



# Prendre soin des volontaires

## Manuel de formation



# **Prendre soin des volontaires**

Manuel de formation

## Prendre soin des volontaires : Manuel de formation

---

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge  
Centre de Référence pour le soutien psychosocial  
Blegdamsvej 27  
DK-2100 Copenhagen  
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](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)  
Twitter : @IFRC\_PS\_Centre

Le Centre de Référence de la FICR est hébergé et soutenu par :



---

Photo de couverture : CICR / Marko Kovic  
Conception et production : Paramedia 1741  
Imprimé au Danemark. Première édition 2015.  
ISBN version en ligne : 978-87-92490-20-9

---

Le présent ouvrage est publié par le Centre de Référence pour le soutien psychosocial (Centre de Référence) de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.  
Rédactrice en chef : Nana Wiedemann  
Auteur : Anne Lomholt Lei Hansen  
Rédaction et relecture : Louise Steen Kryger, Louise Vinther-Larsen, Simone von Burgwald, Despina Constandinides, Christina Bitar, Ea Suzanne Akasha, Wendy Ager  
Coordination : Anne Lomholt Lei Hansen

---

Nous souhaitons exprimer ici notre reconnaissance au Croissant-Rouge arabe syrien, à la Société nationale du Croissant-Rouge de Jordanie, à la Croix-Rouge libanaise et à la Société du Croissant-Rouge irakien pour leur contribution et leur retour d'information quant au test de terrain ainsi qu'à la Délégation du CICR à Amman et à la Société nationale du Croissant-Rouge jordanien pour le généreux soutien qu'ils nous ont prodigué dans l'organisation de ce test de terrain. Nous remercions également les Croix-Rouge danoise et norvégienne pour le financement et le soutien qu'elles ont apportés à cette publication.

---

Veillez contacter le Centre de Référence si vous souhaitez traduire ou adapter une quelconque partie de Prendre soin des volontaires : Manuel de formation.  
Vos commentaires, réactions et questions sont les bienvenus. Merci de les adresser à : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

---

Vous trouverez une liste complète des documents publiés par le Centre de Référence sur [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)  
© International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support 2015

---

## Avant-propos

Bon nombre de Sociétés nationales ont parlé de leurs expériences et de leur travail au cours de l'atelier de soutien psychosocial organisé pendant l'Assemblée générale de la FICR, à Genève, en novembre 2011. L'échange de récits et d'enseignements tirés de catastrophes et de crises passées a clairement signifié le message suivant : nous devons, nous Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, mieux former et mieux préparer notre personnel et nos volontaires à l'important travail d'assistance aux bénéficiaires. Nous devons également mieux prendre soin de nous-mêmes, et les uns des autres.

*Prendre soin des volontaires : Manuel de formation* a été mis au point pour répondre aux besoins exprimés. Il est conçu pour venir en complément du document publié en 2012 par le Centre de Référence, *Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial*, qui portait sur le bien-être des volontaires dans les situations de crise ou de catastrophe. Il s'appuie sur les outils présentés dans ce document, en proposant des activités et des exercices concrets permettant la mise en place du soutien psychosocial destiné aux volontaires dans différents contextes.

Ce manuel établit le contexte du soutien psychosocial destiné aux volontaires, y compris les concepts et définitions clés nécessaires aux formateurs sur le terrain. Il énonce les risques potentiels qui pèsent sur le bien-être des volontaires lorsqu'ils jouent leur rôle, et présente des stratégies visant à réduire ces risques. Il comprend des séances sur l'auto-prise en charge, le soutien par les pairs et les PSP, et conseille la mise en place de dispositifs de soutien destinés aux volontaires, ainsi que le contrôle et l'évaluation. Cette formation comprend également une précieuse séance d'élaboration d'un plan d'action visant à faire un suivi du travail réalisé au cours de la formation elle-même. Un appendice présentant une formation des formateurs est jointe à ce manuel.

Nous espérons très sincèrement que la gamme de matériels fournie dans *Prendre soin des volontaires : Manuel de formation* soutiendra les volontaires et le personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans l'essentiel de leur travail qui consiste à porter assistance aux bénéficiaires. Notre objectif reste ici, comme toujours, d'aider les Sociétés nationales en leur offrant le soutien psychosocial le plus efficace possible à l'attention du plus grand nombre de personnes possibles.

**Nana Wiedemann**

Directrice du Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

## Sommaire

### Présentation du manuel 7

Contexte	8
Objet de ce manuel de formation	8
Public : À qui s'adresse ce manuel ?	8
Le programme de formation	8
Comment utiliser ce manuel	9
Évaluation et salutations	11

### Jour 1 12

Accueil, présentation du programme de formation et des règles élémentaires	13
1. Comprendre le soutien psychosocial	16
2. Risques, résilience et facteurs protecteurs	21
3. Auto-prise en charge	29
4. Soutien par les pairs	33
5. Premiers secours psychologiques pour volontaires	37
Conclusion	43

### Jour 2 44

6. Mettre en place des dispositifs de soutien psychosocial destinés aux volontaires	45
7. Contrôle et évaluation du soutien destiné aux volontaires	52
8. Communiquer le message	55
9. Développer un plan d'action	58
10. Évaluation	60
Conclusion et salutations	61

### Annexes 62

Annexe 1 : Brise-glace, activités d'entrée, de sortie et de stimulation	63
Annexe 2 : Questionnaire d'évaluation	71
Annexe 3 : Polycopiés	72
Annexe 4 : Scénarios d'auto-prise en charge	82
Annexe 5 : Planning ateliers	84



# Présentation du manuel

## Contexte

*Prendre soin des volontaires : Manuel de formation* a été conçu par le Centre de Référence pour le soutien psychosocial (Centre de Référence) de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge face à la demande croissante de formation en délivrance de soins et soutien appropriés aux volontaires. Il s'appuie sur *Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial*. Ce document contient des outils pratiques pour soutenir les volontaires avant, pendant et après les interventions d'urgence, pour le soutien par les pairs et pour la communication ; il offre également des directives en matière de contrôle et d'évaluation. Il est disponible en ligne sur le site [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org) en anglais, arabe, français, russe et espagnol. Des exemplaires papier sont également disponibles en quantité limitée et sur demande auprès du Centre de Référence.

## Objet de ce manuel de formation

L'objet global de ce manuel est de renforcer la capacité des Sociétés nationales à répondre aux besoins psychosociaux des volontaires. Veuillez noter, toutefois, que bon nombre des thèmes abordés dans cette formation s'appliquent également au personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui est susceptible de vivre des situations similaires à celles des volontaires.

Cette formation permettra aux participants de mettre en place des mécanismes de soutien psychosocial destiné aux volontaires dans leur Société nationale. Elle permettra aux participants de comprendre les concepts-clés du bien-être psychologique du personnel et des volontaires, et de leurs rôles et responsabilités à ce titre. À la fin de la formation, ils auront développé des compétences pratiques d'auto-prise en charge, de soutien par les pairs, et de premiers secours psychologiques. Ils auront également été formés à la gestion et à la planification d'outils portant sur les mécanismes liés au soutien psychosocial, le contrôle et l'évaluation, et la communication.

Au cours de la formation, les participants auront été encouragés à réfléchir aux mécan-

ismes de soutien psychosocial actuellement en place dans leur propre Société nationale. Ils pourront alors formuler un plan d'action visant à développer le mécanisme de soutien psychosocial destiné aux volontaires dans leur propre contexte.

Tous les matériels conçus pour ce manuel sont adaptables pour correspondre aux besoins spécifiques de chaque Société nationale.

## Public : À qui s'adresse ce manuel ?

### Les participants

Les participants à cette formation viennent probablement d'horizons divers ; il peut s'agir de membres du personnel ou de volontaires chargés d'autres volontaires. Dans l'idéal, les participants devront avoir fait l'expérience de la gestion de personnel et de volontaires dans leur propre Société nationale, par ex. membre des ressources humaines, gestionnaire d'antenne ou de volontaires, ou personne ayant travaillé avec des volontaires.

Il est souvent très gratifiant d'avoir des membres du personnel et des volontaires participant ensemble à une même formation. C'est là l'opportunité pour les deux groupes d'échanger des points de vue et d'apprendre les uns des autres.

### L'animateur

L'animateur qui dirigera cette formation doit avoir suivi la formation des formateurs (FF). (Merci de lire, en page suivante, les informations sur la FF qui accompagne ce manuel.) Au cas où une Société nationale ne réussirait pas à trouver un animateur local, le Centre de Référence pourra se charger d'en identifier un et d'apporter ses conseils sur les programmes de formation.

## Le programme de formation

Ce manuel présente une formation élémentaire en soutien psychosocial destiné aux volontaires. Il est également utilisé pour la FF, conjointement à un ensemble distinct de notes de formation intitulé *Appendice : Formation des formateurs (FF)*.



### La formation élémentaire

La formation élémentaire en soutien psychosocial destiné aux volontaires prend la forme d'un programme de formation sur deux jours (cf. Annexe 5 pour plus de précisions sur le planning d'ateliers suggéré).

Après avoir suivi cette formation, les participants devront pouvoir :

- comprendre les besoins psychosociaux du personnel et des volontaires
- comprendre les concepts d'auto-prise en charge, de soutien par les pairs et de premiers secours psychologiques
- planifier, mettre en place, et revoir le soutien destiné au personnel et aux volontaires dans leur Société nationale
- communiquer l'importance et la disponibilité du soutien psychosocial.

### Formation des formateurs (FF)

La FF est conçue comme un programme de formation sur trois jours. Cette formation utilise les mêmes matériels que la formation élémentaire, complétés d'une demi-journée portant sur les techniques d'animation et d'une autre demi-journée de préparation à la pratique des activités de formation. Les notes associées à la FF et répertoriées sous *Appendice : Formation des Formateurs* sont disponibles en ligne sur le site [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org) conjointement à *Prendre soin des volontaires : Manuel de formation*.

Après avoir suivi cette formation, les participants devront pouvoir :

- proposer des formations sur *Prendre soin des volontaires : Manuel de formation*
- *communiquer l'importance du soutien psychosocial destiné aux volontaires et au personnel*
- former les autres en besoins psychosociaux du personnel et des volontaires
- former les autres en auto-prise en charge, soutien par les pairs et premiers secours psychologiques
- former les autres en planification, mise en place, et révision du soutien destiné au personnel et aux volontaires dans leur Société nationale.

Une FF est recommandée dans les situations où les connaissances sur le soutien psychosocial destiné au personnel et aux volontaires ou sa mise en œuvre sont limitées ou absentes, et où beaucoup de gens ont besoin d'être formés.











Les participants à une FF doivent avoir des occasions de former les autres dans leur propre Société nationale suite à cela. Il est préférable que les participants aient eu une formation en santé, santé mentale, protection sociale ou ressources humaines, et qu'ils comprennent bien ce qu'est le soutien psychosocial. Il est également conseillé que les participants à une FF aient eu l'expérience du travail de gestion de personnel et/ou de volontaires.

Une FF devra toujours être offerte par un Maître Formateur en soutien psychosocial. Le Centre de Référence pourra aider les Sociétés nationales à trouver un Maître Formateur adéquat.

### Comment utiliser ce manuel

#### Icônes

Vous retrouverez ces icônes tout au long du manuel :

	Points d'apprentissage
	Remarques à l'attention de l'animateur
	Brise-glace, activités stimulantes et exercices d'entrée et de sortie
	Activités
	Durée requise estimée pour une activité
	But de l'activité
	Matériels nécessaires
	Consignes
	À dire par l'animateur
	Check-list



### Points d'apprentissage

Chaque section présente un ensemble de points d'apprentissage qui constituent les objectifs de la séance. Lorsque vous adaptez des matériels aux besoins spécifiques d'un groupe en formation, veillez à ne pas changer les points d'apprentissage.



