres branches et les volontaires spontanés soient inclus dans les briefings, les systèmes de soutien et le partage des connaissances
  - mettre en place des systèmes de soutien par les pairs ou de parrainage, un dispositif de supervision et un suivi après les événements critiques.
- Expliquez ensuite que l'un des moyens d'apporter du soutien est d'organiser des réunions de PSP et de soutien en groupe, ce sur quoi porte la formation.

### 3. Que sont les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes ?



En savoir plus sur les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes.  
Connaître les raisons et les bénéficiaires d'une participation à une séance de PSP en groupe



Exemplaires de l'Annexe C. 1. Que sont les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes ?

#### 3.1 Récapitulatif des PSP de base – LLL

**!** La formation décrite dans ce module implique que les participants aient une connaissance de base des PSP. Bien que la participation au Module 2 : Éléments de base des PSP soit obligatoire pour participer à cette formation, il peut arriver que cela soit impossible. Dans ce cas, il est recommandé d'ajouter le Module 1 : Introduction aux PSP à ce programme de formation (ce qui ajoute quatre heures à la durée de la formation.)

1. Commencez par confirmer que tous les participants comprennent les fondements des PSP.
2. Faites un récapitulatif rapide des principes d'action « Observer, être à l'écoute et établir du lien ». Inscrivez trois en-têtes « OBSERVER », « ÊTRE À L'ÉCOUTE » et « ÉTABLIR DU LIEN » sur un tableau à feuilles mobiles. Passez en revue chaque principe d'action et invitez les participants à proposer des actions pour chacun d'eux. Pendant qu'ils le font, inscrivez les actions sur le tableau à feuilles sous chaque en-tête.

Assurez-vous que toutes les actions sont mentionnées, comme suit :

#### OBSERVER

- des informations sur ce qui est arrivé et ce qui se produit
- qui a besoin d'aide
- des risques pour la sécurité
- les blessures physiques
- identifier/observer immédiatement les besoins élémentaires et pratiques
- les réactions émotionnelles

#### ÊTRE À L'ÉCOUTE se rapporte à la manière dont la personne qui aide

- approche les gens
- se présente
- fait attention aux autres et est à leur écoute
- accepte ce que ressentent les autres
- calme les personnes en souffrance
- s'interroge sur les besoins et préoccupations des autres
- aide la ou les personne(s) en détresse à trouver des solutions à leurs besoins et problèmes immédiats

#### ÉTABLIR DU LIEN aide les gens à

- accéder aux informations
- établir le lien avec les proches et apporter un soutien social
- aborde les problèmes pratiques
- accéder aux services et aux autres formes d'aide.

- Une fois qu'ils ont répertorié toutes les actions, demandez-leur si elles doivent être effectuées dans l'ordre présenté. Assurez-vous que tout le monde comprenne que certaines actions peuvent s'avérer inutiles et que d'autres peuvent être nécessaires plusieurs fois et à différents moments. Ils orientent les personnes dispensant les PSP lorsqu'elles aident une personne en souffrance pour ce qui est de la situation, du contexte, des ressources et des besoins de la personne affectée.
- Passons maintenant à un récapitulatif de ce que les participants savent sur ce que sont les PSP et ce qu'ils ne sont pas. Utilisez les éléments suivants pour lancer le débat :

### LES PSP consistent à... (VRAI)

- reconforter les personnes en souffrance et à les aider à se sentir en sécurité et calmes
- évaluer les besoins et les préoccupations
- les protéger de préjudices supplémentaires.
- dispenser un soutien émotionnel
- répondre aux besoins élémentaires immédiats, tels que les besoins en nourriture et en eau, à fournir une couverture ou un lieu de séjour temporaire
- aider les gens à accéder à l'information, aux services et au soutien social.

### Les PSP ne sont pas... (FAUX)

- réservés uniquement aux professionnels
- une forme de conseil ou de traitement professionnel
- un moyen de favoriser une discussion détaillée de l'événement ayant provoqué la souffrance
- un moyen de demander à quelqu'un d'analyser ce qui lui est arrivé
- un moyen de faire pression sur quelqu'un pour avoir plus de renseignements sur ce qui s'est passé
- un moyen de forcer les gens à exprimer leurs sentiments et réactions à un événement.

## 3.2 Introduction des PSP en groupes 40

- Commencez par expliquer qu'une réunion de PSP et de soutien est une réunion de soutien guidée destinée à un groupe de personnes ayant vécu une expérience difficile ou qui sont toutes affectées par la même crise.
- Divisez les participants en groupes de quatre. Donnez à chaque groupe un papier avec les questions ci-dessous. Ils ont 15 minutes pour discuter et préparer leurs réponses :
  - Pouvez-vous imaginer des types de situations dans lesquels il peut être utile et approprié de dispenser les PSP en groupe ? Pourquoi serait-il avantageux de dispenser les PSP à un groupe de personnes ?
  - Selon vous, quelles sont les personnes à rassembler dans une réunion de PSP et de soutien ? Pensez également aux personnes qui ne devraient pas participer à ce type de réunion.
  - À votre avis, combien de personnes devraient participer à une réunion de PSP et de soutien ? Les participants doivent-ils se connaître à l'avance ? Tous les membres du groupe doivent-ils être nécessairement tous en souffrance pour le rejoindre ?
  - Quand faut-il organiser une réunion de PSP et de soutien ? Doit-elle avoir lieu juste après un événement, au bout de quelques jours ou après quelques mois ?
- Au bout de 15 minutes, demandez-leur leurs réponses. Demandez au premier groupe de répondre aux questions du numéro un, puis demandez l'avis des autres groupes. Demandez au deuxième groupe de répondre aux questions du numéro deux, puis demandez l'avis des autres groupes. Suivez le même principe avec les questions trois et quatre.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de réponses :

**Pouvez-vous imaginer des types de situations dans lesquelles il peut être utile et approprié de dispenser les PSP en groupe ?**

- Après être intervenu dans une situation d'urgence ou de crise.
- Après avoir vécu une expérience effrayante et stressante, comme une attaque terroriste ou une catastrophe naturelle.
- Assister à des scènes de destruction ayant entraîné des blessures ou la mort de quelqu'un.

**Pourquoi peut-il être avantageux de dispenser les PSP à un groupe de personnes ?**

- C'est un moyen d'aider plus de gens en même temps.
- Les membres du groupe apprennent que d'autres peuvent avoir des réactions similaires aux leurs. Cela peut aider à normaliser leurs sentiments, à les valider et les amener à se sentir connectés aux autres.
- Cela peut réduire l'isolement et favoriser la cohésion du groupe.
- Cela suscite l'empathie lorsque les membres du groupe découvrent les expériences et les réactions des uns et des autres. Cela peut favoriser le soutien par les pairs et la compréhension de soi.
- Cela peut donner aux membres du groupe de nouvelles idées et stratégies en matière de soins personnels, et encourager les stratégies d'adaptation positives.
- Cela donne aux animateurs l'occasion d'observer et d'évaluer si une personne a besoin d'un soutien individuel.

**Qui doit bénéficier ensemble des PSP en groupe ?**

Les membres d'une équipe qui ont vécu quelque chose ensemble, des personnes qui se connaissent déjà.

**Qui ne doit-on pas mettre ensemble dans un groupe ?**

Par exemple, les personnes qui sont dans un état de souffrance sévère et qui ont besoin d'un soutien individuel de la part d'un professionnel en santé mentale. Réunir des personnes de différents niveaux au sein d'une organisation peut s'avérer inapproprié, car certains participants risquent de ne pas se sentir à l'aise pour parler librement.

**Combien de personnes doivent se trouver dans le groupe ?**

Nous recommandons au maximum 10 personnes dans une réunion de PSP et de soutien. S'il y a plus de 10 personnes dans une équipe nécessitant des PSP, envisagez l'organisation de plusieurs réunions de PSP et de soutien afin que tous les volontaires et le personnel bénéficient de l'aide dont ils ont besoin. Si seul un petit nombre de personnes semble avoir besoin de PSP, il est peut-être plus approprié d'organiser une réunion de soutien informelle moins structurée.

**Les membres du groupe doivent-ils se connaître à l'avance ?**

Oui, de préférence.

**Tous les membres du groupe doivent-ils être nécessairement tous en souffrance pour le rejoindre ?**

Non, les PSP en groupe peuvent également aider les personnes qui ne se sentent pas angoissées à ce moment-là, car elles peuvent subir des réactions de stress plus tard, et elles pourront ainsi découvrir les réactions des autres et les stratégies d'adaptation. L'un des objectifs des PSP en groupe est d'encourager le soutien par les pairs afin que ceux qui sont moins en souffrance puissent soutenir les personnes plus affectées.

**Quand faut-il organiser une réunion de PSP et de soutien ?**

Une réunion de PSP et de soutien est organisée au moins deux à trois jours après un événement ou la fin des opérations en réponse à ce dernier. Cela laisse quelques jours aux personnes concernées de se reposer et de récupérer si, par exemple, elles se sont senties dépassées ou profondément touchées par ce qui s'est passé. Cela laisse également le temps aux mécanismes naturels d'adaptation de se produire, comme le fait de demander de l'aide auprès de la famille.

Il est recommandé qu'une réunion de PSP et de soutien soit organisée dans les 14 jours qui suivent l'événement, car l'un des objectifs des PSP en groupe est de contribuer à prévenir l'escalade de la souffrance. Si plus de 14 jours se sont écoulés après l'événement, il se peut que cet aspect des PSP ne soit plus efficace.

4. Expliquez que deux animateurs sont recommandés pour les réunions de PSP et de soutien, si possible, et au moins pour les deux premières réunions de PSP et de soutien. Il faut des compétences et de l'énergie pour gérer la communication et les interactions au sein d'un groupe, en particulier les premiers temps. Le fait d'avoir deux animateurs facilite la tâche et aide à renforcer le niveau de soutien fourni aux participants. Cela signifie qu'une personne peut animer et diriger la réunion et que l'autre peut fournir un soutien supplémentaire à une personne dont les réactions seraient fortes ou difficiles.

## 4. Compétences pédagogiques en matière de « PSP en groupe »



Examiner les compétences nécessaires à l'animation de réunions de PSP et de soutien.



Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.

Exemplaires de l'Annexe C. 2. Conseils pratiques À faire/À ne pas faire à l'attention des animateurs de PSP en groupe

1. Demandez aux participants de s'asseoir avec leur parrain/filleul et de discuter des compétences dont ils ont besoin pour animer une réunion de PSP et de soutien. Demandez-leur de dire en quoi ces compétences diffèrent de la manière de dispenser des PSP à une seule personne.
2. Au bout de quelques minutes, demandez-leur les conclusions et écrivez-les sur un tableau à feuilles mobiles.  
Assurez-vous que les éléments suivants y figurent :
  - animation de groupe inclusive : communiquer et animer la réunion de soutien de manière à ce que chacun se sente inclus
  - dispenser les PSP à un individu pendant que les autres membres du groupe observent et écoutent
  - gérer le temps et impliquer les autres participants, lorsque cela est nécessaire
  - gérer la dynamique de groupe et les interactions
  - faire appel aux forces et aux ressources du groupe pour promouvoir la cohésion sociale et la connectivité
  - encourager et permettre le soutien par les pairs
  - gérer différentes émotions
  - dispenser de la psychoéducation en groupe.
3. Expliquez-leur qu'ils apprendront et mettront en pratique ces compétences pendant la formation. Insistez sur le fait que ces compétences se renforceront une fois qu'elles seront appliquées après la formation.
4. Donnez aux participants les exemplaires de l'Annexe C. 2. Conseils pratiques À faire/À ne pas faire à l'attention des animateurs de PSP en groupe. Passez en revue brièvement chacune des actions de la liste et vérifiez que les participants les comprennent.

## 5. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes



Discuter des principes d'action « Observer, être à l'écouter et établir du lien » et les appliquer aux environnements de groupe.



Exemplaires de l'Annexe C. 3. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes  
Stylos

1. Divisez les participants en trois groupes. Donnez à chaque groupe une fiche de travail « Observer, être à l'écoute et établir du lien » et des stylos. Chargez chaque groupe de passer en revue un des principes.
2. Donnez aux groupes environ 10 minutes pour effectuer cette tâche, comme suit :
  - Commencez par discuter brièvement de la manière dont ces actions peuvent être appliquées en groupe ou de leurs différences lorsqu'elles sont appliquées en groupe et à un individu.
  - Ensuite, remplissez la première case dans la colonne de droite et écrivez ce que les animateurs doivent faire pour se préparer à une réunion de PSP et de soutien.
  - Examinez maintenant les principes d'action des PSP individualisés, et appliquez-les à un groupe. Répertoriez les actions nécessaires pour un groupe dans les cases de la colonne de droite. Ajoutez toutes les actions supplémentaires nécessaires à un environnement de groupe.
3. Parcourez maintenant la fiche de travail en séance plénière et demandez à chaque groupe de fournir des commentaires.
4. Utilisez la fiche d'atelier achevée ci-dessous pour vous guider dans les renseignements donnés. (Notez que les groupes peuvent donner plus de différences que celles figurant dans cette liste.)
5. Pour terminer, rappelez aux participants qu'il s'agit de différents éléments dans l'aide apportée. En réalité, les actions d'aide ne sont pas nécessairement des actions distinctes, comme le suggère ce tableau, mais fonctionnent souvent ensemble selon l'aide requise.