### Remarques à l'attention de l'animateur

Les remarques à l'attention de l'animateur soulignent des questions spécifiques du processus de formation ou des matériels de la section suivante.



### À dire par l'animateur

Cette icône indique les points du programme où l'animateur s'adresse directement aux participants. Cela comprend :

- les manières de présenter un thème
- les notes pour présentations courtes et discussions avec le groupe au complet.



### Activités

Les activités sont utilisées dans toutes les sections pour renforcer l'apprentissage. Chaque activité est décrite, et ses but, durée, matériels et consignes sont clairement précisés.



### Brise-glace, activités stimulantes, et exercices d'entrée et de sortie

Une liste de brise-glace, d'exercices d'entrée et de sortie, et d'activités stimulantes figure à l'Annexe 1, située à la fin de ce manuel. Choisir les activités en fonction de la composition du groupe et des besoins des participants :

- On utilise souvent les brise-glace au début d'un atelier de formation de manière à ce que les participants fassent mieux connaissance.
- On a recours aux exercices d'entrée et de sortie au début et à la fin de la journée, afin de commencer et de finir sur une note positive.
- Le plus souvent, on se sert d'activités stimulantes lorsque les participants commencent à avoir l'air un peu fatigué et qu'ils ont besoin de se lever et de bouger, ou pour libérer la tension après une activité émotionnellement chargée.

### Check-list



Les check-lists résument les points importants à inclure dans les débats.

### Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial

Il est essentiel de vous familiariser avec *Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial* afin de vous préparer à l'animation de cette formation. La référence des pages de *Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial* est donnée dans ce manuel afin de renvoyer les participants à plus d'informations, le cas échéant.

### Diapositives PowerPoint

Un ensemble de diapositives PowerPoint est disponible pour illustrer la formation. Veillez à adapter les diapositives aux besoins spécifiques de votre groupe. Si vous n'avez pas accès à un projecteur, imprimez les diapositives PowerPoint que vous souhaitez utiliser en polycopiés ou copiez le texte sur du papier de tableau à feuilles mobiles.

### Planning des ateliers

Le planning ateliers, en Annexe 5, suggère un plan pour le programme de formation Prendre soin des volontaires. Veuillez noter que les durées données dans le planning ateliers et dans le manuel sont purement indicatives. Vous devrez planifier votre programme de formation en fonction de votre emploi du temps.

### Connaître vos participants

Avant de commencer la formation, essayez de recueillir autant d'informations que possible sur vos participants. Vous en disposez peut-être déjà à partir du processus de recrutement et de sélection. Dans le cas contraire, il peut être judicieux d'envoyer un questionnaire à tous les participants avant la formation afin qu'ils renseignent sur :

- leur âge et sexe
- leurs compétences linguistiques
- leur éducation et formation
- leur expérience auprès du Mouvement Croix-Rouge Croissant-Rouge
- leurs expériences antérieures en formation
- leur expérience dans le travail avec des volontaires ou en tant que volontaire
- leur expérience et connaissances liées au soutien psychosocial destiné aux volontaires
- les questions qu'ils aimeraient voir traitées au cours de l'atelier.

Faites circuler des informations générales sur la formation, notamment son objectif, son emplacement et toute autre précision pertinente, conjointement au questionnaire.

Pendant la préparation de la formation pour un groupe spécifique de participants, il est également important de prendre en compte :

- le niveau de formation requis
- les objectifs à atteindre
- la manière dont connaissances et compétences seront intégrées sur le terrain.

### Évaluation et salutations

L'évaluation du programme de formation offre à l'animateur un retour d'information important pour améliorer la qualité des formations futures. Vous trouverez un questionnaire d'évaluation de la formation en Annexe 2. Il peut être complété par d'autres méthodes d'évaluation, telles que celle indiquée en page 60.

Après avoir passé ensemble jusqu'à trois jours, il est probable que les participants auront tissé des liens. Laissez le temps à tous de se saluer et terminez la formation avec tact.

Toutes les ressources de la formation, y compris le présent manuel, les diapositives PowerPoint, les photocopiés et l'Appendice : *Formation des formateurs*, sont disponibles en ligne sur le site Internet du Centre de Référence : [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org).



### Check-list des matériels de formation

- exemplaires de *Prendre soin des volontaires : Manuel de formation* pour l'animateur ou les animateurs
- exemplaires de *Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial* pour les animateurs et les participants
- exemplaires du programme de formation pour les participants OU création d'un diaporama PowerPoint pour présenter ces informations aux participants
- diapositives PowerPoint, projecteur et écran
- photocopiés
- une chemise pour les photocopiés
- badges au nom de l'animateur ou des animateurs et des participants
- matériels pour les activités de formation, notamment papier pour tableau à feuilles mobiles, marqueurs, papier, stylos, ruban adhésif, ciseaux, un petit ballon, etc.



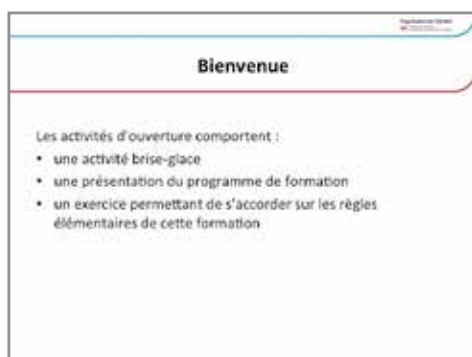
Jour  
**1**

# Bienvenue, présentation du programme de formation et des règles élémentaires (1 heure)



La manière dont débute la formation est essentielle à sa réussite. Il est important de commencer sur une note positive. Les participants ont besoin de temps pour se connaître et pour connaître l'animateur, ainsi que pour s'installer dans l'espace utilisé pour la formation. Prenez le temps de créer un environnement positif et sûr, et repoussez l'envie de précipiter la présentation. Une fois cet environnement sécurisé établi, les participants seront plus à l'aise pour s'exprimer sur leurs expériences personnelles pendant la formation.

La présentation commence par la bienvenue et une activité brise-glace, suivies par des informations sur le programme et un exercice dont le but est d'établir les règles élémentaires de la formation.



## Bienvenue



Commencez par souhaiter la bienvenue aux participants et par faire une courte liste des activités d'introduction :

- un brise-glace qui détend l'atmosphère et permet de se connaître
- une présentation du programme de formation
- un exercice permettant de s'accorder sur les règles élémentaires de cette formation.



Proposer un brise-glace est une des manières de mettre les participants à l'aise, par ex. le lancer de ballon (Annexe 1).



## Exercice : Brise-glace (25 à 30 minutes)

### Objectif

Donner l'occasion aux participants de mieux se connaître les uns les autres

### Consignes

Voir l'Annexe 1 pour un choix d'activités brise-glace.

## Présentation du programme de formation



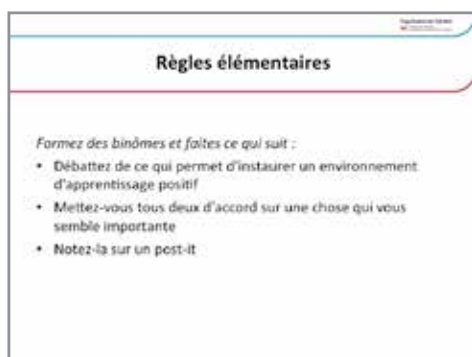
Attirez l'attention du groupe en faisant une présentation personnelle de la formation, en parlant de votre trajectoire et des raisons pour lesquelles vous trouvez qu'il s'agit d'un sujet important. Cela vous aidera à gagner la confiance du groupe ; les participants seront alors plus enclins à s'ouvrir et à partager leurs propres histoires. Vous pouvez choisir de raconter une histoire personnelle qui illustrera à quel point le soutien psychosocial destiné au personnel et aux volontaires est important.

Donnez un aperçu global du programme de formation à l'aide d'une diapositive PowerPoint ou en distribuant des photocopies aux participants.



La formation se divise en dix sections :

- Section 1 : Comprendre le soutien psychosocial
- Section 2 : Risques, résilience et responsabilité
- Section 3 : Auto-prise en charge
- Section 4 : Soutien par les pairs
- Section 5 : Premiers secours psychologiques
- Section 6 : Mettre en place des mécanismes de soutien psychosocial destinés aux volontaires
- Section 7 : Contrôle et évaluation
- Section 8 : Communiquer le message
- Section 9 : Développer un plan d'action
- Section 10 : Évaluation



### Les règles élémentaires devront comprendre ce qui suit :

- Les téléphones portables devront être mis en mode silencieux par respect pour les autres.
- La ponctualité est importante. La formation commencera et finira à l'heure pour peu que les retours de pause et de déjeuner soient ponctuels.
- 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 faire part de ses expériences ; ainsi, les participants sentiront qu'ils contribuent au processus. Néanmoins, personne n'est obligé de le faire.
- Si les autres racontent leurs expériences, adoptez une attitude non critique.
- Les questions sont encouragées. Elles aident à dissiper la confusion et approfondissent la compréhension.

## Activité 1 : règles élémentaires (travail individuel et collectif)



Créer un environnement sûr qui instaure la confiance et favorise l'assurance permettant le partage d'expériences au cours de la formation



papier de tableau à feuilles mobiles, stylos, post-it



1. Demandez aux participants de former un binôme avec quelqu'un ayant des chaussures de la même couleur (ou chemise, cheveux, couleur des yeux, etc.)
2. Demandez à chaque binôme de s'interviewer l'un l'autre sur ce qui contribue à établir un environnement d'apprentissage positif, puis de décider ensemble d'une chose qu'ils pensent tous deux importante.
3. Demandez aux participants d'écrire cette chose importante dont ils ont convenu sur un post-it.
4. Collez les post-it sur un tableau à feuilles mobiles.
5. Lisez-les à haute voix.
6. Demandez aux participants s'ils souhaitent ajouter quelque chose à la liste.
7. Soulignez l'importance de la confidentialité (voir ci-dessous).
8. Quand le groupe s'est mis d'accord sur les règles élémentaires, établissez les conséquences qu'il y a à les briser. Essayez de trouver des activités constructives plutôt que des conséquences nuisibles (par ex. chanter une chanson, apporter des snacks pour le lendemain, réaliser une activité stimulante, etc.).
9. Gardez un exemplaire des règles élémentaires bien visible pendant toute la formation.



## L'importance de la confidentialité

Il est essentiel de bâtir la confiance. Par conséquent, il est vital que le groupe accepte de maintenir la confidentialité des informations qui seront échangées en son sein. Il y aura des récits personnels et les participants s'exposeront parfois avec émotion. Il est capital de convenir que tout ce qui sera dit au sein du groupe restera confidentiel. Demandez à tous de convenir de cette règle en levant la main. Si quelqu'un n'est pas en mesure de le faire, il ne devra pas participer à la formation (vous lui demanderez bien sûr pourquoi cela lui est impossible).

## Les systèmes de parrainage



Expliquez aux participants que le partenaire qu'ils auront durant l'activité Règles élémentaires restera leur parrain/filleul tout au long de la formation. Cette relation parrain/filleul implique :

- de garder un œil sur l'autre en s'assurant que tout va bien
- de se charger d'informer le parrain/filleul de ce qui se passe, si l'un ou l'autre doit quitter la formation pour une quelconque raison.