PSP individuels	Les PSP en groupes – Soutien aux équipes
Avant de dispenser des PSP à des personnes	Avant la réunion de PSP et de soutien
<ul style="list-style-type: none"> <li>• recueillir des informations sur ce qui est arrivé et ce qui se produit</li> <li>• évaluer les réactions possibles des personnes concernées</li> <li>• évaluer si d'autres collègues sont nécessaires pour vous aider dans l'immédiat</li> <li>• se préparer à soutenir les collègues</li> <li>• se préparer aux réactions qui peuvent survenir lorsque l'on dispense les PSP</li> <li>• trouver le soutien disponible pour les personnes qui dispensent les PSP pendant l'intervention et après</li> <li>• trouvez le soutien disponible pour les personnes qui dispensent les PSP pendant l'intervention et après.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recueillir des informations sur ce qui est arrivé et ce qui se produit</li> <li>• évaluez les réactions émotionnelles de l'équipe, et décidez si les PSP en groupe sont appropriés</li> <li>• évaluez le groupe de personnes susceptible de bénéficier ensemble des PSP</li> <li>• se préparer à soutenir les collègues</li> <li>• se préparer aux réactions qui peuvent survenir lorsque l'on dispense les PSP</li> <li>• trouver le soutien disponible pour les personnes qui dispensent les PSP pendant l'intervention et après</li> <li>• choisissez un moment et un lieu appropriés (en tenant compte des risques pour la sécurité).</li> </ul>

PSP individuels	Les PSP en groupes – Soutien aux équipes
<p><b>DEMANDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des informations sur ce qui est arrivé et ce qui se produit</li> <li>• qui a besoin d'aide</li> <li>• des risques pour la sécurité</li> <li>• les blessures physiques</li> <li>• identifier/observer immédiatement les besoins élémentaires et pratiques</li> <li>• les réactions émotionnelles</li> </ul>	<p><b>CHERCHEZ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les comportements dans le groupe et les interactions avec les autres</li> <li>• les comportements et les interactions pour guider le choix des informations de psychoéducation et d'orientation</li> <li>• les réactions problématiques pouvant avoir un effet négatif sur la dynamique de groupe ou le risque de traumatisme secondaire ; gérez ces réactions et favorisez l'apaisement au niveau individuel et du groupe.</li> </ul>
<p><b>ÊTRE À L'ÉCOUTE se rapporte à la manière dont la personne qui aide</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• approche les gens</li> <li>• se présente</li> <li>• fait attention aux autres et est à leur écoute</li> <li>• accepte ce que ressentent les autres</li> <li>• calme les personnes en souffrance</li> <li>• s'interroge sur les besoins et préoccupations des autres</li> <li>• aide la ou les personne(s) en détresse à trouver des solutions à leurs besoins et problèmes immédiats.</li> </ul>	<p><b>ÊTRE À L'ÉCOUTE se rapporte à la manière dont l'animateur du groupe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présente la réunion et accueille les participants</li> <li>• fait attention aux autres et est à leur écoute</li> <li>• fait le bilan des actions entreprises par les membres du groupe</li> <li>• s'interroge sur les besoins et préoccupations des autres</li> <li>• interagit avec les participants du groupe et fait en sorte que chacun se sente inclus</li> <li>• accepte les différences de réactions et les utilise pour prouver la diversité et les similarités afin d'encourager l'empathie et la cohésion sociale</li> <li>• encourage les participants à s'entraider pour trouver des solutions aux problèmes immédiats</li> <li>• identifie les sujets de psychoéducation pertinents</li> <li>• se concentre sur les sujets et problèmes courants</li> <li>• encourage le partage de méthodes positives d'adaptation.</li> </ul>
<p><b>CRÉER DU LIEN aide les gens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accéder aux informations</li> <li>• établir le lien avec les proches et apporter un soutien social</li> <li>• aborder les problèmes pratiques</li> <li>• accéder aux services et aux autres formes d'aide.</li> </ul>	<p><b>CRÉER DU LIEN aide les gens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier des problèmes similaires et promouvoir le soutien par les pairs et le partage de solutions</li> <li>• créer du lien entre tous pendant et après la réunion de PSP et de soutien</li> <li>• partager des idées et des connaissances sur la manière d'accéder à du soutien social en dehors des réunions, notamment en se liant à ses proches</li> <li>• partager des idées sur la façon de résoudre les problèmes et sur le soutien et les services disponibles</li> <li>• se soutenir mutuellement après la réunion.</li> </ul>

## 6. Préparer une réunion de PSP et de soutien



Identifier les informations nécessaires à la préparation d'une réunion de PSP et de soutien.



Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.

1. Demandez aux participants de s'asseoir avec leur parrain/filleul. Demandez-leur de discuter du type d'informations qu'il est important de recueillir selon eux en vue de la tenue d'une réunion de PSP et de soutien en groupe. Demandez-leur de déterminer où et comment ils peuvent obtenir ces informations.
2. Rappelez à chacun de bien garder à l'esprit le principe de NE PAS PORTER PRÉJUDICE dans toutes leurs suggestions.
3. Au bout de quelques minutes, demandez aux binômes de parrains/filleuls de se joindre à un autre binôme afin de former un groupe de quatre. Demandez-leur de comparer et de combiner leurs réponses afin de pouvoir présenter leurs commentaires.
4. Demandez à tous les groupes de faire part de leur avis, et notez leurs réponses sur un tableau à feuilles mobiles. Si les groupes réitérent des points déjà évoqués, il n'est pas nécessaire de les inscrire plusieurs fois sur le tableau à feuilles.
5. Assurez-vous que les éléments suivants y figurent :

### **De quel type d'informations avez-vous besoin pour déterminer si une réunion de PSP et de soutien est nécessaire ?**

- Que s'est-il passé ? Comment les membres de l'équipe ont-ils été affectés ? Est-ce que tout le monde a été touché de la même manière ou est-ce que certains sont plus touchés que d'autres ?
- Vous (l'animateur), êtes-vous également affecté par l'événement, et cela aura-t-il un impact sur votre capacité à bien organiser la réunion ? Si oui, envisagez de recruter quelqu'un d'autre pour organiser la réunion
- Y a-t-il eu des conflits au sein du groupe ? Si tel est le cas, demandez-vous s'ils doivent être traités avec les personnes en question avant la réunion de groupe ?
- Quelqu'un a-t-il été fortement affecté, quelqu'un a-t-il présenté de fortes réactions nécessitant un soutien individuel ?

### **Où et comment obtiendrez-vous les informations dont vous avez besoin ?**

- brèves discussions informelles avec les membres de l'équipe ou les responsables
  - conversations individuelles avec les membres de l'équipe
  - observer la dynamique de l'équipe.
6. Expliquez que les résultats de l'évaluation aideront l'animateur de la réunion de PSP à se préparer. Par exemple, le fait de connaître le nombre de membres de l'équipe ayant besoin de PSP peut permettre à l'animateur de la réunion de PSP de choisir un site approprié et de décider si deux animateurs sont nécessaires. Savoir comment ils ont pu être touchés aide l'animateur de la réunion de PSP à préparer des supports de psychoéducation pertinents et des informations au sujet de l'orientation.

## 7. Composants et structure d'une réunion de PSP et de soutien en groupe



Présenter les principaux composants d'une réunion de PSP et de soutien

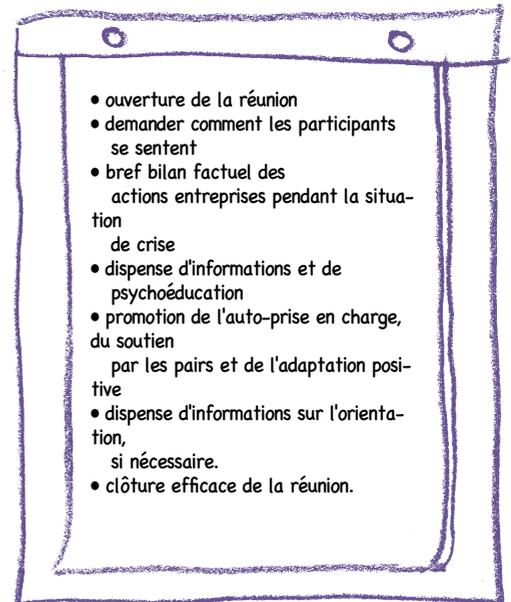
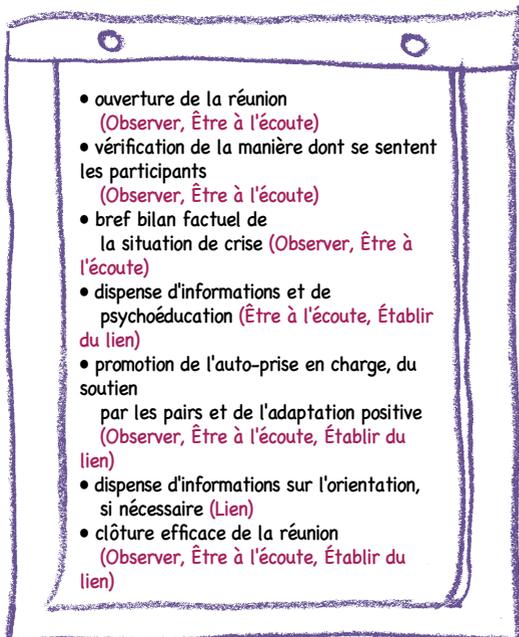


Préparation d'un tableau à feuilles mobiles reprenant les principaux composants d'une réunion de PSP et de soutien  
Marqueurs de différentes couleurs



Écrivez la liste des composants d'une réunion de PSP et de soutien comme indiqué ci-dessous sur un tableau à feuilles mobiles avant la séance.

1. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section sur Les PSP en groupes – Une forme de soutien aux équipes dans le fascicule introductif *Un guide des premiers secours psychologiques pour les sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*.
2. Expliquez que l'une des principales différences entre les PSP individuels et en groupe réside dans le fait que les réunions de PSP et de soutien en groupe sont généralement plus structurées et gérées. Cela permet à l'animateur d'apporter son soutien à plusieurs personnes à la fois et de veiller à ce que tout le monde ait la possibilité de s'exprimer et d'être entendu.
3. Parcourez les composants d'une réunion de PSP et de soutien inscrits sur le tableau à feuilles mobiles :
4. Expliquez qu'une réunion de PSP et de soutien est guidée par les principes d'action « Observer, être à l'écoute et établir du lien », certaines actions étant plus pertinentes à certains moments de la réunion que d'autres.
5. Demandez aux participants de réfléchir aux principes d'action « Observer, être à l'écoute et établir du lien » et de réfléchir à ceux qui seront appliqués dans les différents composants d'une réunion de PSP et de soutien.
6. Demandez des commentaires et indiquez sur le tableau à feuilles mobiles les moments où les principes « Observer, être à l'écoute et établir du lien » sont pertinents. Ajoutez leur contribution à votre liste ; utilisez si possible une



couleur de marqueur différente, par exemple :

7. Indiquez aux participants que pendant le reste de la formation, ils en apprendront davantage sur chacun des composants de la réunion. Ils auront également l'occasion de mettre en pratique leur compétence en matière de « PSP en groupe » et d'évoquer les éventuelles difficultés et la manière de les traiter.

## 8. Ouverture d'une réunion de PSP et de soutien



Identifier les principaux éléments de l'ouverture d'une réunion de PSP et de soutien.



Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.

1. Expliquez que l'ouverture est l'un des éléments les plus importants de la réunion de PSP et de soutien. Elle donne aux participants des informations claires sur ce qui va se passer pendant la réunion et sur ce à quoi ils peuvent s'attendre et ce qu'on attend d'eux.
2. Divisez les participants en deux groupes. Donnez-leur quelques minutes pour discuter des principaux éléments à prendre en compte selon eux pour ouvrir et introduire une réunion de PSP et de soutien.
3. Demandez-leur maintenant de préparer un bref jeu de rôle dans lequel l'un d'entre eux est l'animateur qui ouvre une réunion de PSP et de soutien. Donnez-leur environ trois minutes pour se préparer. Expliquez que vous allez diviser le jeu de rôle en plusieurs morceaux courts pour montrer les différents éléments de l'ouverture d'une réunion.
4. Quand ils sont prêts, demandez au premier groupe de montrer la première chose qu'ils pensent être importante pour ouvrir une réunion. Passez au groupe suivant et demandez-leur de faire un jeu de rôle pour montrer la suite de la réunion. Continuez à passer d'un groupe à l'autre jusqu'à ce qu'il n'y ait plus aucune contribution de l'un ou l'autre.
5. Résumez les principaux éléments de l'ouverture d'une réunion de PSP et de soutien sur un tableau à feuilles mobiles.

Les voici :

- bienvenue et présentations aux animateurs et aux participants
  - explication des raisons pour lesquelles la réunion a été convoquée
  - explication de ce qui se passera pendant la réunion (c'est-à-dire qu'il y aura du temps pour parler de ce qui s'est passé, de la façon dont les gens s'adaptent et des moyens de gérer les sentiments et les réactions, puis la réunion sera clôturée)
  - durée de la réunion
  - règles de base pour mettre tout le monde à l'aise (y compris au sujet de la confidentialité et des situations pouvant amener l'animateur d'un groupe à rompre cette confidentialité).
6. Pour résumer cette session, faites la démonstration de l'ouverture d'une réunion à l'aide de l'exemple suivant :



*Merci à tous d'être venus aujourd'hui. J'ai convoqué cette réunion parce que j'estimais qu'il était important pour nous tous de nous réunir pour parler de certaines des expériences difficiles que nous avons vécues ces derniers jours et pour nous soutenir mutuellement.*

*La réunion durera entre une et deux heures, selon notre besoin de parler. Je vais animer la réunion et veillerai à ce que tout le monde ait l'occasion de s'exprimer. Tout d'abord, nous parlerons brièvement de ce qui s'est passé la semaine dernière. Ensuite, je vous donnerai quelques informations sur la manière dont les gens réagissent souvent à ce genre d'expériences. Nous discuterons des idées et des difficultés que certains d'entre vous peuvent rencontrer, et nous explorerons des idées pour les résoudre. Vers la fin de la réunion, je vous informerai des lieux où vous pouvez obtenir davantage d'aide si vous en avez besoin.*

*Nous devons à présent tous convenir de règles de base pour ce moment que nous passerons ensemble. Élément le plus important, assurons-nous de garder pour nous ce qui sera dit lors de cette réunion et de ne pas en parler à d'autres personnes extérieures à cette réunion. Cela permettra à tout le monde de pouvoir faire part de ce qu'il a vécu et de ce qu'il ressent. Mettons nos téléphones en mode silencieux et accordons-nous sur le*

*fait de ne pas interrompre les autres lorsqu'ils discutent. Quelles autres règles devrions-nous mettre en place pour notre réunion ?*

## 9. Vérification de la manière dont les membres du groupe se sentent



Discuter des méthodes pour vérifier la manière dont les membres du groupe se sentent pendant une réunion de PPS et de soutien.



Aucun



**Cet aspect de la réunion de PPS en groupe est lié aux principes d'action OBSERVER et ÊTRE À L'ÉCOUTE.**

1. Expliquez qu'il est important que l'animateur de la réunion PSP demande aux membres du groupe comment ils se sentent tôt dans la réunion. Cela lui permet de comprendre comment les membres du groupe ont été affectés, s'ils ont des réactions similaires et si quelqu'un a besoin d'une séance de PSP individuelle.
2. Demandez aux participants de trouver leur parrain/filleul et de discuter de la manière dont ils poseraient la question aux membres du groupe pour savoir comment ils se sentent et du type de questions qu'ils peuvent poser pour obtenir ces informations. Demandez-leur de s'entraîner à se poser les questions.
3. Demandez-leur également d'envisager la manière dont les réponses à ces questions peuvent influencer le reste de la réunion. Par exemple, quelle incidence cela aurait-il sur le reste de la réunion si tout le monde disait qu'il va bien ? Ou comment le fait que les personnes fassent part de différents niveaux de souffrance pourrait influencer sur la réunion ?
4. Au bout de quelques minutes, demandez un retour d'information auprès des binômes de parrain/filleul. Demandez à des volontaires de faire part au groupe des questions qu'ils poseraient. Si des questions inappropriées sont mentionnées, répondez en revenant sur le libellé ou expliquez pourquoi telle ou telle question serait tout à fait inappropriée. Insistez sur le fait qu'à ce stade, lorsque les membres du groupe ont été invités à dire comment ils se sentent, leurs sentiments et leurs réactions doivent être pris en compte mais qu'ils ne doivent pas être interrogés pour obtenir plus de détails.
5. Si nécessaire, faites une démonstration de la manière de demander comment les participants se sentent :
 

 *J'aimerais que chacun de vous dise brièvement comment il se sent. Nous évoquerons plus en détail ce qui s'est passé plus tard, mais je voudrais d'abord entendre chacun d'entre vous.*
6. Demandez aux participants comment organiser des réunions pour les rendre inclusives. Comment procéderaient-ils pour s'assurer que tous les membres d'un groupe ont les mêmes chances que les autres de participer ?

Voici quelques exemples :

- attribuer à chacun le même temps pour répondre à une série de questions
- demander à quelqu'un de parler et demander ensuite aux autres d'indiquer s'ils ont vécu quelque chose de similaire
- donner à chaque participant un nombre défini d'allumettes (par exemple trois) et leur demander d'en mettre une dans un bol chaque fois qu'il apporte une contribution. Lorsque quelqu'un a utilisé toutes ses allumettes, il ne peut plus apporter de contribution tant que tout le monde n'a pas utilisé ses allumettes.

## 10. Examen de la première journée



Récapituler ce que les participants ont appris lors de la formation et clôturer la première journée.



Ballon

1. Demandez aux participants de former un cercle en restant debout.
2. Expliquez que vous allez jouer à un jeu dans lequel les participants contribueront à résumer ce qu'ils ont appris au cours de la journée. Commencez par lancer le ballon à quelqu'un au hasard et demandez-lui de dire quelque chose à propos de la première séance de la journée (qui consistait à faire l'introduction), puis à décrire brièvement ce qui s'est passé lors de cette séance et d'indiquer un élément qu'il ou elle a appris au cours de la séance.
3. Demandez maintenant à la personne de jeter le ballon à quelqu'un d'autre. Donnez le nom de la prochaine séance et demandez à la deuxième personne de dire quelque chose à propos de cette séance.
4. Continuez ce jeu jusqu'à ce que toutes les séances du premier jour soient résumées.
5. Passez brièvement en revue les séances du lendemain, qui comprennent le passage en revue de l'événement de crise, la psychoéducation et le soutien par les pairs, la gestion de réactions et de situations difficiles, l'aiguillage et l'orientation, et la clôture d'une réunion de PSP et de soutien. Vous disposerez également de plus de temps pour vous exercer à l'animation de réunions de PSP et de soutien.
6. Remerciez les participants pour leurs efforts et leurs contributions de la journée.

# JOUR 2

## 1. Bilan de la première journée et présentation de la deuxième journée



Passer en revue ce que les participants ont appris au cours de la première journée et ce qu'ils pourraient penser relever de la difficulté en tant qu'animateur d'une réunion de PSP en groupe.



Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.

1. Demandez aux participants de trouver un partenaire. Ils doivent essayer de trouver quelqu'un avec qui ils n'ont pas beaucoup parlé la veille. Demandez-leur de partager une chose importante qu'ils ont apprise la veille et une chose qui, à leur avis, pourrait les mettre en difficulté en tant qu'animateur d'une réunion de PSP en groupe.
2. Au bout de quelques minutes, demandez-leur à tous de former un cercle en restant debout. Invitez les participants à faire part de ce dont ils ont discuté en binôme. Au fur et à mesure qu'ils relèvent les difficultés du rôle d'animateur d'une séance de PSP, inscrivez-les sur un tableau à feuilles mobiles.
3. Une fois que tout le monde a fait part de ses idées, examinez chacune des difficultés et demandez-leur comment les gérer ou les surmonter.
4. Terminez l'activité en passant en revue le programme de formation de la deuxième journée.

## 2. Passage en revue de l'événement de crise



Apprendre à analyser un événement de crise de manière brève, appropriée et non intrusive.

S'exercer à une technique de relaxation.

Apprendre aussi à ne pas se focaliser sur le groupe pour dispenser des PSP individuels en groupe.



Quatre exemplaires de l'Annexe C. 4 Exemple de cas expliquant comment passer en revue un événement de crise

 **Cet aspect de la réunion de PSP en groupe est lié aux principes d'action OBSERVER et ÊTRE À L'ÉCOUTE.**

### 2.1 Passage en revue de l'événement de crise



1. Expliquez que la prochaine étape d'une réunion de PSP en groupe consiste à examiner brièvement l'événement de crise avec les membres du groupe. Cela passe par un bref résumé des opérations menées pendant l'intervention. Insistez sur le fait qu'il est important, au cours de cette étape de la réunion, que les membres du groupe ne soient PAS invités à donner des détails sur ce qui s'est passé, car cela pourrait amener d'autres personnes à ressentir de la souffrance. L'idée est de vérifier de simples faits, et non de décrire en détail l'incident.
2. Faites la démonstration de la manière de passer en revue un événement de crise en groupe. Vous pouvez dire :



*Parlons très brièvement de ce qui s'est passé et de ce qui nous a rassemblés tous ici. Cet [événement de crise] s'est déroulé le [jour de l'événement]. Évoquons brièvement les faits et les mesures qui ont été prises en réponse à l'événement. Je ne cherche pas à avoir des détails sur ce que telle ou telle personne a vécu, mais plutôt à avoir un déroulement rapide de ce qui est arrivé. Veuillez ne pas parler des détails visuels ou difficiles de votre expérience, car cela pourrait être éprouvant pour vous et les autres autour de vous.*

3. Expliquez qu'il peut s'agir d'une activité délicate. L'animateur de la réunion de PSP doit être attentif et veiller à ce que personne ne soit plus angoissée lorsqu'elle parle de ce qui s'est passé pendant la crise. Demandez aux participants quels types de détails peuvent amener une personne à se sentir affligée après une crise. Ce peut être par exemple des détails frappants sur des personnes qui ont été blessées ou tuées.
4. Expliquez que si une personne devient très angoissée, l'animateur de la séance de PSP devra d'abord calmer la personne en normalisant ses sentiments et en faisant preuve de compréhension par rapport à sa réaction. Si la personne concernée continue d'être extrêmement angoissée, elle devra peut-être faire une activité apaisante avec le groupe ou bénéficier de PSP individualisés.

## 2.1 Dispenser des PSP individualisés en groupe 20

1. Expliquez que si une personne devient très angoissée ou qu'elle indique s'être sentie très angoissée ces derniers jours, il peut s'avérer nécessaire que l'animateur de la réunion de PSP déplace l'attention du groupe vers la personne en question. Expliquez cependant que cela doit se faire sans exclure le reste du groupe. Ce peut également être une période propice à l'apprentissage et au soutien entre pairs.
2. Demandez à trois volontaires de vous aider à concevoir un jeu de rôle de démonstration dans lequel la cible n'est plus le groupe mais une personne ayant besoin de PSP au sein du groupe. Vous pouvez utiliser l'exemple de cas présenté à l'Annexe C. 4 ou créer le vôtre. Donnez un exemplaire du script à toutes les personnes qui participeront au jeu de rôle.
3. Terminez le jeu de rôle de démonstration et remerciez les volontaires pour leur participation.
4. Demandez aux participants de formuler des commentaires ou des questions en observant le jeu de rôle de démonstration. Terminez l'activité en ajoutant que si un membre du groupe devient très contrarié, il peut être préférable de le reconforter et de le soutenir en privé, et non en groupe. Si un co-animateur est présent, l'animateur peut rester avec le groupe, tandis que l'autre peut dispenser un soutien individuel.

## 2.3 Savoir calmer 20

1. Expliquez que si un ou plusieurs membres du groupe devient(nent) angoissé(s) ou bouleversé(s) au cours d'une réunion de PSP et de soutien en groupe, une brève activité apaisante peut parfois s'avérer utile.
2. Demandez aux participants de donner des exemples de moyens de calmer les personnes en souffrance.  
Quelques exemples :
  - exercices de respiration, comme étirer les bras au-dessus de la tête en inspirant profondément et les laisser retomber en expirant totalement
  - tenir la main de la personne ou lui toucher l'épaule (si cela est acceptable d'un point de vue culturel) pour l'aider à se sentir calme et en sécurité.
3. Faites une activité apaisante avec le groupe. En guise d'activité simple, il y a l'activité de respiration guidée, dans laquelle vous demandez aux participants de s'asseoir tranquillement, les pieds par-terre et les mains appuyés sur leurs genoux. Demandez-leur de prendre conscience de leur souffle sans en changer. Après quelques instants, demandez-leur de commencer à respirer lentement et calmement. Au bout de quelques minutes, mettez fin à l'activité.
4. Terminez la séance en répondant aux éventuelles questions.

### 3. Psychoéducation et soutien par les pairs



Identifier des sujets de psychoéducation pertinents pour les personnes en souffrance après un événement de crise.  
Favoriser le soutien par les pairs.



Tableau à feuilles mobiles de la session 3 de la première journée : « Que sont les PSP en groupe – Une forme de soutien aux équipes ? »  
Exemples de supports de psychoéducation

#### 3.1 Bilan des réactions aux événements stressants

1. Expliquez que la dispense de PSP en groupe consiste principalement à aider les participants à comprendre leurs propres réactions et celles des autres. Cela les aidera à déterminer si leurs réactions ou celles des autres personnes qui les entourent sont normales ou prévisibles, et lorsque les réactions sont plus graves, à identifier les cas nécessitant une réorientation pour bénéficier d'une autre forme d'aide.
2. Reportez-vous au tableau à feuilles mobiles de la session 3 de la première journée afin d'avoir une liste de toutes les situations possibles susceptibles de nécessiter la tenue d'une réunion de PSP et de soutien. Parcourez chacune des situations et demandez aux participants le type de réactions qu'elles pourraient susciter. Ils peuvent se référer à la formation de base aux PSP dans laquelle il a été question des réactions aux événements stressants.

Voici quelques exemples :

- Après être intervenu dans une situation d'urgence ou de crise (réactions possibles : choc, chagrin).
- Après avoir vécu une expérience effrayante et stressante, comme une attaque terroriste ou une catastrophe naturelle (réactions possibles : choc, peur, souffrance).
- Assister à des scènes de destruction ayant entraîné des blessures ou la mort de quelqu'un (réactions possibles : choc, peur, souffrance, culpabilité).

#### 3.2 Psychoéducation et soutien par les pairs

1. Demandez aux participants de s'asseoir en cercle. Demandez-leur à présent de dire à la personne qui se trouve à côté d'eux comment ils « accueilleraient » les participants d'une réunion de PSP et soutien en groupe dans leur langue maternelle. Il s'agit d'un bon entraînement, car, d'une langue à l'autre, la manière de demander à quelqu'un comment il se sent est différente.
2. Expliquez à présent que vous allez faire un jeu de rôle de démonstration pour montrer comment assurer une séance de psychoéducation et favoriser le soutien par les pairs.
3. Attribuez à plusieurs participants différentes réactions à un événement imaginaire. Les réactions peuvent par exemple être les suivantes : « ne parvient pas à dormir », « a peur ou est anxieux », « a des sautes d'humeur et est incapable de se concentrer », etc.
4. Faites un jeu de rôle de démonstration court dans lequel vous commencez par vérifier la manière dont se sentent les participants et dans lequel vous leur demandez comment ils vont.
5. Lorsque les participants font part de leurs réactions, suivez les trois étapes suivantes dans le jeu de rôle :
  1. Normaliser la situation
  2. Encourager le soutien par les pairs et présenter différentes façons de s'adapter
  3. Psychoéducation sur les réactions de stress courantes et naturelles

Un exemple de script se trouve dans l'encadré ci-dessous.

## Utilisation de la psychoéducation dans les réunions de PSP et de soutien

**Volontaire** : Depuis ce qu'il s'est passé, je ne dors pas bien. Même si je suis fatigué, quand je me couche, plein de choses me passent par la tête. Je n'arrête pas de penser à ce que j'ai vu et au nombre de personnes qui ont souffert de ce qui s'est passé.

**Animateur PSP (formateur)** : Ne pas pouvoir dormir est difficile et peut être très épuisant si cela dure plusieurs jours. Y a-t-il d'autres personnes qui vivent la même chose ?

*Invitez les autres à s'exprimer.*

**Animateur PSP** : Les difficultés de sommeil sont très fréquentes après des événements de ce type. Vous pouvez essayer de résoudre ce problème de différentes manières. Voyons quelques idées sur ce que nous pouvons faire lorsque nous sommes confrontés à de telles réactions qui interfèrent sur notre sommeil. Certains d'entre vous auraient de bonnes idées à faire partager ?

*Invitez les autres à s'exprimer.*

**Animateur PSP** : Merci à toutes et à tous pour vos idées. L'autre conseil est de réduire les boissons caféinées et de les limiter aux premières heures de la matinée ou à les proscrire six heures avant le coucher. Le sommeil est très important pour notre fonctionnement quotidien et pour notre bien-être. Vous pouvez tester les différentes méthodes d'amélioration du sommeil dont nous avons parlées. J'ai aussi des brochures sur le sommeil que vous pouvez lire chez vous. Si certains d'entre vous ont des problèmes de sommeil qui persistent pendant plusieurs jours ou plusieurs semaines, je vous recommande de consulter. La brochure contient certains numéros que vous pouvez appeler, et vous pouvez également demander l'avis de votre médecin.