Après chaque pause, l'animateur peut faire une vérification parrainage rapide en demandant à tous s'ils savent où est leur parrain/filleul. Si pour une quelconque raison quelqu'un est absent, le parrain/filleul se chargera de savoir pourquoi.



## 1. Comprendre le soutien psychosocial (30 minutes)



Cette section se penche sur la définition du soutien psychosocial et sur les raisons qui font qu'il est important de prêter attention au bien-être des volontaires. Elle est le fondement du reste de la formation, et il est par conséquent essentiel que les participants comprennent le contenu de cette première section.

### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent comprendre :

- le concept de soutien psychosocial.



### 1.1 L'importance du soutien psychosocial



Commencez par expliquer l'importance du soutien psychosocial aux volontaires :

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, ou de programmes sociaux s'adressant aux habitants des bidonvilles, par exemple, ou aux victimes de violences ou d'accidents. Dans le Mouvement, 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, les volontaires peuvent être exposés aux traumatismes, pertes et dévastation, aux blessures, voire à la mort. Ils se retrouveront dans des situations d'urgence, devront reconforter des survivants en phase initiale de choc et de deuil, ou s'efforceront d'aider des personnes dans le besoin.

Il est obligatoire de prêter attention au bien-être psychosocial des volontaires si l'on veut qu'ils puissent continuer à aider les bénéficiaires en situation de crise. Nombreux sont les volontaires travaillant en situation de crise qui en oublient jusqu'à leurs propres



besoins. Ils finissent souvent par ne plus se sentir à la hauteur pour aider les personnes touchées par la tragédie. Parfois, ils appartiennent aussi aux communautés touchées et travaillent près de chez eux. Ils ont peut-être subi les mêmes pertes, les mêmes deuils, dans leur famille et leur communauté, que les bénéficiaires qu'ils soutiennent.

### L'importance du soutien psychosocial

Parmi les conséquences du manque de prise en compte du bien-être psychosocial des volontaires figurent :

- l'absentéisme et des taux de rotation élevés chez les volontaires
- un manque de motivation et de mauvaises performances
- des conflits accrus au sein du groupe de volontaires
- un état de santé déclinant
- une augmentation des accidents et des rapports d'incidents.

Si nous négligeons le bien-être psychosocial des volontaires, les conséquences peuvent être graves à la fois pour les volontaires eux-mêmes et pour leur Société nationale. Parmi ces conséquences figurent :

- l'absentéisme et des taux de rotation élevés chez les volontaires
- un manque de motivation et de mauvaises performances
- des conflits accrus au sein du groupe de volontaires
- un état de santé déclinant
- une augmentation des accidents et des rapports d'incidents.

En tant que gestionnaire, il est par conséquent crucial de comprendre ce qu'est le soutien psychosocial et d'être capable de l'expliquer aux volontaires.

## 1.2 Qu'est-ce que le soutien psychosocial ?

### Qu'est-ce que le soutien psychosocial ?

Le soutien psychosocial désigne les actions engagées pour répondre aux besoins psychologiques et sociaux individuels, familiaux et communautaires.

**Psychological**

Feelings  
Emotions  
Thoughts  
Beliefs  
Perceptions  
Behaviors

**Social/Cultural**

Traditions  
Values  
Upbringing  
Relationships  
Family  
Community

Expliquez aux participants que le soutien psychosocial désigne les actions engagées pour répondre aux besoins psychologiques et sociaux individuels, familiaux et communautaires. Le domaine psychologique englobe les sentiments, les émotions, les pensées, les croyances, les perceptions et les comportements. Le domaine social englobe les traditions, les valeurs, l'éducation, les relations et les réseaux familiaux et communautaires. Les domaines psychologiques et sociaux sont en intersection et en interaction – notre bien-être émotionnel a un impact sur notre vie sociale et vice versa.

### Activité 2 : Qu'est-ce que le soutien psychosocial ? (travail individuel et collectif)



Faire réfléchir les participants sur le sens du soutien psychosocial



Tableau à feuilles mobiles, marqueurs, post-it, stylos



1. Sur du papier de tableau à feuilles mobiles, dessinez deux cercles qui se coupent en leur milieu. Écrivez « psychologique » dans l'un des cercles et « social » dans l'autre.
2. Demandez aux participants de prendre 5 minutes pour écrire des exemples d'aspects psychologiques et sociaux de la vie sur des post-it (un mot par post-it).
3. Invitez les participants à venir coller leurs post-it dans le cercle qui convient.
4. Débattrez ensuite avec tout le groupe des exemples donnés et poursuivez en définissant le soutien psychosocial.

Les activités psychosociales comprennent notamment l'assistance pratique et émotionnelle, l'aide à la décision éclairée et à la mobilisation des systèmes de soutien social. Le soutien psychosocial vise à habilitier les gens à puiser dans leurs propres ressources psychologiques et sociales. Ainsi, le soutien psychosocial renforce la capacité à rebondir et à réinstaurer la normalité après des expériences négatives. Il peut empêcher que la détresse et la souffrance ne deviennent plus graves encore et il aide à surmonter des moments vécus difficiles.

Poursuivez en pointant certains malentendus liés au terme « soutien psychosocial ». Certaines personnes le confondent avec les services de conseil, la thérapie ou la psychothérapie. Parfois, les gens pensent qu'il ne s'adresse qu'aux malades mentaux. Certains volontaires – voire certains membres du personnel ou gestionnaires – présument de manière erronée que le soutien psychosocial ne s'adresse qu'aux faibles ou à ceux qui ne supportent pas le stress lié au travail. **Aucune de ces idées n'est vraie.** Il est important de reconnaître que des malentendus

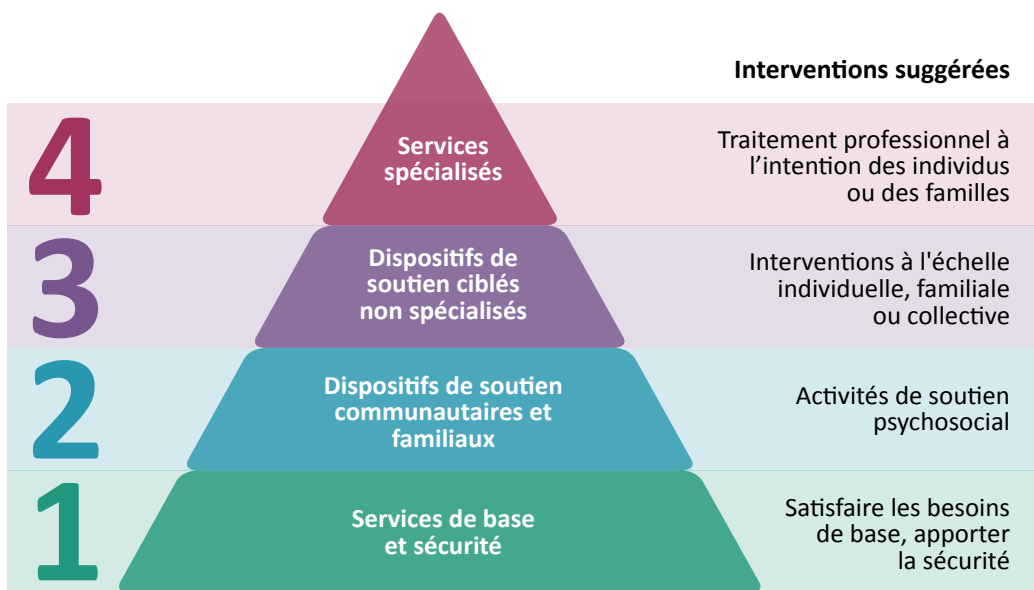
de ce genre ne résultent pas d'une mauvaise intention, ils proviennent souvent d'écarts linguistiques, culturels ou coutumiers. Ils peuvent également être influencés par l'expérience ou le parcours personnel d'un individu. En tant que gestionnaire, il est important d'être conscient de ces conceptions erronées et d'être capable de communiquer aux volontaires ce que le soutien psychosocial signifie réellement et pourquoi il est important.

### 1.3 Niveaux de soutien psychosocial

Continuez en expliquant que le soutien psychosocial peut être offert à différents niveaux en fonction des besoins et des ressources des volontaires :

Les volontaires ne réagissent pas à l'identique face à une crise. Les réactions dépendent de la gravité de l'impact et des ressources disponibles pour s'en accommoder. Elles peuvent différer selon l'âge, le sexe, le bien-être physique et mental, les systèmes de soutien social, etc. Cela signifie que l'on élabore généralement différentes activités psychosociales pour différents groupes, et

## Santé mentale et services de soutien psychosocial



**SOURCE** Cette illustration est basée sur la pyramide d'intervention en matière de santé mentale et de soutien psychosocial dans les situations d'urgence des directives du CPI (2007).

qu'on les adapte de manière spécifique aux ressources et aux besoins particuliers des volontaires.



Ces strates de la pyramide représentent les différents types de soutien dont les volontaires peuvent avoir besoin lors d'une crise ponctuelle ou dans une situation de détresse installée.



Expliquez le soutien qui est offert à ces quatre niveaux :

### 1. Services de base et sécurité

On protège le bien-être du volontaire en répondant à ses besoins et droits élémentaires de sécurité et de gouvernance, et en lui offrant des services essentiels tels que la nourriture, l'eau potable, les soins de santé et un toit.

### 2. Soutiens communautaires et familiaux

Il peut être nécessaire d'aider certains volontaires à accéder aux principaux soutiens communautaires et familiaux.

### 3. Soutiens ciblés

Un soutien plus directement axé sur le bien-être psychosocial des volontaires peut être individuel ou collectif, et généralement réalisé par du personnel ou des volontaires formés et supervisés.

### 4. Services spécialisés

Un soutien supplémentaire se situe au sommet de la pyramide. Il s'adresse au petit pourcentage des volontaires qui sont confrontés à de grandes difficultés pour fonctionner au quotidien et qui, suite à cela, ont besoin de services spécialisés tels qu'un soutien psychologique ou psychiatrique.



Pour chaque strate, demandez aux participants de citer des exemples types d'activités de soutien psychosocial pour volontaires.

Vous pouvez étoffer le débat avec la liste ci-dessous.

## Check-list

### 1. Services de base et sécurité

- Donnez aux volontaires des informations claires pour préserver leur sécurité.
- Assurez-vous que les volontaires ont accès aux services essentiels tels que la nourriture, l'eau potable, les soins de santé et un toit.
- Fournissez des espaces sûrs aux volontaires.
- Consacrez du temps aux pauses et aux loisirs.
- Sensibilisez le public sur le travail des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
- Formez les gestionnaires à la gestion des volontaires.





## 2. Soutiens communautaires et familiaux

- Fournissez des informations dans des formats accessibles aux familles des volontaires sur :
  - le type d'expérience auquel le volontaire peut être exposé
  - le genre de soutien que l'organisation offre au volontaire
  - la manière dont les familles peuvent soutenir les volontaires pendant et après leurs missions.
- Formez les familles aux premiers secours psychologiques et à l'auto-prise en charge.
- Veillez à ce que les volontaires restent en contact régulier avec leur famille. (Si nécessaire, établissez une liaison nationale/communautaire qui informe les familles du bien-être du volontaire.)
- Facilitez les liens des volontaires avec d'autres ressources communautaires (par ex. chefs traditionnels/spirituels, amis et pairs, services de soutien social).
- Facilitez les activités collectives pour volontaires afin d'instiguer un sentiment d'appartenance à l'équipe et au Mouvement (par ex. en organisant « une journée de reconnaissance envers les volontaires »).

## 3. Soutiens ciblés

- Formez les volontaires au soutien par les pairs, aux premiers secours psychologiques et à l'auto-prise en charge.
- Organisez des séances de soutien par les pairs menées par des pairs formés à cet effet.
- Informez les volontaires des moyens d'obtenir du soutien (par ex. prospectus avec coordonnées téléphoniques et informations sur le dispositif d'orientation).
- Informez les volontaires sur les premiers secours psychologiques, le soutien par les pairs et l'auto-prise en charge.
- Proposez des premiers secours psychologiques pour volontaires.
- Organisez des activités de renforcement de l'esprit d'équipe.
- Créez des systèmes de parrainage pour volontaires.

## 4. Services spécialisés

- Mettez en place un mécanisme d'orientation pour les volontaires qui présentent des problèmes psychologiques graves.
- Formez les gestionnaires et les volontaires à l'utilisation de ce mécanisme d'orientation.
- Formez les gestionnaires et les volontaires à l'identification de problèmes psychologiques graves.
- Procédez régulièrement à des dépistages pour vérifier si les volontaires manifestent des signes de problèmes psychologiques graves.
- Donnez aux volontaires des informations sur la manière d'accéder aux services spécialisés par le biais de services et d'organismes locaux.



Dites aux participants que plus tard dans la journée et le lendemain, vous verrez plus en détail les types de soutien qui peuvent être offerts aux volontaires.



Ibrahim Malla/FICR

## 2. Risques, résilience et facteurs protecteurs (1 heure et 15 minutes)

### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent pouvoir :

- identifier les risques qui affectent le bien-être du volontaire
- comprendre différents types de stress
- comprendre le concept de résilience
- comprendre le concept de facteur protecteur
- identifier où se situe la responsabilité envers le bien-être du volontaire à différents niveaux.



Dites aux participants :

Nous allons maintenant nous pencher sur certains des concepts clés qui ont trait au bien-être psychosocial des volontaires. Nous identifierons les risques qui affectent le bien-être des volontaires et verrons comment réduire les impacts psychosociaux de ces risques. Nous étudierons les concepts de résilience et de facteur protecteur. Enfin, nous parlerons de qui est responsable du bien-être du volontaire.

Pour plus d'informations sur les risques, la résilience et les facteurs protecteurs, veuillez consulter les pages 10 à 19 de **Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial**.



### 2.1 Risques qui affectent le bien-être du volontaire



Dites aux participants que vous allez maintenant vous pencher sur les risques potentiels qui affectent le bien-être des volontaires.

## Activité 3 : Risques qui affectent le bien-être du volontaire (travail individuel et collectif)



Sensibiliser les participants aux risques qui affectent le bien-être des volontaires

Tableau à feuilles mobiles ou diapositives PowerPoint répertoriant les risques qui affectent le bien-être des volontaires, papier, crayons



1. Demandez aux participants de prendre individuellement cinq minutes pour noter les principaux risques qui pèsent sur le bien-être des volontaires. Dites aux participants de noter tout ce qui leur passe par la tête.
2. Précisez bien que vous n'attendez pas d'eux qu'ils partagent leurs notes devant tout le groupe à moins qu'ils ne souhaitent le faire.
3. Continuez à présenter les sources de stress figurant sur la liste ci-dessous (à l'aide des diapositives PowerPoint ou du tableau à feuilles mobiles).
4. Demandez aux participants s'ils sont d'accord et s'ils souhaitent ajouter quelque chose à la liste.

**Risques qui affectent le bien-être du volontaire**

*Prenez individuellement 5 minutes pour répondre à la question suivante. Notez tous les risques qui vous viennent à l'esprit :*

- Quels sont les principaux risques qui affectent le bien-être du volontaire ?

**Risques qui affectent le bien-être du volontaire**

**Conditions de travail**

- exécuter des tâches physiquement pénibles, épuisantes, voire dangereuses, soit attendre du volontaire (ou le volontaire attend de lui-même) qu'il travaille de longues heures dans des conditions difficiles
- se détacher de plus en plus de sa propre famille ou de la vie à la maison
- ne pas se sentir apte à la tâche à réaliser, ou être dépassé par les besoins des personnes auxquelles il tente de venir en aide
- être témoin d'événements traumatisants – ou entendre les survivants raconter leur histoire de traumatismes et de perte.

**Risques qui affectent le bien-être du volontaire**

**Domaine personnel**

- se sentir coupable de la mort de quelqu'un que le volontaire aidait
- avoir des attentes idéalistes/irréalistes sur ce qu'un volontaire peut faire pour aider les autres
- se sentir obligé de résoudre tous les problèmes pour quelqu'un que l'on aide
- se sentir coupable d'avoir à assouvir ses propres besoins de repos ou de soutien
- faire face à des dilemmes éthiques et moraux

**Risques qui affectent le bien-être du volontaire**

**Problèmes organisationnels**

- disposer d'une description peu claire ou inexistante des tâches liées au poste, ou avoir un rôle peu clair dans l'équipe
- être mal préparé pour faire face à la frustration et à la colère des bénéficiaires qui ont l'impression que l'on ne répond pas à leurs besoins
- souffrir d'un manque de partage d'informations
- être mal préparé ou informé par rapport à la tâche
- souffrir d'une absence de limites entre travail et repos
- avoir une atmosphère sur le lieu de travail où le bien-être des volontaires n'est pas valorisé et où leurs efforts ne sont ni reconnus ni appréciés.

**Risques qui affectent le bien-être du volontaire**

**Domaine relationnel**

- ne pas se sentir soutenu par ses collègues ou par son superviseur
- avoir une mauvaise dynamique de groupe
- travailler avec une équipe stressée ou épuisée

## Risques qui affectent le bien-être du volontaire

### Domaine personnel

- se sentir coupable de la mort de quelqu'un que l'on aidait
- avoir des attentes idéalistes/irréalistes sur ce qu'un volontaire peut faire pour aider les autres
- se sentir obligé de résoudre tous les problèmes pour la personne que l'on aide
- se sentir coupable d'avoir à assouvir ses propres besoins de repos ou de soutien
- faire face à des dilemmes éthiques et moraux

### Domaine relationnel

- ne pas se sentir soutenu par ses collègues ou par son superviseur
- ne pas avoir une bonne dynamique d'équipe
- travailler avec une équipe stressée ou épuisée

### Conditions de travail

- exécuter des tâches physiquement pénibles, épuisantes, voire dangereuses, soit attendre du volontaire (ou le volontaire attend de lui-même) qu'il travaille de longues heures dans des conditions difficiles
- se détacher de plus en plus de sa propre famille ou de la vie à la maison
- ne pas se sentir apte à la tâche à réaliser, ou être dépassé par les besoins des personnes auxquelles on tente de venir en aide
- être témoin d'événements traumatisants – ou entendre les survivants raconter leur histoire de traumatismes et de perte.

### Problèmes organisationnels

- disposer d'une description peu claire ou inexistante des tâches liées au poste, ou avoir un rôle peu clair dans l'équipe
- être mal préparé pour faire face à la frustration et à la colère des bénéficiaires qui ont l'impression que l'on ne répond pas à leurs besoins
- souffrir d'un manque de partage d'informations
- être mal préparé ou informé par rapport à la tâche
- souffrir d'une absence de limites entre travail et repos
- avoir une atmosphère sur le lieu de travail où le bien-être des volontaires n'est pas valorisé et où leurs efforts ne sont ni reconnus ni appréciés.

Concluez en soulignant le point suivant :

Souvent, ce ne sont pas les épisodes de crise qui provoquent du stress chez le personnel et les volontaires. Les types de stress les plus fréquents ont pour origine les problèmes relationnels, les conditions de travail et les questions organisationnelles. Cela est dû au fait que le personnel et les volontaires trouvent souvent du sens dans leur travail et que, par ce biais, ils sont capables de s'adapter aux événements et récits traumatisants auxquels ils sont exposés.

Passez au sujet suivant, sur l'importance d'être conscient des sources de stress et des risques qui y sont associés.

## 2.2 Stress

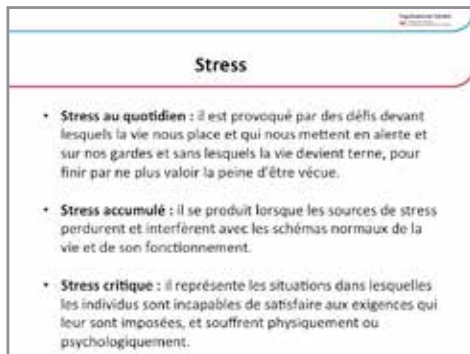
Obtenez l'attention du groupe en demandant :

Alors, qu'est-ce que le stress, en réalité ? Vous souvenez-vous d'un moment où vous avez été sous l'effet du stress ? Conservez cela à l'esprit pour l'instant ; nous parlerons des expériences auxquelles nous avons été confrontés dans quelques minutes.



Poursuivez avec la définition du stress : Le stress est une réaction normale à un défi émotionnel ou physique qui se produit quand les exigences sont trop grandes par rapport aux ressources dont on dispose pour s'adapter.

Continuez en faisant le lien entre cette définition et le vécu des participants. Demandez au groupe : Cette définition vous semble-t-elle logique et est-elle pertinente par rapport à ce moment où vous étiez sous l'effet du stress ?



Il existe différents types de stress :

- **Stress au quotidien** : il est provoqué par des défis devant lesquels la vie nous place et qui nous mettent en alerte et sur nos gardes et sans lesquels la vie devient terne, pour finir par ne plus valoir la peine d'être vécue.
- **Stress accumulé** : il se produit lorsque les sources de stress perdurent et interfèrent avec les schémas normaux de la vie et de son fonctionnement.
- **Stress critique** : il représente les situations dans lesquelles les individus sont incapables de satisfaire aux exigences qui leur sont imposées, et souffrent physiquement ou psychologiquement.

S'il dispose d'assez de temps, l'animateur pourra choisir de faire une activité stimulante multitâche (Annexe 1) avant l'activité suivante. Il s'agit-là d'un bon point de départ pour un débat sur les signes de stress.

## Les signes courants du stress

Les signes de stress peuvent se manifester sous de nombreuses formes :

- Signes physiques, par ex. maux d'estomac, fatigue
- Signes mentaux, par ex. difficultés à se concentrer, perte de la notion du temps
- Signes émotionnels, par ex. anxiété, tristesse, sentiment d'inutilité
- Signes spirituels, par ex. la vie n'a pas de sens
- Signes comportementaux, par ex. consommation excessive d'alcool, troubles du sommeil, imprudence
- Signes relationnels, par ex. rupture avec les siens, conflits avec les autres



Expliquez aux participants :

Ces signes de stress sont courants et ils disparaissent généralement en quelques semaines. Néanmoins, s'ils persistent ou empirent dans le temps, cela peut signifier que le niveau de stress est en train de s'intensifier.

Demandez aux participants pourquoi il est important de connaître les sources et signes de stress éventuels. Ne soyez pas rebuté si les participants ne répondent pas immédiatement ; permettez le silence et le temps de réflexion.