6. Une fois le jeu de rôle de démonstration terminé, discutez à nouveau des trois étapes et assurez-vous que les participants comprennent l'importance de ces trois étapes.

### 3.3 Favoriser le soutien par les pairs

1. Continuez en expliquant que l'autre avantage d'une réunion de PSP et de soutien en groupe est qu'elle donne l'occasion de promouvoir le soutien par les pairs. Demandez aux participants pourquoi le soutien des pairs est important.
2. S'ils ne le mentionnent pas, expliquez que le soutien par les pairs est important, car il contribue à renforcer la confiance et la cohésion parmi les membres du groupe. C'est également une source importante de soutien social pendant et en dehors des heures normales de travail.
3. Par paires en suivant le principe de parrainage, demandez aux participants de discuter de leurs idées pour renforcer les systèmes de soutien par les pairs dans les différentes équipes dont ils sont responsables. Au bout de quelques minutes, demandez un retour d'information.

Voici des exemples de moyens de promouvoir le soutien par les pairs :

- établir ou renforcer les systèmes de parrainage
- encourager les collègues à faire des activités sociales ensemble
- demander régulièrement à ses collègues comment ils vont
- apprendre à connaître ses collègues sur un plan personnel et social
- être ouvert et partager des sentiments et des expériences.

## 4. Donner un retour d'information utile



Discuter de la manière de donner des commentaires utiles aux pairs pendant la formation.



Tableau à feuilles mobiles ou diapositive PowerPoint reprenant les étapes à suivre pour donner des commentaires utiles.



**Ce jeu de rôle de démonstration a d'abord pour but d'identifier les commentaires négatifs et inutiles afin de stimuler la réflexion sur ce que sont des commentaires utiles, d'en discuter et de comprendre la manière de les présenter de manière positive. La deuxième partie du jeu de rôle illustre les commentaires positifs et utiles**

**Si possible, demandez à un co-animateur de vous aider pour ce jeu de rôle de démonstration. En l'absence de co-animateur, demandez à un volontaire du groupe. Discutez de ceci avant l'activité afin d'avoir le temps d'expliquer au volontaire ce que vous allez faire et démontrer afin qu'il ou elle ne soit pas choqué(e) ni blessé(e) par les commentaires négatifs que vous ferez au départ. Demandez-lui d'ouvrir une réunion de PSP et de soutien en groupe, mais de commettre des erreurs évidentes. Il ou elle peut, par exemple, rester vague sur les intentions de la réunion et la raison pour laquelle les participants sont présents ; ou bien il ou elle peut commencer par parler principalement de ses propres expériences et sentiments, au lieu de s'adresser au groupe ; il ou elle peut également passer rapidement sur le concept de confidentialité sans s'assurer que tout le monde comprend ce qu'il signifie.**

1. Expliquez que les participants feront des jeux de rôle aujourd'hui et demain, et que cette partie de l'activité donne un retour d'information utile aux autres sur leurs compétences en matière d'organisation de « séances de PSP en groupe ».
2. Demandez aux participants de s'asseoir en cercle. Expliquez que vous montrerez comment donner un retour d'information après les jeux de rôle, avec un volontaire qui s'exercera à ouvrir une réunion de PSP et de soutien en groupe.
3. Commencez le jeu de rôle de démonstration que vous avez organisé à l'avance avec un co-animateur ou un volontaire. Cette personne ouvrira une réunion de PSP et de soutien en groupe, mais commettra des erreurs évidentes. Il ou elle peut, par exemple, rester vague sur les intentions de la réunion et la raison pour laquelle les participants sont présents ; ou bien il ou elle peut commencer par parler principalement de ses propres expériences et sentiments au lieu de s'adresser au groupe ; il ou elle peut également envoyer des messages sur son téléphone pendant que quelqu'un lui parle.
4. Au bout de quelques minutes, stoppez le volontaire et commencez à donner votre retour d'information. Commencez par donner des commentaires négatifs et décourageants. Vous pouvez également mettre le doigt sur les erreurs commises par le volontaire et remettre en question sa capacité à apprendre à le faire correctement.
5. Demandez aux participants qui observent comment, selon eux, les commentaires ont été perçus. Qu'est-ce qui, selon eux, n'allait pas dans la manière de formuler les commentaires ? Que feraient-ils différemment ? Demandez à des volontaires de le montrer.
6. Poursuivez le jeu de rôle et donnez à nouveau des commentaires, mais cette fois en montrant ce que sont des commentaires positifs, constructifs et utiles.
7. Suivez les étapes ci-après pour fournir des commentaires suite à l'exercice d'animation d'une séance de PSP en groupe :

### Étape 1 Demandez à la personne qui jouait le rôle d'animateur de la séance de PSP :

- Ce qui s'est bien passé ? Soyez précis et donnez des commentaires positifs.
- Selon lui ou selon elle, qu'est-ce qu'il ou elle pourrait améliorer en termes de compétences d'animation de groupe ?

### Étape 2 Demandez aux observateurs et aux membres du groupe de jeu de rôle de donner leurs commentaires sur l'animateur de la séance de PSP :

- Ce qui s'est bien passé ? Soyez précis et donnez des commentaires positifs.
- ce qui pourrait être amélioré ? d'être précis dans leur retour d'information.
- de finir par des commentaires positifs.

### Étape 3 Maintenant, formulez vos commentaires :

- Ce qui s'est bien passé ? Soyez précis et donnez des commentaires positifs.
- ce qui pourrait être amélioré ? d'être précis dans leur retour d'information.
- de finir par des commentaires positifs.

## 5. Jeu de rôle : 1ère partie



S'entraîner à animer une réunion de PSP et de soutien.  
Favoriser la dispense de commentaires utiles aux pairs.



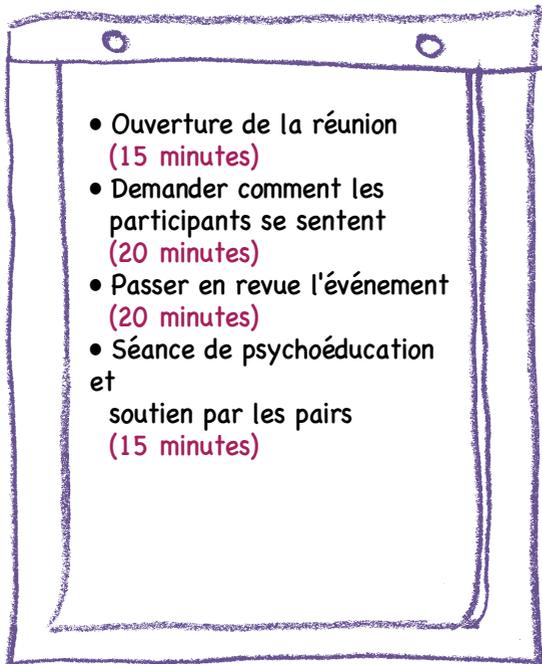
Exemplaires de l'Annexe C. 5. Modèle de jeu de rôle  
Exemplaires de l'Annexe C. 7. Formulaire de retour d'information sur l'animation d'une séance de PSP en groupe  
Stylos

**!** Cette activité peut être réalisée en un, deux ou trois groupes en fonction du nombre de participants. Chaque groupe doit être constitué au minimum de cinq participants et au maximum de huit personnes. Les co-animateurs doivent être présents dans les différents groupes pour aider à donner des commentaires utiles.

Consultez l'Annexe C.6. pour avoir un exemple de modèle de jeu de rôle terminé. Assurez-vous que les jeux de rôle mis au point par les groupes sont adaptés à la culture et au contexte. Assurez-vous d'avoir le niveau de détail nécessaire pour permettre aux participants de jouer le jeu.

Pendant le jeu de rôle, asseyez-vous près de la personne qui joue le rôle d'animateur dans le groupe. Ne commentez pas et n'interagissez pas avec les membres du groupe, à moins que vous ne constatiez que l'animateur fait quelque chose de nuisible ou d'inapproprié ou s'il ou elle ne semble pas savoir comment procéder.

1. Répartissez les participants en un, deux ou trois groupes en fonction de leur nombre.
2. Prenez quelques minutes pour décrire les activités de cette séance et la chronologie. Expliquez que les 10 premières minutes seront consacrées à développer des exemples de cas qui seront utilisés dans les jeux de rôle. S'ensuivra un jeu de rôle mettant en scène une réunion de PSP et de soutien
3. La réunion comprendra les éléments suivants. Inscrivez-les sur un tableau à feuilles mobiles :
4. Il y aura différents animateurs pour différentes parties de la réunion afin que davantage de



personnes aient la possibilité de s'exercer. L'activité se terminera par une séance de retour d'information pour les animateurs.

5. Expliquez que votre rôle en tant que formateur consistera à observer le groupe, à orienter l'animateur au besoin et à diriger la séance de retour d'information après chaque jeu de rôle.
6. Donnez un modèle à chaque groupe et invitez-le à développer une étude de cas pour un jeu de rôle et à compléter le modèle. Donnez-leur 15 minutes pour y travailler.
7. Une fois terminés, demandez aux groupes de vous montrer les modèles. En vous basant sur les notes ci-dessus destinées au formateur,

assurez-vous que les jeux de rôle sont appropriés en termes de contexte, de culture et de niveau de détail.

8. Si vous travaillez avec plusieurs groupes, donnez à chacun un jeu de rôle qu'il n'a pas mis au point. S'il n'y a qu'un seul groupe, il travaillera avec le jeu de rôle qu'il a conçu ou avec un jeu de rôle développé au préalable par l'animateur.
9. Donnez aux groupes quelques minutes pour discuter de l'étude de cas et convenir des rôles à attribuer aux membres du groupe. Ils doivent également se mettre d'accord avant le début du jeu de rôle sur les personnes qui animeront les différents volets de la réunion. Les commentaires ne seront formulés que lorsque le jeu de rôle sera terminé. Assurez-vous que toutes les personnes qui observent le jeu de rôle disposent d'un formulaire de retour d'information. Demandez-leur de noter sur le formulaire dans la colonne de droite ce que l'animateur doit continuer de faire (c'est-à-dire tout ce qui s'est bien passé) et ce qui pourrait être amélioré.
10. Commencez le jeu de rôle. Demandez aux groupes de suivre le temps passé et de changer d'animateur pour les différents volets de la réunion.
11. Une fois les jeux de rôle terminés, faites une activité stimulante pour que les participants sortent de leurs rôles. Pour avoir un exemple de ce type d'activité stimulante, consultez l'Annexe A.
12. Une fois l'activité stimulante terminée, effectuez une séance de retour d'information de 20 minutes. Assurez-vous que chaque cycle de retour d'information ne répète pas ce qui a déjà été dit. Suivez les étapes sur la manière de donner un retour d'information utile qui ont été présentées au cours de l'activité précédente.

## 6. Gestion des réactions et révélations difficiles



Discuter des moyens de gérer les réactions difficiles ou les révélations au cours d'une réunion de PSP et de soutien



Exemplaires de l'Annexe C. 8. Gestion des réactions et révélations difficiles  
Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.



**Ne distribuez pas les exemplaires de l'Annexe C. 8. Gestion des réactions et révélations difficiles jusqu'à la fin de la séance.**

1. Demandez aux participants de former des groupes de quatre. Ce peut être des binômes parain/filleul.

2. Demandez aux participants de penser à des exemples de situations difficiles qu'ils pourraient rencontrer lors d'une réunion de PSP et de soutien. Faites une liste au tableau à feuilles mobiles.
3. Demandez-leur de réfléchir maintenant aux différentes manières dont un animateur peut réagir dans des situations difficiles. Assurez-vous que les quatre étapes suivantes y figurent :
  - Le co-animateur emmène la personne à l'extérieur et lui parle en privé pendant la séance.
  - L'animateur principal assure un suivi individuel avec la personne après la séance.
  - Établissez une liste des comportements difficiles pour en faire un point d'apprentissage pour tous les membres de l'équipe de volontaires du groupe (par exemple, un support de psychoéducation).
  - Affrontez directement la personne si le comportement et/ou le style de communication nuit au groupe.
4. Attribuez l'un des exemples suivants de situations difficiles à chaque groupe :
  - Un membre du groupe s'énerve.
  - Un membre du groupe se retire et ne participe pas du tout.
  - Un membre du groupe est en colère.
  - Un membre du groupe se met à pleurer sans pouvoir s'arrêter.
  - Un membre du groupe révèle quelque chose de très sensible (par exemple, la personne explique comment l'événement a affecté ses relations personnelles).
  - Un membre domine le groupe.
5. Demandez-lui de procéder ainsi :
  - Déterminez ce qu'ils feraient pour faire face à la situation.
  - Préparez un court jeu de rôle pour démontrer la réaction et savoir comment gérer la situation.
6. Donnez environ 10 minutes aux binômes pour se préparer. Invitez ensuite chaque groupe à jouer son jeu de rôle. Après chaque jeu de rôle, invitez les observateurs à formuler des commentaires constructifs.
7. Distribuez les exemplaires de l'Annexe C. 8. Gérer les réactions et révélations difficiles et les parcourir une par une.

## 7. Orientation



Discuter du moment et de la manière d'orienter au cours des réunions de PSP et de soutien.



Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.  
Exemplaires des protocoles locaux d'orientation ou, s'ils sont indisponibles, exemplaires (ou lien vers) du Formulaire de référence interinstitutions et de la Note d'orientation du Groupe de référence du Comité permanent interorganisations (CPI) pour la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence (2017)



**Orienter est en rapport avec le principe d'action : ÉTABLIR DU LIEN.**

**Si les participants proviennent de la même région et que des données d'orientations sont disponibles, préparez des exemplaires des protocoles locaux pour cette séance. S'ils ne sont pas de la même région, reportez-vous au Formulaire de référence interinstitutions et à la Note d'orientation du Groupe de référence du Comité permanent interorganisations (CPI) pour la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence (2017)**

1. Expliquez qu'un des éléments clés de la dispense des PSP aux individus et aux groupes consiste à encourager et à aider les personnes en détresse pour qu'elles se mettent en relation avec les systèmes de soutien informels tels que la famille, les amis ou les collègues, et avec des systèmes de soutien plus formels, tels que les systèmes de santé mentale communautaires, les programmes d'aide aux employés, les hôpitaux ou d'autres services.
2. Demandez aux participants le genre de situation susceptible de les amener à orienter des personnes. Notez leurs suggestions sur un tableau à feuilles mobiles.  
Parmi ces exemples de situation figurent les cas où les membres du groupe rencontrent les problèmes suivants :
  - incapacité à dormir depuis une semaine et sentiment de confusion et de désorientation
  - fort sentiment de culpabilité
  - pensées négatives incessantes
  - sentiment de détresse tel, que la personne est incapable de fonctionner normalement et de s'occuper d'elle-même ou de ses enfants, par exemple, en ne mangeant pas ou ne prenant pas soin de son hygiène, en perdant le contrôle d'elle-même et en se comportant de manière désordonnée ou destructive
  - menace de se faire du mal ou de faire du mal aux autres
  - commence à consommer des drogues ou de l'alcool de manière excessive.
3. Demandez aux participants comment, selon eux, l'orientation doit se faire en groupe. Faut-il orienter quelqu'un devant les autres ? Discutez des avantages et des inconvénients de cette démarche.
4. Expliquez qu'il vaut mieux donner des informations sur les orientations à tout le monde afin que personne ne se sente isolé ou exposé par l'animateur d'une séance de PSP qui orienterait personnellement quelqu'un devant d'autres personnes. Les orientations individuelles doivent se faire en privé en dehors du groupe. Si un membre du groupe est très affligé, il peut être approprié d'offrir un soutien individuel à la personne après la réunion du groupe. Il est important que les membres du groupe se sentent en mesure d'approcher l'animateur pour obtenir plus d'informations sur les solutions d'orientation s'ils en ont besoin.
5. Soulignez que lorsque les animateurs orientent de manière individuelle, ils doivent toujours faire un suivi après pour s'assurer que la personne a pu joindre la personne ou le service vers laquelle ou le quel elle a été orientée.
6. Demandez aux participants les services d'orientation disponibles dans leurs communautés.
7. Terminez l'activité en notant que les exemples utilisés dans cette séance sont des symptômes ou des signes de souffrance notés ou évoqués au cours d'une réunion de PSP et de soutien. Ces exemples entraîneraient immédiatement l'orientation de la personne. Rappelez aux participants que le personnel et les volontaires peuvent également montrer des signes de souffrance des jours, des semaines, voire des mois après une réunion de PSP et de soutien. Il est essentiel de connaître les signes à surveiller. Il est important d'appliquer en permanence les principes OBSERVER et ÊTRE À L'ÉCOUTE afin de noter tout changement dans le comportement ou le bien-être du personnel et des volontaires.
8. Parmi les exemples de signes de souffrance ultérieure figurent les suivants :
  - la personne continue d'adopter l'un des comportements énumérés ci-dessus
  - constater ou entendre d'autres personnes que la personne a changé de comportement et son interaction avec les autres, ou semble ne pas se sentir bien
  - si la personne est souvent en arrêt maladie ou commence à manquer beaucoup.

## 8. Fin de la réunion



Discuter de la manière de mettre fin à une réunion de PSP et de soutien.



Aucun



**Cet aspect de la réunion de PSP en groupe est lié aux principes d'action OBSERVER, ÊTRE À L'ÉCOUTE ET ÉTABLIR DU LIEN.**

1. Expliquez que la clôture d'une réunion est tout aussi importante que les autres volets d'une réunion de PSP et de soutien. C'est le moment de conclure : l'animateur de la séance de PSP résume ce qui a été évoqué et récapitule les décisions prises en vue de mesures de soutien supplémentaires ou de réunions futures. Il doit vérifier que le niveau de souffrance a baissé et s'assurer que les membres du groupe n'abordent pas de nouvelles questions ou discussions.
2. Soulignez qu'il est essentiel que l'animateur de la séance de PSP vérifie bien que tout le monde est capable de gérer ses sentiments et ses réactions. Rassurez-les sur le fait que même s'ils ne se sentent pas totalement bien, ils commenceront probablement à se sentir mieux au cours des prochains jours. Insistez sur le fait que les PSP en groupes ne sont pas un traitement thérapeutique, mais un moyen pour les pairs et les collègues de partager et de trouver de bonnes idées sur la manière de gérer les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés suite à des expériences communes.
3. Au besoin, les remarques formulées en clôture de réunion peuvent inclure des rappels sur les principes de confidentialité qui ont été convenus entre les membres du groupe ainsi que des informations sur les sources de soutien supplémentaires disponibles. Si une autre réunion est nécessaire, l'animateur de la séance de PSP doit convenir du moment et du lieu avec les membres du groupe.
4. Montrez comment vous pouvez le faire. Vous pouvez utiliser le script suivant :



*Nous sommes arrivés au terme du temps qui nous était imparti pour notre réunion d'aujourd'hui et nous sommes sur le point de terminer. Nous avons discuté de sujets difficiles, mais nous avons également évoqué les moyens de les gérer. Si vous souhaitez partager votre expérience de la réunion d'aujourd'hui, n'hésitez pas à le faire maintenant. Sinon, nous allons maintenant clore notre réunion.*

*Je tiens à vous remercier tous d'être venus aujourd'hui et d'avoir fait part de vos expériences et difficultés. Les réactions que vous rencontrez sont très courantes dans des situations comme celle-ci, et vous allez probablement commencer à vous sentir mieux au cours des prochains jours.*

*N'oubliez pas que nous avons convenu de tenir une autre réunion comme celle-ci, mais plus courte, la semaine prochaine à la même heure.*

*N'oubliez pas que tout le monde ici a accepté d'assurer la confidentialité de tout ce qui a été dit ici. Si certains d'entre vous constatent des réactions difficiles qui persistent ou si de nouvelles apparaissent, veuillez prendre contact avec moi afin que je puisse vous informer des possibilités d'aide supplémentaire. Vous avez tous mon numéro de téléphone portable. N'hésitez pas à l'utiliser si besoin.*

5. Expliquez que lorsque certaines mesures sont décidées au nom des membres du groupe, il est important de décider d'un ou d'une responsable du suivi des engagements pris lors de la réunion. Si l'animateur d'une séance de PSP formule des promesses ou des engagements, ils doivent être suivis. Cela vaut aussi pour le suivi de toute orientation donnée afin de bénéficier d'une aide supplémentaire ailleurs. Si nécessaire, une autre réunion peut être organisée après un délai convenu pour vérifier les progrès du groupe.

## 9. Bilan de la deuxième journée



Récapituler ce que les participants ont appris lors de la formation et clôturer la deuxième journée.



Ballon

1. Demandez aux participants de former un cercle en restant debout.
2. Expliquez que vous allez jouer à un jeu dans lequel les participants contribueront à résumer ce qu'ils ont appris au cours de la journée. Commencez par lancer le ballon à quelqu'un au hasard et demandez-lui de dire quelque chose à propos de la première séance de la journée (qui consistait à faire le bilan de l'événement de crise), puis à décrire brièvement ce qui s'est passé lors de cette séance et d'indiquer un élément qu'il ou elle a appris au cours de la séance.
3. Demandez maintenant à la personne de jeter le ballon à quelqu'un d'autre. Donnez le nom de la prochaine séance et demandez à la deuxième personne de dire quelque chose à propos de cette séance.
4. Continuez ce jeu jusqu'à ce que toutes les séances du deuxième jour soient résumées.
5. Parcourez brièvement les séances du lendemain qui seront des jeux de rôle consistant à évoquer les difficultés d'animation des réunions de PSP en groupe, et l'auto-prise en charge.
6. Remerciez les participants pour leurs efforts et leurs contributions de la journée.

# JOUR 3

## 1. Bilan de la deuxième journée et présentation de la troisième journée



Passer en revue ce que les participants ont appris au cours de la deuxième journée.



Tableau à feuilles mobiles et marqueurs.

1. Demandez aux participants de trouver un partenaire. Ils doivent essayer de trouver quelqu'un avec qui ils n'ont pas beaucoup parlé la veille. Demandez-leur de faire part d'un élément important qu'ils ont appris la veille.
2. Au bout de quelques minutes, demandez-leur à tous de former un cercle en restant debout. Invitez les participants à faire part de ce dont ils ont discuté en binôme.
3. Une fois que tout le monde l'a fait, reprenez le programme de formation du troisième jour.

## 2. Jeu de rôle : 2e partie



S'entraîner à animer une réunion de PSP et de soutien.  
Favoriser la dispense de commentaires utiles aux pairs.



Exemplaires de l'Annexe C. 5. Modèle de jeu de rôle  
Exemplaires des formulaires de retour d'information sur l'organisation des PSP en groupe  
Stylos

**⚠ Les participants doivent rester dans les mêmes groupes de jeux de rôle que la veille. Ils doivent travailler sur un nouveau jeu. Si plusieurs groupes ont développé des jeux de rôle au cours de l'activité consistant à terminer les modèles la veille, ils peuvent se les échanger et utiliser l'un des jeux de rôle ayant servi pour un autre groupe. S'il n'y a qu'un seul groupe, il peut concevoir un nouveau jeu de rôle, ou l'animateur peut l'avoir mis au point à l'avance.**

1. Demandez aux participants de rejoindre les mêmes groupes que ceux dans lesquels ils se trouvaient pour le jeu de rôle du deuxième jour.
2. Expliquez qu'ils vont maintenant faire un autre jeu de rôle. Cette fois, ils vont s'entraîner sur tous les volets de la réunion de PSP et de soutien.
3. La réunion comprendra les éléments suivants. Inscrivez-les sur un tableau à feuilles mobiles :
  - ouverture de la réunion (15 minutes)
  - vérification de la façon dont les participants se sentent (20 minutes)
  - passage en revue de l'événement (20 minutes)
  - psychoéducation et soutien par les pairs (15 minutes)
  - dispense d'informations sur l'orientation (15 minutes)
  - clôture efficace de la réunion (15 minutes)
4. Il y aura différents animateurs pour différentes parties de la réunion afin que davantage de personnes aient la possibilité de s'exercer. L'activité se terminera par une séance de retour d'information pour les animateurs.
5. Expliquez que votre rôle en tant que formateur consistera à observer le groupe, à orienter l'animateur au besoin et à diriger la séance de retour d'information après chaque jeu de rôle.

6. Donnez à chaque groupe un modèle de jeu de rôle achevé. Donnez aux groupes quelques minutes pour en discuter et convenir des rôles à attribuer aux membres du groupe. Ils doivent également se mettre d'accord avant le début sur les personnes qui animeront les différents volets de la réunion. Les commentaires ne seront formulés que lorsque le jeu de rôle sera terminé. Assurez-vous que toutes les personnes qui observent le jeu de rôle disposent d'un formulaire de retour d'information. Demandez-leur de noter sur le formulaire dans la colonne de droite ce que l'animateur doit continuer de faire (c'est-à-dire tout ce qui s'est bien passé) et ce qui pourrait être amélioré.
7. Commencez le jeu de rôle. Demandez aux groupes de suivre le temps passé et de changer d'animateur pour les différents volets de la réunion. Assurez-vous que les participants qui n'ont pas animé le jeu de rôle le deuxième jour soient les premiers à le faire pour ce jeu.
8. Une fois les jeux de rôle terminés, faites une activité stimulante pour que les participants sortent de leurs rôles. Pour avoir un exemple de ce type d'activité stimulante, consultez l'Annexe A.
9. Une fois l'activité stimulante terminée, effectuez une séance de retour d'information de 30 minutes. Assurez-vous que chaque cycle de retour d'information ne répète pas ce qui a déjà été dit. Suivez les étapes sur la manière de donner un retour d'information utile, lesquelles ont été présentées au cours de l'activité précédente.

### 3. Réfléchir aux difficultés liées à l'animation d'une séance de PSP en groupes



Réfléchir aux difficultés liées à l'animation de réunions de PSP et de soutien.



Exemplaires complétés des formulaires de retour d'information sur l'organisation des PSP en groupe

1. Demandez aux participants d'envisager les difficultés qu'ils pensent pouvoir rencontrer en animant des réunions de PSP et de soutien. Lorsque quelqu'un mentionne une difficulté, demandez aux autres participants de formuler des suggestions sur la façon de la gérer, avant de donner votre avis. Cela stimule le partage des idées et le soutien par les pairs.
2. Si les participants évoquent la même difficulté, reportez-vous à la discussion que vous avez déjà eue et passez à une autre personne avec une nouvelle difficulté.
3. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de difficultés accompagnées d'idées pour les gérer :
  - Je pourrais oublier tous les volets de la réunion de PSP et de soutien.
  - Suggérez-leur de garder une note des différents volets avec eux.
  - Je n'ai jamais essayé cette solution. Je me sens nerveux et je ne suis pas sûr de faire du bon travail :
  - Rappelez aux participants que l'entraînement à l'animation de groupe les rendra plus confiants, et que cela deviendra plus facile à chaque fois. Suggérez-leur d'avoir un co-animateur les premières fois.
4. Terminez l'activité en mettant l'accent sur les avantages des réunions de PSP et de soutien, et sur la manière dont ces réunions peuvent aider et être constructives pour le personnel et les volontaires. Essayez de ne pas terminer l'activité en vous concentrant sur les difficultés, mais en soulignant les aspects positifs des PSP pour les équipes et les individus.

## 4. Auto-prise en charge



Discuter de l'importance du recours aux principes « Observer, être à l'écoute et établir du lien » dans l'auto-prise en charge.



Tableau à feuilles mobiles et marqueurs prêts



**Préparez un tableau à feuilles mobiles avec trois colonnes intitulées « Observer », « Être à l'écoute » et « Établir du lien ».**

- Commencez par souligner qu'il peut être difficile d'organiser une réunion de PSP et de soutien. Il faut de la concentration et de l'énergie pour bien gérer les groupes de manière à ce que chacun se sente valorisé et compris. Il peut également être difficile d'entendre de nombreux récits de souffrance, et l'animateur peut avoir des doutes sur sa capacité à aider tout le monde autant qu'il le souhaite.
- Expliquez aux participants qu'ils peuvent prendre soin d'eux de différentes manières. Les principes d'action « Observer, être à l'écoute et établir du lien » peuvent servir de guide pour l'auto-prise en charge.
- Demandez aux participants de penser aux principes « Observer, être à l'écoute et établir du lien » et demandez-leur comment ils peuvent s'appliquer à l'auto-prise en charge. Invitez une personne à se porter volontaire pour écrire les réponses des participants sur le tableau à feuilles mobiles préparé.

Parmi les exemples de réponses, citons :

### **Observer**

- Observez vos propres réactions : par exemple, maux de tête, sentiments de colère, accélération du rythme cardiaque, problèmes de sommeil, sensation de fatigue ou de tristesse tout le temps.

### **Être à l'écoute**

- Écoutez votre voix intérieure : par exemple, « Je suis trop occupée », « J'ai besoin de faire une pause », « C'était trop difficile pour moi », « Il est injuste que les autres aient des difficultés alors que j'ai tout ce dont j'ai besoin », « Pourquoi est-ce que j'ai de la nourriture quand d'autres ont faim ? »

### **Établir du lien**

- Parlez aux autres, parlez à votre supérieur hiérarchique.
  - Demandez de l'aide
- Expliquez qu'il est utile que les animateurs des séances de PSP aient quelqu'un avec qui ils peuvent parler en toute confidentialité, si nécessaire, avant ou après une réunion de PSP et de soutien. Avoir quelqu'un à qui parler peut aider les animateurs à faire face à des situations complexes ou tout simplement à réfléchir sur eux-mêmes et sur la manière d'améliorer leurs propres compétences en termes d'aide.
  - Demandez aux participants de parler à la personne à côté d'eux avec qui ils pensent pouvoir évoquer ce genre de choses. En l'absence d'une telle personne, demandez-leur comment ils pensent pouvoir gérer eux-mêmes ces problèmes s'ils se présentent.
  - Soulignez ensuite qu'un autre moyen de favoriser le soutien est de faire partie de systèmes formels de soutien par les pairs. Il peut s'agir d'un système de parrainage ou de la mise en place de rotations sur le lieu de travail, où les mêmes personnes se retrouvent pour intervenir ensemble plusieurs fois afin d'établir des relations solides.
  - Terminez l'activité en demandant aux participants de faire part de leurs idées d'activités et d'actions qu'ils peuvent faire pour se prendre en charge.

Quelques exemples :

- avoir un parrain/filleul au travail
- faire part à son supérieur hiérarchique des moments où vous vous sentez dépassé et avez besoin de repos ou de soutien
- demander de l'aide aux autres lorsqu'on se sent dépassé
- avoir une bonne hygiène, faire de l'exercice, bien s'alimenter et bien dormir
- rechercher un soutien social auprès de sa famille et de ses amis.

## 5. Clôture de l'atelier



Terminer l'atelier par une évaluation de la formation et une brève réflexion sur ce que les participants ont appris



Exemplaires de l'Annexe C. 9. Formulaire d'évaluation de la formation

1. Expliquez que vous êtes arrivé au terme des trois jours de la formation intitulée « Les PSP en groupe - Soutien aux équipes » et que vous souhaitez un retour d'information sur celle-ci afin de pouvoir l'améliorer à l'avenir.
2. Demandez aux participants de s'asseoir avec leur parrain/filleul. Donnez-leur cinq minutes pour réfléchir au système de parrainage. Demandez un retour d'information sur ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas dans un système de soutien par les pairs basé sur le parrainage.
3. Donnez maintenant aux participants le formulaire d'évaluation de la formation et demandez-leur de le compléter. Lorsque tout le monde a terminé, ramassez les formulaires remplis.
4. Terminez la formation en demandant à chacun de se lever et de dire quelques mots sur les choses les plus précieuses qu'il pense avoir apprises. Ajoutez vos propres observations et remerciez tout le monde de sa participation, puis dites au revoir.

# Annexes



ADRIANO VALENTINI / CROCE ROSSA ITALIANA

## Annexe A : Activités stimulantes

Secouez-vous (à utiliser après les jeux de rôle pour permettre aux participants de sortir de leurs rôles)

Demandez aux participants de former un cercle en restant debout. En commençant par le haut du crâne, demandez-leur d'essayer leur corps dans une direction descendante comme s'ils voulaient enlever de l'eau. Veillez à ce qu'ils n'oublient pas de passer par les bras et les jambes. À présent, demandez-leur de se secouer les bras et les jambes, de tourner en formant un cercle, dans un sens, puis dans l'autre. Terminez l'activité en demandant aux participants de marcher dans la pièce et de se saluer par leur nom et, s'ils le veulent, en se serrant la main ou en se faisant une accolade. Cela aide les participants à sortir de leur rôle dans le jeu de rôle et à se rappeler qui ils sont dans la vie réelle.

### Trouver le chef

Demandez aux participants de s'asseoir en cercle sur des chaises ou par terre, en tailleur ; chaque participant doit pouvoir bien voir les autres et les regarder dans les yeux. L'animateur désigne une personne qui devra sortir de la salle ou s'éloigner du groupe de manière à ne plus le voir ni l'entendre. L'animateur désigne un chef. Le chef commence à faire une action que tout le monde imite. L'action sera répétée plusieurs fois, puis le chef en fera une autre. Par exemple, frotter ses mains sur ses cuisses, taper dans ses mains, claquer des doigts, etc. Les enfants reproduisent l'action en question en gardant les yeux sur la personne qui se trouve en face d'eux – ils ne doivent pas regarder le chef. La personne qui était dehors rentre et a trois chances pour deviner qui est le chef. Quand le chef est découvert, une autre personne quitte la pièce, et un nouveau chef est désigné.

### Attrape mon doigt

Demandez aux participants de former un grand cercle avec vous. Expliquez-leur ensuite que vous allez faire un petit exercice pour améliorer leur concentration et leur réactivité. Demandez à tout le monde de tendre l'index droit. Demandez ensuite à tout le monde d'ouvrir sa paume gauche - demandez-leur de la tourner de façon à ce que la paume soit bien à plat et dirigée vers le haut. Puis demandez-leur de poser doucement leur index droit sur la paume gauche ouverte de leur voisin de droite. Faites-les rester ainsi quelques secondes, et vérifiez que tout le monde fait l'exercice correctement. Expliquez que quand vous crierez « VANILLE ! » (ou n'importe quel mot au hasard), chacun devra essayer d'attraper l'index de son voisin de gauche, tout en essayant aussi d'éviter que son propre index ne soit attrapé par son voisin de droite. Essayez le jeu plusieurs fois pour être sûr que tout le monde a compris. Quand vous l'aurez fait plusieurs fois, laissez un volontaire crier le mot choisi. Jouez jusqu'à ce que tout le monde soit plein d'entrain.



### La chenille loufoque

Demandez aux participants de former un cercle en restant debout. Puis dites-leur de tous se tourner vers leur droite. L'animateur rompt le cercle de manière à ce qu'il y ait un début et une fin. Puis dites au chef de file de commencer à marcher. La chenille peut aller n'importe où et le chef de file peut modifier sa façon de marcher, faire des bruits, agiter les bras, etc. Les autres doivent imiter exactement les mouvements et les sons qu'il fait. Après environ 30 secondes, changez de chef de file. Changez plusieurs fois de chef de file jusqu'à la fin de l'activité.

## Annexe B : Exemple de planning de formation

Voici un exemple de planning de formation pour le module 4 qui comprend les pauses comme indiqué. Il s'agit d'une formation répartie sur trois jours. Le planning et la structure peuvent être adaptés aux besoins des formateurs et des participants.

PLANNING DE FORMATION: TROIS JOURS DE FORMATION : 1ÈRE JOURNÉE		
Heure	Activité	Matériel
8h00 - 9h00	<b>1. Introduction</b> 1.1. Jeu de présentation 1.2. Présentations des parrains et marraines 1.3 Programme de formation 1.4 Règles élémentaires	Programme de formation sur tableau à feuilles mobiles, exemplaires imprimés ou diapositive PowerPoint Papier et stylos Tableau à feuilles mobiles, marqueurs, ruban adhésif ou trombones
9h00 – 10h30	<b>2. Prendre soin du personnel et des volontaires engagés</b> 2.1 Qu'est-ce que le bien-être ? 2.2 Risques pour le bien-être 2.3 Méthodes de soutien	Post-it et stylos Tableau à feuilles mobiles et marqueurs
10h30 – 10h45	PAUSE	
10h45 – 11h45	<b>3. Que sont les PSP en groupe – Une forme de soutien aux équipes ?</b> 3.1 Récapitulatif des PSP de base – LLL 3.2 Introduction des PSP en groupe	Exemplaires de l'Annexe C. 1. Que sont les PSP en groupe – Une forme de soutien aux équipes ?
11h45 – 12h05	<b>4. Compétences pédagogiques en matière de « PSP en groupe »</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs
12h05 – 12h35	<b>5. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 3. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes Stylos
12h35 – 13h30	DÉJEUNER	
13h30 – 14h10	<b>6. Préparer une réunion de PSP et de soutien</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs
14h10 – 14h30	<b>7. Composants et structure d'une réunion de PSP et de soutien en groupe</b>	Préparation d'un tableau à feuilles mobiles reprenant les principaux composants d'une réunion de PSP et de soutien Marqueurs de différentes couleurs
14h30 – 15h00	<b>8. Ouverture d'une réunion de PSP et de soutien</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs
15h00 – 15h15	PAUSE	
15h15 – 15h35	<b>9. Vérification avec les membres du groupe</b>	Aucun
15h35 – 15h55	<b>10. Examen de la première journée</b>	Une balle

**PLANNING DE FORMATION : TROIS JOURS DE FORMATION : 2E JOURNÉE**

Heure	Activité	Matériel
08h30 – 08h50	<b>1. Bilan de la première journée et présentation de la deuxième journée</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs
08h50 – 09h50	<b>2. Passer en revue de l'événement de crise</b> 2.1 Passer en revue de l'événement de crise 2.2 Dispenser des PSP individualisés en groupe 2.3 Savoir calmer	Quatre exemplaires de l'Annexe C. 4. Exemple de cas expliquant comment passer en revue un événement de crise Exemplaires de l'Annexe C. 2. Conseils pratiques À faire/À ne pas faire à l'attention des animateurs de PSP en groupes
09h50 – 10h50	<b>3. Psychoéducation et soutien par les pairs</b> 3.1 Bilan des réactions aux événements stressants 3.2 Psychoéducation et soutien par les pairs 3.3 Favoriser le soutien par les pairs	Tableau à feuilles mobiles de la session 2 : « Que sont les PSP en groupe – Une forme de soutien aux équipes ? » Supports de psychoéducation Exemples de supports de psychoéducation
10h50 – 11h00	PAUSE	
11h00 – 11h30	<b>4. Donner un retour d'information utile</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 1. Que sont les PSP en groupe – Une forme de soutien aux équipes ?
11h30 – 13h20	<b>5. Jeu de rôle : 1ère partie</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 5. Modèle de jeu de rôle Exemplaires de l'Annexe C. 7. Formulaire de retour d'information sur l'animation d'une séance de PSP en groupe Stylos
13h20 – 14h20	DÉJEUNER	
14h20 – 15h20	<b>6. Gestion des réactions et révélations difficiles</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 8. Gestion des réactions et révélations difficiles
15h20 – 15h30	PAUSE	
15h30 – 16h00	<b>7. Orientation</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs Exemplaires des protocoles locaux d'orientation ou, s'ils sont indisponibles, exemplaires du (ou lien vers le) Formulaire de référence interinstitutions et la Note d'orientation du Groupe de référence du Comité permanent interorganisations (CPI) pour la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence (2017)
16h00 – 16h20	<b>8. Fin de la réunion</b>	Aucun
16h20 – 16h50	<b>9. Examen de la deuxième journée et clôture de la journée</b>	Une balle

PLANNING DE FORMATION : TROIS JOURS DE FORMATION : 3E JOURNÉE		
Heure	Activité	Matériel
08h30 – 09h00	<b>1. Bilan de la deuxième journée et présentation de la troisième journée</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs
09h00 – 11h20	<b>2. Jeu de rôle : 2e partie</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 5. Modèle de jeu de rôle Exemplaires de l'Annexe C. 7. Formulaire de retour d'information sur l'animation d'une séance de PSP en groupe Stylos
11h20 – 11h35	PAUSE	
11h35 – 12h35	<b>3. Difficultés liées à l'animation d'une séance de PSP en groupes</b>	Exemplaires complétés des formulaires de retour d'information sur l'organisation des PSP en groupe
12h35 – 13h35	DÉJEUNER	
13h35 – 14h45	<b>4. Auto-prise en charge</b>	Tableau à feuilles mobiles et marqueurs prêts
14h45 – 15h15	<b>5. Clôture de l'atelier</b>	Exemplaires de l'Annexe C. 9. Formulaire d'évaluation de la formation

## Annexe C : Ressources de formation

### 1. Que sont les PSP en groupe – Une forme de soutien aux équipes ?

#### **Imprimez quatre ensembles de questions et donnez-en un à chaque groupe**

- Pouvez-vous imaginer des types de situations dans lesquelles il peut être utile et approprié de dispenser les PSP en groupe ? Pourquoi serait-il avantageux de dispenser les PSP à un groupe de personnes ?
- Selon vous, quelles sont les personnes à rassembler dans une réunion de PSP et de soutien ? Pensez également aux personnes qui ne devraient pas participer à ce type de réunion.
- À votre avis, combien de personnes devraient participer à une réunion de PSP et de soutien ? Les participants doivent-ils se connaître à l'avance ? Tous les membres du groupe doivent-ils être nécessairement en souffrance pour le rejoindre ?
- À quel moment faut-il organiser une réunion de PSP et de soutien ? Doit-elle avoir lieu juste après un événement, au bout de quelques jours ou après quelques mois ?
  
- Pouvez-vous imaginer des types de situations dans lesquelles il peut être utile et approprié de dispenser les PSP en groupe ? Pourquoi serait-il avantageux de dispenser les PSP à un groupe de personnes ?
- Selon vous, quelles sont les personnes à rassembler dans une réunion de PSP et de soutien ? Pensez également aux personnes qui ne devraient pas participer à ce type de réunion.
- À votre avis, combien de personnes devraient participer à une réunion de PSP et de soutien ? Les participants doivent-ils se connaître à l'avance ? Tous les membres du groupe doivent-ils être nécessairement en souffrance pour le rejoindre ?
- À quel moment faut-il organiser une réunion de PSP et de soutien ? Doit-elle avoir lieu juste après un événement, au bout de quelques jours ou après quelques mois ?
  