## Activité 4 : Signes de stress (groupe entier)



Être capable de reconnaître les signes courants du stress



Tableau à feuilles mobiles, marqueurs

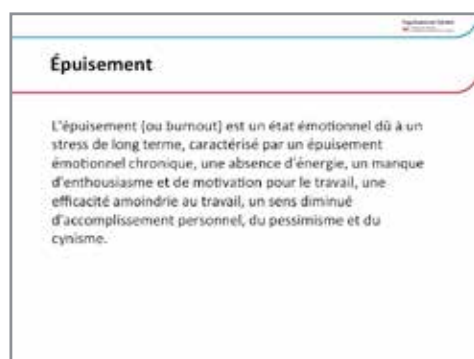


1. Demandez à l'ensemble du groupe : Quels sont les signes courants du stress que vous pouvez éventuellement constater chez un collègue ou un pair ?
2. Faites une liste des réponses sur le tableau à feuilles mobiles.
3. Complétez la liste en utilisant les informations ci-dessus au cas où les exemples donnés ne couvrent pas l'éventail complet des signes de stress.



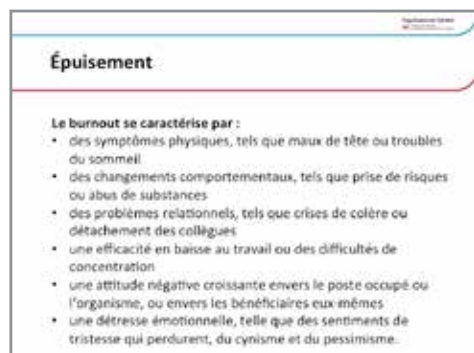
Il est important que les sources et les signes de stress éventuels soient connus aussi bien au niveau individuel qu'au niveau de l'organisation. Cela contribue à mettre en place des politiques et des pratiques pertinentes qui créent un environnement de travail sain et favorable. Les volontaires qui sont sous l'effet constant de sources de stress sans recevoir de soutien adéquat courent le risque de voir apparaître un état psychologique appelé « burnout ».

### 2.3 Burnout



Expliquez ce qu'est le burnout, en commençant par une définition (à l'aide d'une diapositive PowerPoint ou en écrivant la définition sur un tableau à feuilles mobiles) :

**Le burnout (ou épuisement) est un état émotionnel dû à un stress de long terme, caractérisé par un épuisement émotionnel chronique, une absence d'énergie, un manque d'enthousiasme et de motivation pour le travail, une efficacité amoindrie au travail, un sens diminué d'accomplissement personnel, du pessimisme et du cynisme.**



Le burnout se caractérise par :

- des symptômes physiques, tels que maux de tête ou troubles du sommeil
- des changements comportementaux, tels que prises de risques ou abus de substances
- des problèmes relationnels, tels que crises de colère ou propension à se détacher des collègues
- une efficacité en baisse au travail ou difficultés à se concentrer
- une attitude négative croissante envers le poste occupé ou l'organisme, ou envers les bénéficiaires eux-mêmes
- une détresse émotionnelle, telle que sentiments de tristesse qui perdurent, cynisme et pessimisme.

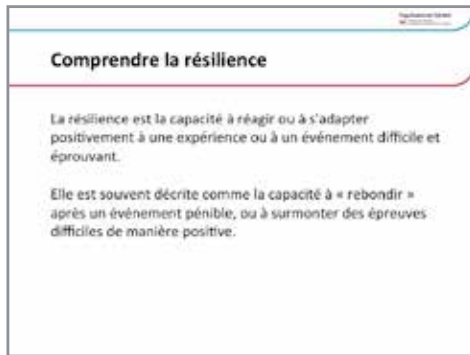
Souvent, la personne touchée par le burnout est la dernière à se rendre compte de ce qui lui arrive. C'est pourquoi il est important que tous - y compris les membres de l'équipe et les superviseurs - reconnaissent ce qui se passe afin de la soutenir.

Parfois, le personnel et les volontaires peuvent montrer des signes de réaction à un stress grave ou d'autres troubles de la santé mentale. Chaque programme doit disposer d'un dispositif d'orientation pour les personnes nécessitant un soutien professionnel. La Section 5 traite de quand et comment orienter les volontaires qui se trouvent dans ce cas.

### 2.4 Comprendre la résilience

Poursuivez en expliquant le concept de résilience :

Il est important de comprendre le concept de résilience afin de soutenir les volontaires qui peuvent souffrir de stress. Renforcer la résilience contribue à prévenir le développement du stress accumulé et critique.



La résilience est la capacité à réagir ou à s'adapter positivement à une expérience ou à un événement difficile et éprouvant. Elle est souvent décrite comme la capacité à « rebondir » après un événement pénible, ou à surmonter des épreuves difficiles de manière positive.

La réaction de chacun au stress est soumise à l'influence de nombreux facteurs, notamment la nature et la gravité de l'événement critique, le caractère et l'histoire personnelle, et les systèmes de soutien disponibles. La résilience ne signifie pas que les gens ne souffrent pas des expériences critiques qu'ils

vivent, mais plutôt qu'ils sont capables de s'y adapter et de s'en remettre en utilisant leurs propres ressources. La résilience n'est pas un trait de caractère fixe, présent ou absent. Les niveaux de résilience diffèrent d'un individu à l'autre, et, en réalité, nous avons tous des capacités d'adaptation que l'on peut renforcer.

## 2.5 Facteurs protecteurs



Expliquez maintenant ce que sont les facteurs protecteurs :



Les facteurs protecteurs sont les facteurs sociaux, psychologiques et biologiques qui renforcent la résilience d'une personne. Ils réduisent la probabilité selon laquelle un

### Activité 5 : Facteurs protecteurs (travail en petits groupes et groupe entier)



Identifier les facteurs protecteurs pour les volontaires travaillant en situation d'urgence



Polycopié 1 (en Annexe 3) : « Être volontaire en Norvège après juillet 2011 », post-it, tableau à feuilles mobiles, marqueurs



1. Demandez aux participants de former des groupes de 4 au plus.
2. Distribuez le polycopié 1.
3. Demandez aux participants de lire l'étude de cas et d'identifier les facteurs qui ont potentiellement protégé les volontaires norvégiens du stress.
4. Demandez aux participants d'énoncer tout facteur protecteur susceptible de promouvoir la résilience chez les volontaires.
5. Poursuivez tous ensemble et demandez, à chaque groupe d'énoncer chacun son tour un ou deux facteurs.
6. Résumez leurs commentaires sur le tableau à feuilles mobiles.
7. Complétez le débat avec la check-list ci-dessous au cas où ces facteurs-là ne seraient pas mentionnés.



Si nécessaire, prenez une autre étude de cas en fonction du contexte de travail du groupe en formation.

individu développera des effets psychosociaux sévères ou de long terme au contact de l'épreuve ou de la souffrance. Les facteurs protecteurs comprennent l'appartenance à une famille ou à une communauté attentive, la conservation de traditions et de gestes quotidiens, et une croyance religieuse ou une idéologie politique forte. Les activités de soutien psychosocial visent à renforcer les facteurs protecteurs chez les volontaires.



### Facteurs protecteurs de l'étude de cas

Avoir des réunions régulières régulières rassemblant l'ensemble du personnel et/ou des volontaires parce qu'elles génèrent un sentiment d'appartenance à une équipe

Avoir une culture organisationnelle dans laquelle les gens peuvent parler ouvertement et faire part de leurs problèmes, dans le respect du principe de confidentialité

Témoigner de la reconnaissance aux volontaires pour leur travail.

### Autres facteurs protecteurs

Être motivé par le fait d'aider les autres

Trouver du sens à son travail

Être capable de laisser son travail de côté et de se reposer

Être capable d'apporter son soutien et de recevoir du soutien des membres de son équipe

Savoir que du soutien est disponible, si et quand cela est nécessaire

Avoir des conditions de travail raisonnables via des politiques et des stratégies

Avoir des informations précises et disponibles sur la manière d'accéder au soutien

Perpétuer les gestes et les rituels

Préserver pratiques et croyances culturelles

Appartenir à une famille ou à une communauté attentionnée.


### Étude de cas : Être volontaire en Norvège après juillet 2011

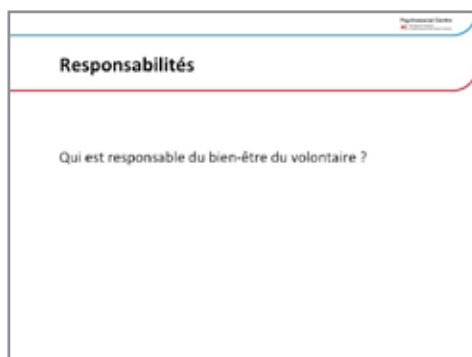
En juillet 2011, en Norvège, deux attaques terroristes successives ont coûté la vie à 77 personnes. La première était une explosion à la voiture piégée, à Oslo, qui a tué huit personnes et en a blessé au moins 209 autres. La seconde se produisait moins de deux heures plus tard, dans un camp d'été pour jeunes, sur l'île d'Utøya. Un homme armé, vêtu d'un faux uniforme de police, réussit à accoster sur l'île et à ouvrir le feu sur les participants pour en tuer 69.

Plusieurs centaines de volontaires de la Croix-Rouge norvégienne ont participé aux recherches pour retrouver les disparus après la fusillade d'Utøya et ont apporté leur soutien aux proches et aux jeunes de tout le pays. La Croix-Rouge a encouragé les volontaires à parler ouvertement de leurs réactions à ces événements tragiques, et des réunions ont été régulièrement organisées pour permettre aux volontaires de s'exprimer sur les problèmes rencontrés et sur ce qu'ils ont vécu.


Un programme spécial a été mis en place pour former le personnel et les volontaires des antennes locales et les aider à offrir du soutien aux jeunes touchés et à leurs proches une fois rentrés chez eux, après la tragédie. Plus tard, les volontaires ont rapporté que ce qu'ils avaient fait pour les jeunes et leurs proches avait été fortement apprécié.


## 2.6 Responsabilités

 Concluez la section en disant :  
 Nous venons d'examiner les risques qui affectent le bien-être du volontaire, comment identifier le stress et pourquoi il est important d'empêcher son accumulation. Nous avons vu la définition de la résilience et identifié une variété de facteurs protecteurs susceptibles de protéger les volontaires du stress. Les facteurs protecteurs réduisent également la probabilité selon laquelle les volontaires développeront des effets psychosociaux graves ou de long terme au contact de l'épreuve ou de la souffrance.




La question cruciale est maintenant : « Qui est responsable du bien-être du volontaire ? »

 Si vous en avez le temps, demandez aux participants de passer un moment à débattre de cette question avec leurs voisins, ou posez la question à tout le groupe.

 Assurez-vous que les points suivants soient évoqués :

Les Sociétés nationales ont une obligation de soutien vis-à-vis du bien-être de leurs volontaires avant, pendant et après une intervention d'urgence. Toutefois, tout le monde a un rôle à jouer dans la création d'un environnement de travail positif. Cela implique d'être compréhensif avec les exigences d'un poste, et de traiter les autres et soi-même avec sollicitude et respect. Par ailleurs, le bien-être du volontaire est de la responsabilité de chacun – gestionnaires, personnel et volontaires eux-mêmes.

 Informez les participants du programme du reste de la journée et du lendemain :

Le reste de la journée s'articulera autour de la pratique de l'auto-prise en charge, du soutien par les pairs et des premiers secours psychologiques. Ces outils aident les gestionnaires et les volontaires à prendre soin d'eux-mêmes et des autres. Ils sont importants en matière de bien-être psychosocial personnel et de formation des volontaires dans leur tâche. La seconde journée de formation sera axée sur comment mettre en place des dispositifs de soutien pour volontaires, comment contrôler et évaluer ces dispositifs, et communiquer l'importance et la disponibilité du soutien psychosocial.



### 3. Auto-prise en charge (1 heure)

#### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent comprendre :

- leurs ressources personnelles pour gérer le stress
- les stratégies d'auto-prise en charge
- les défis de l'auto-prise en charge.



Parlez aux participants de l'importance de l'auto-prise en charge :

Les volontaires doivent s'empresseur de prendre soin d'eux-mêmes afin d'être pleinement disponibles pour les personnes en détresse. Cela signifie s'engager au quotidien dans ce qui préserve leur santé mentale et physique. En outre, les gestionnaires doivent comprendre combien il est important de soutenir leur personnel et leurs volontaires dans la pratique de l'auto-prise en charge ; s'ils ne prêtent pas attention à leur propre stress et ignorent comment prendre soin de leur propre bien-être psychosocial, le mécanisme de soutien finira par s'effondrer.

Par conséquent, les activités suivantes aideront les participants à comprendre leurs propres ressources en gestion du stress et les sensibiliseront à l'importance de l'auto-prise en charge et aux difficultés potentielles que peuvent rencontrer les volontaires dans cette auto-prise en charge.



### 3.1 Ressources en gestion du stress

#### Activité 6 : Ressources pour la gestion du stress (travail individuel et collectif)



Sensibiliser les participants à leurs propres ressources de gestion du stress



Papier et stylos



1. Demandez aux participants de trouver leur parrain/filleul.
2. Demandez aux binômes de prendre dix minutes pour s'interviewer l'un l'autre, en se posant les questions suivantes :
  - Qu'est-ce qui vous maintient en bonne santé au quotidien ?
  - Quelles ressources mobilisez-vous, surtout dans les moments difficiles ?
3. Le groupe au complet, demandez aux participants s'ils ont noté quelque chose de spécial ou de différent dans les moments difficiles. Demandez-leur s'ils prêtent une attention particulière à prendre soin d'eux-mêmes dans les moments difficiles.
4. Concluez en disant aux participants qu'il s'agit d'un exercice qu'ils peuvent refaire avec leurs pairs au sein de leur Société nationale. Connaître ses ressources respectives dans la gestion du stress est une bonne base pour se soutenir l'un l'autre quand les temps sont durs.

### 3.2 Conseils sur l'auto-prise en charge à l'attention des volontaires




Passez en revue la liste des conseils sur l'auto-prise en charge (à l'aide de diapositives PowerPoint ou d'un tableau à feuilles mobiles). Expliquez aux participants qu'ils peuvent s'en servir dans leur travail avec les volontaires (soit en les communiquant verbalement soit en distribuant un polycopié).



### Conseils sur l'auto-prise en charge à l'attention des volontaires


- Si vous vous sentez dépassé par la situation ou par vos responsabilités, essayez de vous concentrer un moment sur des tâches simples et routinières. Confiez ce que vous ressentez à vos pairs et à vos superviseurs et soyez patient avec vous-même.
- Si vous passez par un moment critique, parlez à quelqu'un de vos pensées et sentiments peut vous aider à assimiler et à accepter toute expérience désagréable vécue.
- Certaines réactions sont normales et inévitables lorsque l'on travaille dans des circonstances pénibles.
- Reposez-vous et dormez suffisamment.
- Limitez votre consommation d'alcool et de tabac.
- Si vous avez des problèmes de sommeil ou si vous êtes angoissé, évitez la caféine, surtout avant d'aller vous coucher.
- Faites du sport pour réguler ou libérer les tensions.
- Mangez sainement et à des heures régulières.
- Gardez le contact avec vos proches.
- Parlez de vos expériences et de vos sentiments (même ceux qui vous paraissent effrayants ou bizarres) avec des collègues ou une personne de confiance.
- N'ayez ni honte ni peur de vous procurer de l'aide si vous ressentez stress, tristesse ou incapacité à assumer vos responsabilités. Il est possible que beaucoup d'autres gens ressentent ces mêmes sentiments.
- Écoutez ce que les autres ont à dire sur la manière dont l'événement les a affectés et comment ils font face. Ils ont peut-être des conseils judicieux à vous transmettre.
- Exprimez vos sentiments au travers d'activités créatives telles que le dessin, la peinture, l'écriture ou une pratique musicale.
- Jouez à des jeux et prenez le temps de vous amuser.
- Essayez délibérément de vous détendre en faisant des choses que vous appréciez, comme de la méditation ou du yoga.

 Demandez aux participants quelles difficultés les volontaires pourraient rencontrer à suivre l'un de ces conseils d'auto-prise en charge, quel qu'il soit. Vous pouvez étoffer le débat avec la liste ci-dessous.


### les défis de l'auto-prise en charge

- se sentir coupable de prêter attention à ses propres besoins
- s'inquiéter de ce que les superviseurs et les collègues pensent de soi
- trouver un endroit tranquille pour se relaxer sans être dérangé
- ne pas se rendre compte de l'impact négatif de son propre niveau de stress
- préserver des habitudes dans une situation inhabituelle.

### 3.3 Se préparer mentalement à la pratique de l'auto-prise en charge

 Expliquez ce qui suit aux participants :

Les volontaires se trouvent parfois dans les turbulences d'une situation qu'ils n'ont jamais vécue auparavant et à laquelle ils ne sont pas préparés. Il est impossible d'être entièrement préparé à des situations critiques, mais il peut être judicieux de s'y préparer mentalement afin d'être plus efficace en tant que volontaire. Le prochain exercice contribuera à préparer les volontaires à prendre soin d'eux-mêmes dans des situations de crise.

 Les animateurs doivent être sensibles au fait que cet exercice peut raviver des souvenirs chez des participants ayant vécu des expériences similaires, et que certains peuvent s'en émouvoir. Expliquez que cela est normal, et que les participants peuvent choisir de ne pas raconter leurs expériences ou préférer ne pas participer à l'exercice.

## Activité 7 : Se préparer mentalement à la pratique de l'auto-prise en charge (groupe entier)



Préparer mentalement les participants à se prendre eux-mêmes en charge dans les situations de crise



1. Choisissez un scénario dans l'Annexe 4 : « Scénarios d'auto-prise en charge ». Ils sont au nombre de cinq :
  - 1 : Gérer l'épuisement et les limites physiques
  - 2 : Gérer des événements émotionnellement épuisants
  - 3 : Gérer des problèmes personnels
  - 4 : Gérer des aspirations héroïques et des attentes irréalistes
  - 5 : Gérer la peur et la stigmatisation

Choisissez la catégorie qui s'applique le mieux aux participants et à la situation en question.
2. Dressez une liste des réponses possibles (répertoriées sous « options » à l'annexe 4, à la suite de chaque scénario) sur du papier de tableau à feuilles mobiles. Veillez à ce que les participants ne voient pas les réponses avant le début de l'activité.



1. Demandez aux participants de s'asseoir en cercle – sur des chaises ou sur le sol – et assurez-vous que tout le monde est à l'aise.
2. Expliquez au groupe que vous voulez qu'ils s'imaginent en train de pratiquer l'auto-prise en charge en tant que volontaire dans une situation de crise. Dites-leur que vous allez lire la description fictive d'un volontaire dans une situation donnée et que vous aimeriez que tout le monde ferme les yeux et s'imagine dans la situation de celui-ci.
3. Lisez le scénario à haute voix et laissez à chacun un moment de réflexion ; lisez ensuite les options sur ce qu'il est possible de faire après. Demandez alors aux participants de répondre – en levant la main – quant à la manière dont ils réagiraient, selon eux, dans cette même situation. Puis débattiez brièvement (5 à 10 minutes) des réponses. Donnez l'occasion aux participants de proposer d'autres options de réactions positives dans cette situation.



Concluez la section en disant aux participants qu'il n'y a ni bonne ni mauvaise réponse, et que toutes les mesures débattues sont des stratégies d'auto-prise en charge acceptables. Le plus important reste que les volontaires soient conscients de l'importance de se concentrer sur leurs propres besoins – même dans les situations de crise. Il est également important de connaître les dispositifs de soutien en place et d'en parler avec les autres, quand les volontaires sont en difficulté ou en détresse. C'est là l'axe de la prochaine section.





Thorkell Thorkelsson/ICR

## 4. Soutien par les pairs (1 heure)

### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent comprendre :

- les éléments clés du soutien par les pairs
- comment installer des dispositifs de soutien par les pairs



Expliquez aux participants que vous allez maintenant vous intéresser au soutien par les pairs, soit une approche efficace pour aider les volontaires à s'accommoder des situations stressantes.

Pour plus d'informations sur le soutien par les pairs, veuillez consulter les pages 45 à 48 de *Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial*.



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

Document de référence

### Soutien par les pairs

Le soutien par les pairs

- consiste à proposer de l'aide à quelqu'un qui se trouve dans une position identique à celle de la personne qui apporte son soutien ;
- est une stratégie utile pour s'adapter et gérer le stress ;
- utilise à bon escient les ressources disponibles au sein de l'organisation et parmi les volontaires ;
- est un processus actif qui exige l'implication des pairs dans la réciprocité de leur soutien et qui crée le temps et l'espace nécessaires pour dialoguer sur les réactions, les sentiments et les mécanismes d'adaptation.

Comme son nom l'indique, le « soutien par les pairs » signifie offrir son assistance à un pair (c.-à-d. quelqu'un qui occupe la même position que celui qui apporte son soutien). Le soutien par les pairs est une stratégie utile pour s'adapter au stress et le gérer, et pour utiliser à bon escient les ressources disponibles au sein d'une organisation et parmi les volontaires.

Le soutien par les pairs est un processus actif. Il exige l'implication des pairs dans la réciprocité de leur soutien et dans la création du temps et de l'espace nécessaires pour dialoguer sur les réactions, les sentiments et les mécanismes d'adaptation.

Document de référence

### Avantages du soutien par les pairs

- Sa mise en œuvre est souvent rapide dès lors que les mécanismes sont en place.
- Le soutien par les pairs permet souvent d'empêcher que les volontaires souffrant de stress ne développent d'autres problèmes.
- Le fait de partager des difficultés avec ses pairs diminue les malentendus ou l'interprétation erronée de comportements, etc.
- Les volontaires sont ainsi en mesure d'apprendre d'autrui des manières de s'adapter et, ainsi, de renforcer leurs propres aptitudes à l'adaptation.
- Se rencontrer en groupe permet d'atténuer les peurs ou la stigmatisation associée(s) à l'expression des émotions et au fait de demander de l'aide.

Le soutien par les pairs est utile pour les raisons suivantes :

- Sa mise en œuvre est souvent rapide dès lors que les mécanismes sont en place.
- Le soutien par les pairs permet souvent d'empêcher que les volontaires souffrant de stress ne développent d'autres problèmes.
- Le fait de partager des difficultés avec ses pairs diminue les malentendus ou

l'interprétation erronée de comportements, etc.

- Les volontaires sont ainsi en mesure d'apprendre d'autrui des moyens de s'adapter et, de ce fait, de renforcer leurs propres aptitudes à l'adaptation.
- Se rencontrer en groupe permet de réduire les peurs ou la stigmatisation associée(s) à l'expression des émotions et au fait de demander de l'aide.

Les pairs qui apportent leur soutien partagent des expériences et offrent à l'autre une aide à court terme. Il est important de souligner qu'ils NE sont PAS des conseillers et que le but du soutien par les pairs n'est en aucun cas de se substituer à de l'aide professionnelle. Le personnel professionnel en soutien psychosocial peut jouer un rôle dans la formation et la supervision des pairs apportant leur soutien. Il peut les aider à résoudre des problèmes et à orienter les pairs ayant peut-être besoin d'un soutien professionnel supplémentaire. Nous parlerons davantage de l'orientation à la section 5.