- Pouvez-vous imaginer des types de situations dans lesquelles il peut être utile et approprié de dispenser les PSP en groupe ? Pourquoi serait-il avantageux de dispenser les PSP à un groupe de personnes ?
- Selon vous, quelles sont les personnes à rassembler dans une réunion de PSP et de soutien ? Pensez également aux personnes qui ne devraient pas participer à ce type de réunion.
- À votre avis, combien de personnes devraient participer à une réunion de PSP et de soutien ? Les participants doivent-ils se connaître à l'avance ? Tous les membres du groupe doivent-ils être nécessairement en souffrance pour le rejoindre ?
- À quel moment faut-il organiser une réunion de PSP et de soutien ? Doit-elle avoir lieu juste après un événement, au bout de quelques jours ou après quelques mois ?
  
- Pouvez-vous imaginer des types de situations dans lesquelles il peut être utile et approprié de dispenser les PSP en groupe ? Pourquoi serait-il avantageux de dispenser les PSP à un groupe de personnes ?
- Selon vous, quelles sont les personnes à rassembler dans une réunion de PSP et de soutien ? Pensez également aux personnes qui ne devraient pas participer à ce type de réunion.
- À votre avis, combien de personnes devraient participer à une réunion de PSP et de soutien ? Les participants doivent-ils se connaître à l'avance ? Tous les membres du groupe doivent-ils être nécessairement en souffrance pour le rejoindre ?
- À quel moment faut-il organiser une réunion de PSP et de soutien ? Doit-elle avoir lieu juste après un événement, au bout de quelques jours ou après quelques mois ?

## 2. Conseils pratiques À faire/À ne pas faire à l'attention des animateurs de PSP en groupe

À faire	À ne pas faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>• respecter la confidentialité et ne pas divulguer ce qui est dit dans une réunion de PSP et de soutien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rompre la confidentialité à moins d'avoir une très bonne raison (par exemple le personnel ou des volontaires risquent de se faire du mal ou de faire mal à d'autres personnes)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bien réfléchir aux personnes à mettre ensemble dans un groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inviter les participants susceptibles d'être mal à l'aise ensemble dans un groupe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• apporter son soutien émotionnel et pratique aux personnes et au groupe dans son ensemble</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se focaliser trop longtemps sur une personne de sorte que les autres se sentent délaissés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• être à l'écoute et faire en sorte que tout le monde se sente intégré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• exclure des participants en ne leur donnant pas la possibilité de participer</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• accepter les différences de réactions et les utiliser pour prouver la diversité ; et accepter les similarités pour encourager l'empathie et la cohésion sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• laisser entendre que des réactions sont mauvaises et rendre les participants mal à l'aise à ce sujet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• aider les participants à combler leurs besoins élémentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• demander à quelqu'un de l'argent ou des faveurs en échange de l'aide apportée</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• savoir reconnaître une situation trop difficile à gérer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• surestimer vos propres compétences</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bien préciser que si quelqu'un ne veut pas de votre aide maintenant, il pourra en bénéficier plus tard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• continuer à insister si la personne ne veut pas de votre soutien</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• cesser de proposer son aide de manière respectueuse et en mettant à l'aise la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cesser d'aider de manière soudaine, sans donner d'informations sur un soutien ultérieur et en mettant un terme à la conversation</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• assurer le suivi des promesses formulées au sujet de réunions ultérieures ou d'autres formes d'aide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• faire des promesses que vous ne pouvez pas ou n'avez pas l'intention de tenir.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• afficher un comportement propice au soutien pour favoriser le soutien par les pairs</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• encourager le partage de méthodes positives d'adaptation.</li> </ul>	

## 3. « Observer, être à l'écoute et établir du lien » pour les groupes

PSP individuels	PSP en groupe – Soutien aux équipes
<b>Avant de dispenser des PSP à des personnes, procédez comme suit :</b>	<b>Avant la séance de PSP et la réunion de soutien, procédez comme suit :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>recueillir des informations sur ce qui est arrivé et ce qui se produit</li> <li>évaluer les réactions possibles des personnes concernées</li> <li>évaluer si d'autres collègues sont nécessaires pour vous aider dans l'immédiat</li> <li>se préparer à soutenir les collègues</li> <li>se préparer aux réactions qui peuvent survenir lorsque l'on dispense les PSP</li> <li>trouver le soutien disponible pour les personnes qui dispensent les PSP pendant l'intervention et après</li> </ul>	
CHERCHE	CHERCHE
<ul style="list-style-type: none"> <li>des informations sur ce qui est arrivé et ce qui se produit</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>qui a besoin d'aide</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>les risques pour la sécurité</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>les blessures physiques</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>identifier/observer immédiatement les besoins élémentaires et pratiques</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>réactions émotionnelles</li> </ul>	
<b>ÊTRE À L'ÉCOUTE se rapporte à la manière dont la personne qui aide</b>	<b>ÊTRE À L'ÉCOUTE se rapporte à la manière dont la personne qui aide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>approche les gens</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>se présente</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>fait attention aux autres et est à leur écoute</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>accepte ce que ressentent les autres</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>apaise les personnes en souffrance</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>s'interroge sur les besoins et préoccupations des autres</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>aide la ou les personne(s) en détresse à trouver des solutions à leurs besoins et problèmes</li> </ul>	
<b>CRÉER DU LIEN aide les gens</b>	<b>CRÉER DU LIEN aide les gens</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>accéder aux informations</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>établir le lien avec les proches et apporter un soutien social</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>aborder les problèmes pratiques</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>accéder aux services et aux autres formes d'aide</li> </ul>	

#### 4. Exemple de cas expliquant comment passer en revue un événement de crise



**Imprimez des exemplaires de l'exemple de cas et distribuez-les aux trois volontaires. Commencez par lire le contexte.**

##### Animateur

**1 : Membre du groupe 1**

**2 : Membre du groupe 2**

**3 : Membre du groupe 3**

**Contexte :** Le chef d'équipe (qui joue le rôle d'animateur de la réunion) a convoqué une réunion de PSP et de soutien après que l'équipe soit intervenue en urgence dans une école où une fille est tombée dans un puits et s'est noyée. L'animateur commence à passer en revue l'événement de crise.

**A :** Parlons un peu de ce qui est arrivé jeudi lorsque vous avez répondu à l'appel suite à la chute d'une fille dans un puits. Je voudrais que nous évoquions brièvement les faits et les mesures qui ont été prises en réponse à l'événement. Je ne cherche pas à avoir des détails mais plutôt un déroulement rapide de ce qui est arrivé. N'oubliez pas d'éviter de parler des détails visuels ou difficiles de votre expérience à ce stade, car cela pourrait être éprouvant pour vous et les autres autour de vous.

**1 :** C'est moi qui ai répondu à l'appel au bureau à 10h25. J'ai déclenché l'alarme et j'ai briefé le reste de l'équipe pendant qu'elle se préparait à partir. Elle a quitté le poste à 10h27.

**2 :** J'étais dans le camion incendie. J'étais chargé de préparer la structure technique dont nous avons besoin pour entrer dans le puits. Nous sommes arrivés à l'école à 10h38. J'ai pris les commandes de l'équipe pour l'aider à obtenir le matériel nécessaire.

**A :** Merci. Que s'est-il passé ensuite ?

**3 :** C'est à moi qu'on a attaché la corde pour entrer dans le puits et extraire la petite fille. Ils ont commencé à me faire descendre au bout de cinq minutes. Pendant qu'ils me descendaient, j'ai appelé son nom, puis je me suis tu pour pouvoir entendre si elle me répondait. [Le membre 3 du groupe semble contrarié en poursuivant les explications]. Je sais que vous avez dit que nous ne devions pas évoquer ce que nous ressentons en ce moment même, mais je ne trouve pas le sommeil depuis jeudi et ne cesse de penser à cette petite fille.

**A :** Je comprends qu'il soit difficile de revenir sur ce qui s'est passé, car cela peut raviver des émotions et des souvenirs forts liés à l'événement. Terminons si vous le voulez bien sur ce qui s'est passé afin d'être certains d'avoir tous les mêmes informations sur cet événement et que nous sachions ce qui s'est produit. Ensuite, je voudrais que nous évoquions davantage ce que vous ressentez à présent.

**3 :** Merci. Je disais donc qu'ils me faisaient descendre et que je continuais à l'appeler. Elle ne répondait pas. Lorsque je suis arrivé au fond du puits, j'ai découvert son corps qui flottait à la surface. Je l'ai soulevé. Il était sans vie. Je l'ai attachée solidement à moi et j'ai tiré sur la corde pour leur indiquer que j'étais prêt à monter.

**2 :** J'ai aidé à tirer la corde, et c'est moi qui ai emmené la petite fille à l'ambulance. Ils ont essayé de la réanimer, mais sans succès. Elle a été déclarée morte par le médecin à 11h08. Tout s'est déroulé en l'espace d'une heure.

**1 :** Ils sont revenus au poste aux alentours de midi.

**A :** Merci à tous d'être revenus sur ce qui s'est passé. Avant de poursuivre, [en s'adressant au membre 3 du groupe] souhaiteriez-vous parler un peu plus de la manière dont vous vous sentez actuellement ?

**3 :** Je me sens véritablement coupable de ne pas avoir pu faire plus. Je me demande tout le temps si je n'aurais pas pu faire les choses différemment et donc la sauver.

**A :** Cela a dû être éprouvant de l'appeler et de n'avoir aucune réponse. Je comprends que vous vous sentiez fortement affecté. Cela a été une expérience difficile pour vous. D'après ce que je comprends du déroulement des événements, vous n'auriez pas pu faire les choses différemment. Il semble qu'elle se soit noyée avant que vous n'arriviez. Votre équipe et vous-même avez fait tout votre possible. C'est vraiment triste que la petite fille n'ait pas survécu, mais il était impossible pour vous ou qui que ce soit d'autre d'en faire plus.

**3 :** Je ne peux pas m'empêcher d'y penser. Je n'arrive pas à dormir.

**A :** Il n'y a rien d'inhabituel à réagir de cette façon. Ne pas dormir peut empirer les choses, car il est difficile de gérer et de traverser des périodes difficiles si vous êtes fatigué.

**3 :** Oui, je n'ai pas les idées claires la journée. Je me sens submergé.

**A :** Il y a un certain nombre de choses que vous pouvez faire pour essayer de mieux dormir. Nous en parlerons un peu plus tard au cours de la réunion. Si vous le souhaitez, il peut être utile de parler de ce que vous ressentez à quelqu'un d'autre dans un cadre sûr et privé. Je peux organiser cela pour vous par l'intermédiaire du bureau. Cela vaut également pour chacun d'entre vous. Si quelqu'un veut parler en privé à une personne de ce qu'il ou elle a vécu, vous avez tous les moyens de le faire. Nous réagissons tous différemment aux expériences difficiles.

## 5. Modèle de jeu de rôle

Décrivez l'événement contrariant dans une chronologie détaillée. Quand l'événement a-t-il eu lieu ? Qu'est-il arrivé et comment l'équipe a-t-elle été impliquée ?

---

---

---

---

---

---

---

Décrivez les conséquences de l'événement Quelle a été la réponse donnée ?

---

---

---

---

---

---

---

Qu'est-il arrivé aux volontaires ? Donnez le plus de détails possible. Attribuez les différentes réactions aux différents volontaires.

---

---

---

---

---

---

---

## Cartes pour le jeu de rôle

Nom	Rôle

Nom	Rôle

Nom	Rôle

## 6. Exemple d'une étude de cas effectuée pour les jeux de rôle

Créée par le GROUPE n° 2

**Décrivez l'événement contrariant dans une chronologie détaillée. Quand l'événement a-t-il eu lieu ? Qu'est-il arrivé et comment l'équipe a-t-elle été impliquée ?**

- 18h00 – Les portes s'ouvrent – environ 14 000 personnes assistent au concert.
- 20h00 – Le concert débute.
- 21h07 – La partie centrale des places assises étagées s'effondre, entraînant un incendie électrique accompagné de fumée. Les gens commencent à tomber les uns sur les autres, et c'est immédiatement la panique. Les gicleurs se déclenchent et les lumières s'éteignent.
- 21h09 – La musique s'arrête. Les gens continuent à paniquer. La sécurité prend immédiatement en charge la foule.
- 21h11 – L'alerte est donnée aux premiers secours de la CR. Sara est la chef d'équipe du site. La CR possède une tente sur place, car elle est chargée d'assurer les premiers secours sur le festival.
- 21h20 Les issues de secours sont ouvertes, et l'ordre est donné d'évacuer le site.
- 21h25 D'autres unités d'urgence arrivent (pompiers, services de gestion des risques, ambulances, police chef des opérations, unité de médecins d'urgence).
- 21h30 Sara envoie John, Isam et Sasha à l'endroit où la scène s'est effondrée pour venir en aide aux blessés.
- 21h35 – Le site du concert est évacué.
- 21h40 – Une zone sécurisée est créée dans la tente de la CR pour les personnes nécessitant une intervention d'urgence. Sara appelle Patrizia, chef d'équipe du siège, pour faire venir plus de volontaires.
- 21h50 – Les ambulances arrivent et se chargent de trier les personnes.
- 22h15 – Rita et Fernando arrivent du siège, et Sara les envoie à la station de métro la plus proche où la police a demandé des premiers secours et des PSP. Ils apportent leur aide en donnant des informations, en fournissant les PSP et aident les personnes à trouver leurs proches. Le reste de l'équipe reste dans la tente pour apporter leur aide, sauf John, Isam et Sara qui sont encore près de la scène. Pendant qu'ils viennent en aide, la structure chancelle encore plus, la sécurité est compromise, ce qui complique aussi les choses pour les intervenants. Ils doivent déplacer la personne qu'ils essaient de réanimer, mais celle-ci décède. Une autre personne qui a été prise dans la bousculade est grièvement blessée et meurt dans la tente. Environ 15 blessés graves, 30 blessés légers. Les gens sont séparés de leurs amis et parents, certains ont perdu leurs affaires, et certains montrent des signes de panique et de choc. Les volontaires continuent à aider les autres.
- 23h15 – Il n'y a plus personne au métro, et Fernando et Rita retournent à la tente où il reste des personnes en détresse.
- 01h30 – Les dernières personnes quittent la tente.

Qu'est-il arrivé aux volontaires ? Donnez le plus de détails possible.