## 4.2 Installer des dispositifs de soutien par les pairs

Document de référence

### Installer des mécanismes de soutien par les pairs

Il existe différentes façons d'offrir du soutien par les pairs, notamment :

- les systèmes de parrainage
- les réunions de soutien de groupes de pairs
- les pairs formés au soutien de leurs semblables

Expliquez qu'il existe différentes façons d'offrir du soutien par les pairs, notamment :

- les systèmes de parrainage
- les réunions de soutien de groupes de pairs
- les pairs formés au soutien de leurs semblables.

Le soutien informel par les pairs comprend les systèmes de parrainage, dans lesquels deux volontaires ou un volontaire et un membre du personnel forment un binôme

## Activité 8 : Installer des dispositifs de soutien par les pairs



Déterminer les facteurs clés du soutien par les pairs



Papier de tableau à feuilles mobiles, marqueurs



1. Divisez les participants en trois groupes :
  - Demandez au groupe 1 d'énumérer cinq éléments clés du soutien par les pairs.
  - Demandez au groupe 2 d'énumérer cinq points dont il faut tenir compte lorsque l'on organise des réunions de soutien par les pairs.
  - Demandez au groupe 3 d'énumérer cinq sujets pour la formation au soutien par les pairs.
2. Après 20 minutes, demandez au groupe de présenter brièvement leurs points devant tout le groupe, à l'aide des tableaux à feuilles mobiles.
3. Au cas où il y aurait des lacunes dans ce que les groupes présentent, puisez dans l'encadré de la page suivante pour compléter les présentations.

pour se soutenir mutuellement. Ils peuvent travailler côte à côte sur le terrain, pouvant ainsi veiller à leur sécurité mutuelle et vérifier, tout au long de la journée, comment l'autre s'adapte. Le parrain peut suggérer au volontaire de faire une pause, s'il montre des signes de stress naissant, voire lui recommander d'arrêter le travail si le stress semble sérieux. Un parrain peut également être disponible une fois l'urgence passée afin de réfléchir ensemble à l'expérience vécue.

### Conseils pour les pairs formés au soutien

- Être disponible
- Gérer la situation et localiser les ressources
- Fournir des informations
- Aider la personne à laquelle l'on apporte son aide à reprendre le contrôle
- Encourager
- Préserver la confidentialité
- Faire un suivi

### Installer des mécanismes de soutien par les pairs

Formez trois groupes :

**Groupe 1 :** énumérez cinq éléments clés du soutien par les pairs.

**Groupe 2 :** énumérez cinq points dont il faut tenir compte lorsque l'on organise des réunions de soutien par les pairs.

**Groupe 3 :** énumérez cinq sujets pour la formation au soutien par les pairs.



### Éléments clés du soutien par les pairs :

- intérêt, empathie, respect et confiance
- communication efficace et bonnes aptitudes à l'écoute
- rôles clairement définis
- travail d'équipe, coopération et résolution des problèmes
- débats sur l'expérience pendant le travail.

### Réunions de soutien par les pairs :


- Assurez-vous d'avoir programmé des réunions sur une base régulière.
- Essayez de programmer des réunions quand tous peuvent y assister.
- Faites une supervision régulière des pairs apportant leur soutien à leurs semblables avec du personnel de soutien psychosocial, lorsque cela est possible.
- Formez avec les volontaires qui le souhaitent une équipe de soutien par les pairs pour qu'ils s'adressent à d'autres volontaires, plus particulièrement aux nouvelles recrues. L'équipe qui se met en relation avec des pairs peut alors les sensibiliser au soutien disponible et leur proposer son assistance.
- Organisez des groupes de soutien par les pairs, dirigés par des pairs expérimentés et formés à cet effet ou par du personnel de soutien psychosocial.

### Thèmes de formation :

- Comment être un pair efficace dans le soutien apporté à ses semblables
- Aptitudes à la communication
- Premiers secours psychologiques
- Comment orienter quand des pairs nécessitent une aide supplémentaire
- Auto-prise en charge

## Activité 9 : Conversation parrain-filleul (en binôme)



 Réfléchir sur la manière dont les participants peuvent recourir aux systèmes de parrainage dans leur Société nationale.

 Aucun



1. Demandez aux participants de trouver leur parrain/filleul.
2. Demandez ensuite aux participants de prendre 10 minutes pour parler de la manière dont ils pourraient recourir aux systèmes de parrainage dans leur Société nationale.



Passez en revue les conseils suivants pour les pairs apportant leur soutien, sur un PowerPoint ou un tableau à feuilles mobiles :

- Être disponible
- Gérer la situation et localiser les ressources
- Fournir des informations

- Aider la personne à laquelle l'on apporte son aide à reprendre le contrôle
- Encourager
- Préserver la confidentialité
- Faire un suivi



FICR

## 5. Premiers secours psychologiques pour volontaires (1 heure et 30 minutes)

### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent comprendre :

- les éléments de base des PSP
- Comment offrir des PSP
- Quand et comment orienter un volontaire nécessitant un soutien complémentaire.



#### Premiers secours psychologiques pour volontaires

Les premiers secours psychologiques (PSP) consistent en un soutien emprunt de sollicitude, offert aux personnes ayant vécu un événement ou une situation extrêmement pénible. Ils impliquent de se montrer chaleureux et empathique, et d'écouter. Cela signifie aussi sécuriser l'environnement des personnes et les aider à gérer leurs besoins pratiques et leurs problèmes.



Présentez la section :

Lors d'une crise, les volontaires et le personnel veulent aider ceux qui sont touchés de la meilleure façon possible. En parallèle, les gens s'inquiètent souvent de dire ou de faire les choses comme il le faut avec, parfois même, la peur d'empirer les choses. Dans cette section, nous étudierons comment le personnel et les volontaires peuvent utiliser les premiers secours psychologiques (PSP) pour se soutenir mutuellement. Les PSP sont la pierre angulaire du soutien offert par le mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge aux survivants de situations d'urgence et aux personnes touchées par des conflits. On les utilise dans des situations où les gens ont vécu un événement critique et souffrent d'un stress aigu.

Pour plus d'informations sur les premiers secours psychologiques, veuillez consulter les pages 49 à 55 de **Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial**

### 5.1 Que sont les premiers secours psychologiques ?



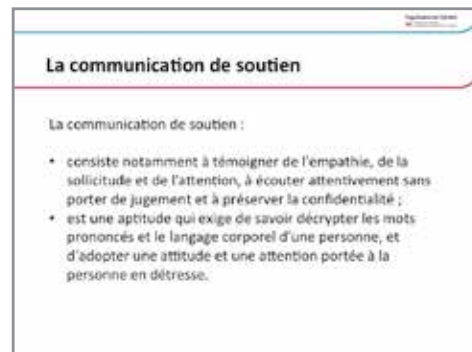
Demandez aux participants ce qu'ils connaissent déjà sur les PSP.



Poursuivez en définissant les PSP : **Les PSP consistent en un soutien emprunt de sollicitude, offert aux volontaires ayant vécu un événement ou une situation très difficile.** Ils impliquent de se montrer chaleureux et empathique, et d'écouter. Cela signifie aussi sécuriser l'environnement des personnes et les aider à gérer leurs besoins pratiques et leurs problèmes.

Les volontaires qui sont en état de choc ou en crise ont parfois du mal à réfléchir de manière claire, et à savoir comment s'adapter à la situation et s'aider eux-mêmes. Leur sens du temps peut être perturbé et parfois, ils se sentent très vulnérables ou comprennent mal ce qui se dit et ce qui se fait autour d'eux. D'autres peuvent s'adapter relativement bien à un événement difficile sur le moment, mais ont plus tard des pensées et des sentiments dérangeants. Savoir comment prodiguer les PSP aidera les collègues volontaires à intervenir efficacement dans ces situations.

### 5.2 La communication de soutien



Énoncez les éléments de la communication de soutien :

Offrir des PSP efficaces implique de la communication de soutien. Cela consiste notamment à témoigner de l'empathie, de la sollicitude et de l'attention, à écouter attentivement sans porter de jugement et à préserver la confidentialité.

Bien que nous communiquions et interagissons tous les jours les uns avec les autres, la communication de soutien est une aptitude qui exige de savoir décrypter les mots prononcés et le langage corporel d'une personne, et d'adopter une attitude et une attention envers la personne en détresse.



Pour la prochaine activité, assurez-vous que les trois groupes soient positionnés selon les instructions, dans la mesure où la réussite de l'exercice en dépend.

mangler  
angivelse af tid

## Activité 10 : Communication de soutien (groupe entier)



Sensibiliser davantage à l'impact de l'attitude et de l'attention sur la communication de soutien.

Papier de tableau à feuilles mobiles préparé à l'avance (avec des instructions pour les personnes à l'écoute, telles que l'indiquent les consignes ci-dessous).



1. Divisez les participants en trois groupes.
2. Demandez aux participants des groupes 1 et 2 de s'asseoir face à face, sur deux rangées.
3. Demandez aux participants du groupe 3 de se tenir debout, derrière les personnes du groupe 2.
4. Demandez maintenant à ceux du
  - groupe 1 d'être les personnes à l'écoute (les écoutants)
  - groupe 2 d'être les personnes qui parlent (les écoutés)
  - groupe 3 d'être les observateurs.
5. Les animateurs se tiendront derrière les personnes du groupe 2 (avec leur tableau à feuilles mobiles préparé, si c'est ce qui est utilisé).
6. Expliquez que dans quelques minutes, vous aimeriez que les écoutés racontent une courte histoire sur eux-mêmes. Il peut s'agir de leur trajet pour venir à la formation ce matin, de ce qu'ils ont fait la veille au soir, d'une histoire qui remonte à leur enfance, etc. Dites-leur qu'il leur est interdit de se retourner pour regarder l'animateur pendant l'exercice. Ceci est essentiel.
7. Expliquez que vous vous tiendrez derrière les écoutés. Ne dites pas ce que vous allez faire.
8. Demandez aux observateurs de prêter attention à tout changement qu'ils constateraient chez les écoutants et chez les écoutés.
9. Demandez aux écoutés de commencer à raconter leur histoire.
10. À ce moment-là, mimez vos instructions (une à la fois) aux écoutants OU montrez-leur vos instructions sur une feuille du tableau à feuilles mobiles préparée à l'avance. Voici une liste d'instructions (étoffez, le cas échéant) :
  - Vous écoutez activement
  - Vous avez l'air de vous ennuyer
  - Interrompez et parlez de vous-même.
11. Faites cesser l'activité lorsque vous sentez qu'assez de temps s'est écoulé pour constater des changements dans l'attention et les attitudes.
12. Demandez aux écoutés de faire un retour d'information. Qu'ont-ils ressenti à raconter leur histoire au fil de cette activité ? Ont-ils remarqué des différences chez l'écoutant et en quoi cela a-t-il affecté leur capacité à raconter ?
13. Demandez aux observateurs ce qu'ils ont remarqué.
14. Demandez aux écoutants ce qu'ils ont remarqué.
15. Qu'avez-vous tous appris de cet exercice ?