Nom	Rôle		Réaction
John	Premiers secours, intervenant d'urgence	A été envoyé sur le lieu d'effondrement de la scène – a tenté de réanimer une personne, mais a dû quitter les lieux, car la scène bougeait de nouveau, la personne est ensuite décédée. A travaillé avec Isam et Sasha.	Se sent très mal suite au décès de la personne. Ne dort pas depuis l'événement. A des flashbacks, est très désorienté par moments
Isam	Premiers secours, intervenant d'urgence	A été envoyé sur le lieu d'effondrement de la scène - était avec John et a dû prendre en charge la personne décédée pendant que les amis de celle-ci étaient en proie à la panique.	Se sent très mal suite au décès de la personne mais comprend qu'il a fait tout ce qu'il pouvait.
Sebastian	Premiers secours, intervenant d'urgence	Est restée à la tente - s'est occupée de blessures légères, sérieuses, mais n'engageant pas le pronostic vital.	S'est sentie dépassée par le nombre de personnes en détresse.
Adam	Premiers secours, intervenant d'urgence	Est resté dans la tente - s'est occupé de blessures légères, intenses mais n'engageant pas le pronostic vital (beaucoup de personnes étaient sous le choc et écrasées, présentaient des difficultés respiratoires, des côtes cassées, etc.). Très expérimenté.	Pense que tout s'est très bien déroulé vu la situation.
Fernando	Premiers secours, intervenant d'urgence	A été envoyé au métro pour aider à gérer la foule. S'est senti submergé par le chaos et les nombreuses personnes en détresse	Se sent fatigué et se demande s'il a bien géré la situation.
Patrizia	Chef d'équipe au siège	A reçu l'appel du chef d'équipe du site (Sara) et a envoyé une autre équipe pour fournir une aide supplémentaire	Pense qu'ils ont tous très bien réagi compte tenu de l'ampleur de la crise.
Sasha	Assistant/stagiaire en premiers secours	A travaillé avec John et Isam sur le lieu de l'effondrement. A dû dispenser les PSP aux amis de la personne décédée.	N'était pas expérimentée et est choquée. S'est sentie complètement submergée. Elle s'est retrouvée à faire quelque chose de très différent de ce qu'elle avait imaginé et ne s'est pas sentie suffisamment préparée. Elle ne dort pas bien et mange mal depuis plusieurs jours.
Maria	Premiers secours, intervenant d'urgence	Est restée à la tente - s'est occupée de blessures légères, sérieuses, mais n'engageant pas le pronostic vital.	S'est sentie dépassée par le nombre de personnes en détresse. Elle a peut-être besoin de plus de formation au tri pour ne pas se sentir à nouveau dépassée.
Sara	Chef d'équipe du site : coordinatrice de l'équipe sur le site	A d'abord entendu dire que la scène s'effondrait, et a assuré la coordination avec tous les autres intervenants (ambulances, police, etc.). A également dispensé les PSP aux personnes touchées.	Pense que tout le monde a bien travaillé ensemble, dans une situation extraordinaire et difficile.
Rita	Premiers secours, intervenant d'urgence	A été envoyée au métro pour aider à gérer la foule. S'est sentie submergée par le chaos et les nombreuses personnes en détresse Très expérimentée.	Pense que tout le monde a bien travaillé ensemble, dans une situation extraordinaire et difficile.

## Cartes pour le jeu de rôle

<h2>Sasha</h2>	<p><b>Assistant/stagiaire en premiers secours :</b> A travaillé avec John et Isam sur le lieu de l'effondrement. A dû dispenser les PSP aux amis de la personne décédée.</p> <p><b>Réaction:</b>N'était pas expérimentée et est choquée. S'est sentie complètement submergée. Elle s'est retrouvée à faire quelque chose de très différent de ce qu'elle avait imaginé et ne s'est pas sentie suffisamment préparée. Elle ne dort pas bien et mange mal depuis plusieurs jours.</p>
<h2>Rita</h2>	<p><b>Premiers secours, intervenant d'urgence :</b> A été envoyé au métro pour aider à gérer la foule. S'est sentie submergée par le chaos et les nombreuses personnes en détresse Très expérimentée.</p> <p><b>Réaction :</b> Pense que tout le monde a bien travaillé ensemble, dans une situation extraordinaire et difficile.</p>
<h2>Adam</h2>	<p><b>Intervenant d'urgence sur le site :</b> Est resté dans la tente - s'est occupé de blessures légères, intenses mais n'engageant pas le pronostic vital (beaucoup de personnes étaient sous le choc et écrasées, présentaient des difficultés respiratoires, des côtes cassées, etc.). Très expérimenté.</p> <p><b>Réaction :</b> Pense que tout s'est très bien déroulé vu la situation.</p>
<h2>Isam</h2>	<p><b>Premiers secours, intervenant d'urgence :</b> A été envoyé sur lieu d'effondrement de la scène - était avec John et a dû prendre en charge la personne décédée pendant que les amis de celle-ci était en proie à la panique.</p> <p><b>Réaction :</b> Se sent très mal suite au décès de la personne mais comprend qu'il a fait tout ce qu'il pouvait.</p>

## Cartes pour le jeu de rôle

<h2>Patrizia</h2>	<p><b>Chef d'équipe au siège :</b> A reçu l'appel du chef d'équipe du site (Sara) et a envoyé une autre équipe pour fournir une aide supplémentaire.</p> <p><b>Réaction :</b> Pense qu'ils ont tous très bien réagi compte tenu de l'ampleur de la crise.</p>
<h2>Maria</h2>	<p><b>Intervenant d'urgence sur le site pendant le concert :</b> Est restée dans la tente - s'est occupée de blessures légères, intenses mais n'engageant pas le pronostic vital.</p> <p><b>Réaction :</b> S'est sentie dépassée par le nombre de personnes en détresse. Elle a peut-être besoin de plus de formation au tri pour ne pas se sentir à nouveau dépassée.</p>
<h2>Sebastian</h2>	<p><b>Intervenant d'urgence sur le site pendant le concert :</b> Est resté dans la tente - s'est occupé de blessures légères, intenses mais n'engageant pas le pronostic vital.</p> <p><b>Réaction :</b> S'est senti dépassé par le nombre de personnes en détresse.</p>
<h2>John</h2>	<p><b>Premiers secours, intervenant d'urgence :</b> A été envoyé sur lieu d'effondrement de la scène – a tenté de réanimer une personne, mais a dû quitter les lieux, car la scène bougeait de nouveau, la personne est ensuite décédée. A travaillé avec Isam et Sasha.</p> <p><b>Réaction :</b> Se sent très mal suite au décès de la personne. Ne dort pas depuis l'événement. A des flashbacks, est très désorienté par moments</p>

## Cartes pour le jeu de rôle

<h1>Sara</h1>	<p><b>Chef d'équipe du site</b> : coordinatrice de l'équipe sur le site – A d'abord entendu dire que la scène s'effondrait, et a assuré la coordination avec tous les autres intervenants (ambulances, police, etc.). A également dispensé les PSP aux personnes touchées.</p> <p><b>Réaction</b> : Pense que tout le monde a bien travaillé ensemble, dans une situation extraordinaire et difficile.</p>
<h1>Fernando</h1>	<p><b>Premiers secours, intervenant d'urgence</b> : A été envoyé au métro pour aider à gérer la foule. S'est senti submergé par le chaos et les nombreuses personnes en détresse</p> <p><b>Réaction</b> : Se sent fatigué et se demande s'il a bien géré la situation.</p>

## 7. Formulaire de retour d'information sur l'animation d'une séance de PSP en groupe

FORMULAIRE DE RETOUR D'INFORMATION	
Volets des PSP et de la réunion de soutien	Donnez vos commentaires sur ce que l'animateur devrait continuer à faire (à savoir, ce qui était bien) et ce qui pourrait être amélioré. Donnez des recommandations d'améliorations concrètes.
Ouverture de la réunion Animé par :	
Vérification avec les membres du groupe Animé par :	
Passage en revue de l'événement Animé par :	
Avoir recours à la psychoéducation et au soutien par les pairs Animé par :	
Gestion des réactions et révélations difficiles Animé par :	
Orientation Animé par :	
Fin de la réunion Animé par :	
Faire un suivi Animé par :	

## 8. Gestion des réactions et révélations difficiles

1. **Risque : Si une personne s'agite**, la réaction peut affecter la dynamique du groupe ou accroître la souffrance des autres.

*Réponse* : La première chose que l'animateur d'une séance de PSP peut faire, c'est de normaliser la situation et de faire preuve de compréhension en exprimant calmement qu'il ou elle comprend les difficultés éprouvées par le membre du groupe. Si la personne semble incapable de se concentrer sur le moment présent, l'animateur de la séance de PSP peut lui demander discrètement de se concentrer sur quelque chose qu'elle peut voir ou entendre afin de l'aider à se calmer. Il ou elle peut demander au membre du groupe de s'asseoir sur une chaise ou de s'asseoir par-terre et de se concentrer sur ce qu'il ou elle ressent en le décrivant.

2. **Risque : Si quelqu'un se retire**, il ou elle ne profitera pas de la psychoéducation et du soutien de ses pairs.

*Réponse* : L'animateur de la séance de PSP peut souligner qu'il aimerait entendre un peu tout le monde et que le groupe est un lieu sûr pour tous, sans attirer trop l'attention sur la personne qui se retire. Si la personne continue de s'exclure, l'animateur peut l'inviter directement en l'appelant par son nom, par exemple, en disant : « Jim, voudriez-vous nous faire part de quelque chose ? ou discuter avec elle en privé après la réunion pour savoir ce qui la contrarie.

3. **Risque : Si la personne se met en colère** et qu'un conflit surgit entre deux membres du groupe, cela peut amener d'autres personnes à se sentir en danger et accroître leur sentiment de détresse. Cela peut signifier que le soutien par les pairs ne fonctionne pas bien dans le groupe.

*Réponse* : L'animateur de la séance de PSP doit stopper la querelle, reconnaître les sentiments éprouvés par les personnes tout en expliquant que ce n'est ni le lieu, ni l'endroit pour se disputer.

4. **Risque : Si quelqu'un commence à pleurer de manière incontrôlée**, cela peut conduire les autres à se sentir davantage en souffrance.

*Réponse* : Si cela est approprié, réconfortez la personne en la touchant, par exemple en plaçant une main sur son épaule ou en la tenant par la main. Invitez-la à vous dire ce qui la contrarie et dispensez des PSP individuels. Autorisez les participants à exprimer leur souffrance et servez-vous en comme d'une opportunité de psychoéducation ; invitez les autres à faire part de leurs idées sur les méthodes d'adaptation positives.

5. **Risque : Si une personne révèle quelque chose de très sensible**, cela peut la rendre vulnérable et la faire se sentir mal à l'aise.

*Réponse* : Il existe différentes options pour gérer les informations confidentielles en fonction du contexte. Il est important de ne pas laisser la personne devenir plus vulnérable, car cela pourrait la mettre mal à l'aise et lui faire regretter plus tard de s'être confiée. Si quelqu'un divulgue quelque chose de très personnel dont il vaudrait mieux discuter en privé, l'animateur de la séance de PSP doit demander à la personne d'arrêter de se confier pour l'inviter à une séance de soutien individuelle après.

6. **Risque : Si une personne domine une réunion de PSP et de soutien** en parlant beaucoup et en ne laissant pas les autres participants se confier, ou en parlant plus fort et en rejetant les opinions des autres membres du groupe, cela peut amener les autres à se sentir inhibés et mal à l'aise et décourager par là-même le soutien par les pairs.

*Réponse* : L'animateur de la séance de PSP peut d'abord essayer **au sein-même du groupe** et gérer un membre dominant du groupe en faisant appel à ses compétences de base en matière d'aide. Il ou elle peut remercier la personne pour sa contribution, puis inviter les autres à s'exprimer. Par exemple, vous pouvez dire :

 *Merci, (nom). Ce que vous dites est très intéressant, mais j'aimerais aussi entendre les autres membres du groupe. Quelqu'un a-t-il eu une expérience similaire ou différente ?*

Si quelqu'un ne répond pas en groupe, il peut s'avérer nécessaire de lui parler seul à seul pendant une pause ou à la fin de la réunion. Expliquez qu'il est important que tout le monde ait la possibilité de parler, de s'exprimer et de participer au groupe. Veillez à ne pas commencer par dire quelque chose de négatif à la personne, car elle risque de ne pas écouter votre suggestion. Par exemple, vous pouvez dire :

 *Vous avez beaucoup participé aux discussions aujourd'hui, ce qui est bien. Cependant, je veux que les autres puissent autant s'impliquer que vous. Écoutons aussi les expériences des autres.*

## 9. Formulaire d'évaluation de la formation

	Très mauvais	Mauvais	Moyen	Bon	Excellent
<b>1. Dans l'ensemble, comment avez-vous trouvé le contenu de la formation ?</b>					
Commentaires :					
<b>2. Commentaires généraux : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes</b>	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	
3.1 Le contenu de la formation était intéressant et attrayant					
3.2 Les objectifs de la formation ont été atteints					
<b>3. Connaissances et compétences : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes</b>					
3.1 Je sais déterminer lorsqu'une réunion de PSP et de soutien est nécessaire					
3.2 Je sais comment préparer une réunion de PSP et de soutien					
3.3 Je me suis entraîné(e) à diriger une réunion de PSP et de soutien					
3.4 J'ai déjà favorisé le soutien par les pairs au sein d'un groupe					
3.5 J'ai examiné les manières de gérer des réactions et des révélations difficiles au cours d'une réunion de PSP et de soutien					
3.6 Je comprends l'importance de prendre soin de soi lorsqu'on aide les autres					
<b>4. Les éléments suivants m'ont aidé(e) à comprendre</b>					
4.1 Discussions plénières					
4.2 Présentations PowerPoint					
4.3 Exercices de groupes					
4.4 Jeu de rôle					
<b>5. L'animateur(trice)</b>					
5.1 L'animateur(trice) connaissait bien son sujet					
5.2 L'animateur(trice) a présenté le contenu de manière claire et logique					
5.3 L'animateur(trice) avait de bonnes compétences pédagogiques					
<b>6. La formation dans l'ensemble</b>					
6.1 Je comprends désormais mieux ce que cela implique de dispenser les PSP en groupes					
6.2 L'environnement d'apprentissage était intégrateur et sûr					
6.3 La durée totale de la formation était adéquate					
<b>7. Quels sont les aspects positifs de la formation ?</b>					
<b>8. Quels sont les aspects négatifs de la formation ?</b>					