### 5.3 Les quatre éléments clés des PSP

Les quatre éléments clés des PSP
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rester proche</li> <li>• Écouter attentivement</li> <li>• Accepter les sentiments</li> <li>• Fournir des soins généraux et une aide pratique</li> </ul>

Poursuivez en parlant des quatre éléments des premiers secours psychologiques :

Lorsque vous offrez des PSP, il est important de garder ces quatre points à l'esprit :

1. Rester proche
2. Écouter attentivement
3. Accepter les sentiments
4. Fournir des soins généraux et une aide pratique

Demandez aux participants ce que ces quatre éléments doivent comprendre. Assurez-vous que les points de la check-list soient mentionnés.



## PSP pour volontaires

### 1. RESTER PROCHE

- Les superviseurs ou les pairs formés au soutien par les pairs peuvent aider le volontaire à retrouver un sentiment de sécurité et de confiance en restant proche et en gardant son calme, même si le volontaire est très nerveux ou émotif.
- Attendez-vous à ce que certains volontaires expriment leurs émotions par des explosions violentes, par ex. en criant ou en rejetant l'aide proposée.
- Maintenez calmement le contact ou restez proche, au cas où le volontaire aurait besoin d'aide ou voudrait parler de ce qui s'est passé. Par-dessus tout, soyez franc et honnête afin d'aider le volontaire en détresse à recouvrer un sentiment de confiance et de sécurité. Soyez vous-même et témoignez-lui une chaleur et une attention naturelles.

### 2. ÉCOUTER ATTENTIVEMENT

- Prenez le temps d'écouter attentivement le récit du volontaire. Raconter leur histoire aide souvent les volontaires à comprendre et à composer avec ce qu'ils ont vécu.
- Faites-leur savoir que vous les écoutez en leur donnant votre attention sincère. Si vous soutenez un volontaire sur le lieu d'un accident, écoutez-le et parlez calmement avec lui jusqu'à ce que des renforts arrivent.
- Véhiculez votre écoute attentive via des affirmations verbales et non verbales. Cela implique de répondre par une expression faciale de sympathie, en acquiesçant, ou par d'autres signes de compréhension, ainsi que par le biais de commentaires tels que « Je vois », « J'écoute », « Je vous en prie, continuez », ou « J'aimerais en entendre davantage à ce sujet ». N'exagérez pas vos réactions, essayez plutôt de communiquer d'une manière qui vous est naturelle. Chaque culture a ses manières propres de définir un comportement approprié. Toutefois, en général, il est important de se souvenir de :
  - Se tourner vers le volontaire ou lui faire face quand il parle.
  - Adopter une posture ouverte en décroisant les bras.
  - Poser des questions ouvertes.
  - Conserver une distance appropriée qui montre votre intérêt sans être ni trop intime ni insistant.
  - Éviter les gestes ou les mouvements distractifs.
  - Établir un contact visuel approprié.

- Sembler calme et détendu.
- Éviter de poser trop de questions ou d'insister pour obtenir des informations.

### 3. ACCEPTER LES SENTIMENTS

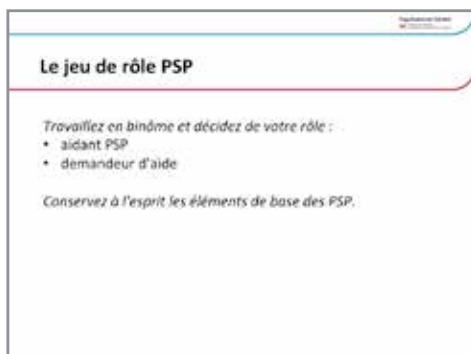
- Ne vous fermez pas à ce que dit le volontaire et acceptez ses sentiments et son interprétation des événements.
- N'essayez pas de corriger les faits ou de juger la perception qu'il a des choses qui se sont produites ; l'exactitude des événements n'est pas importante ici. Ce qui compte ce sont plutôt les sentiments de la personne.
- Ne demandez pas au volontaire de se remémorer tous les détails d'une expérience traumatisante vécue.
- Avoir de l'empathie et du respect pour la personne vous aidera à accepter ses sentiments. L'empathie est la capacité à se mettre à la place des autres et à comprendre leur situation, leurs sentiments et leurs motivations.
- Peu importe les réactions que le volontaire touché peut avoir, ayez un regard positif et sincère envers son bien-être et son mérite.

### 4. FOURNIR SOINS GÉNÉRAUX ET AIDE PRATIQUE


- Quand des volontaires ont vécu une situation de crise ou sont en état de choc, leur donner un coup de main pour des choses pratiques est d'une grande aide. Il peut s'agir de contacter quelqu'un qui peut passer du temps avec le volontaire, de faire en sorte que quelqu'un aille chercher ses enfants à l'école, de l'aider à trouver un moyen de transport pour rentrer chez lui, ou à obtenir des soins médicaux ou un autre soutien, le cas échéant.
- Veillez à respecter les souhaits du volontaire et n'assumez pas trop de responsabilités. Au lieu de cela, soutenez-le plutôt pour qu'il maîtrise à nouveau sa situation personnelle, étudie ses options et prenne ses propres décisions. Bien qu'un volontaire ayant vécu un événement douloureux puisse se sentir désorienté ou vulnérable à ce moment-là, il est important de se souvenir qu'il reste une personne forte d'aptitudes et de ressources propres.
- Encouragez cette capacité à s'aider soi-même, et donnez-lui de l'autonomie en le faisant se sentir résilient et plein de ressources. Restez pratique et aidez le volontaire à commencer à répondre à ses propres besoins.




## 5.4 Le jeu de rôle PSP



### Activité 11 : Jeu de rôle PSP (travail en petits groupes et groupe entier)

 Pratiquer les PSP

 Polycopié 2 (Annexe 3) : « Scénarios pour les PSP »



1. Demandez aux participants de former des binômes pour le jeu de rôle.
2. Donnez un scénario à chaque binôme.
3. Demandez à chaque binôme de décider de ses rôles pour la première partie de cette activité – une personne sera l'aidant PSP et l'autre, le demandeur d'aide.
4. Demandez aux aidants PSP de jouer les étapes qu'ils réaliseraient pour offrir des PSP à une personne touchée telle que dans le scénario, en gardant à l'esprit les fondamentaux des PSP. Insistez sur le fait que les participants n'ont pas besoin de jouer leur rôle à la perfection. L'aspect essentiel des PSP consiste à témoigner de l'attention, une chaleur et un intérêt véritables pour la personne.
5. Après 10 minutes, demandez aux participants d'échanger leurs rôles et de prendre un nouveau scénario.
6. Poursuivez avec tout le groupe et posez les questions suivantes :
  - En quoi était-ce différent d'une conversation de tous les jours ?
  - Quel effet cela faisait-il d'être l'aidant PSP ?
  - Quel effet cela faisait-il d'être le demandeur d'aide ?
7. Vous pouvez également demander :
  - Quels sont les besoins pratiques ou les préoccupations de la personne touchée ?
  - De quelles informations les aidants doivent-ils disposer pour être en mesure d'aider les gens et de faire la liaison entre eux et l'information, les services et le soutien ?
  - Quels aspects de l'aide dépassent votre rôle ou votre capacité envers la personne ou les gens touchés ?
8. Concluez l'exercice en demandant aux participants ce qui est, selon eux, important lorsque l'on prodigue des PSP. Vous utiliserez une diapositive PowerPoint ou vous copierez les points sur un tableau à feuilles mobiles pour en débattre. Soulignez les points clés suivants dans le recours aux PSP :
  - Soyez fiable et tenez vos promesses.
  - Ne tirez jamais profit d'une relation avec quelqu'un que vous aidez.
  - Respectez le droit de la personne à prendre ses propres décisions, et soyez attentif à ses questions et à ses besoins.
  - Ne soyez jamais envahissant ou insistant ; ne forcez personne à vous raconter son histoire s'il n'en a pas envie.
  - Préservez la confidentialité. Ce que quelqu'un vous dit et les détails de ce qu'il a vécu doivent rester privés, sans pouvoir faire l'objet d'une discussion avec autrui. Si vous avez du mal à assimiler ce que quelqu'un vous a raconté, il vaut peut-être mieux contacter un superviseur pour demander conseil ou pour trouver une orientation.
  - Ayez conscience des limites de votre rôle en tant que volontaire et sachez quand orienter quelqu'un vers un soutien spécialisé.

## 5.5 Quand et comment orienter

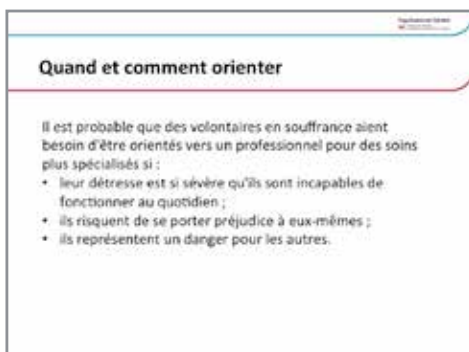


Commencez par demander aux participants de lever la main si la procédure d'orientation de leur Société nationale leur est familière. Posez des questions liées au suivi :

- Quelqu'un ici a-t-il déjà orienté une personne ?
- Quelqu'un ici a-t-il essayé d'aider des gens qui étaient plongés dans une détresse si sévère qu'ils n'étaient plus capables de fonctionner dans leur vie quotidienne ?

Expliquez la procédure d'orientation aux participants :

La plupart des volontaires se remettent d'une situation de détresse avec le temps, du soutien et un minimum d'aide prodigués par ceux qui les entourent. Toutefois, certains volontaires souffrent parfois d'une détresse sévère ou qui perdure longtemps après la fin de l'événement critique. Dans ces circonstances, il conviendra d'orienter ces volontaires vers des soins plus spécialisés.



Il est probable que des volontaires en souffrance aient besoin d'être orientés vers un professionnel pour des soins plus spécialisés si :

- leur détresse est si sévère qu'ils sont incapables de fonctionner au quotidien ;
- ils risquent de se porter préjudice à eux-mêmes ;
- ils représentent un danger pour les autres.

Les orientations doivent toujours se faire sur consultation d'un superviseur ou d'un gestionnaire de programme. En règle générale, les personnes concernées doivent toujours être informées de la décision de les orienter vers une aide professionnelle. Elles doivent savoir qu'on s'occupe d'eux, et comprendre les raisons de l'orientation. Si le volontaire s'oppose à voir un spécialiste en santé mentale, par exemple, l'aidant doit pouvoir l'orienter vers son médecin traitant. Dans des situations de ce genre, l'aidant devra parler des directives d'orientation en vigueur dans sa Société nationale avec son superviseur.

Il est recommandé que toute Société nationale dispose d'un dispositif d'orientation pour les volontaires qui nécessitent un soutien professionnel. Si votre Société nationale manque de ressources pour en avoir, elle peut peut-être établir un lien avec un établissement de soins de santé local ou une ONG sur place.



## Conclusion (15 minutes)

### Activité 12 : Trouver son parrain/filleul (en binôme)



Pratiquer les systèmes de parrainage



Aucun



1. Demandez aux participants de trouver leur parrain/filleul.
2. Posez maintenant aux participants les questions suivantes :
  - Comment était votre journée ?
  - Quels sont vos points d'apprentissage de la journée ?
  - De quoi avez-vous hâte au sujet de la formation de demain ?

### Exercice : Sortie



Si vous avez assez de temps, choisissez une activité pour boucler la journée dans l'Annexe 1.



Jour **2**



Cartelle Doe/FCR

## 6. Mettre en place des dispositifs de soutien psychosocial destiné aux volontaires (2 heure et 30 minutes)

### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent pouvoir :

- identifier les activités de soutien à déployer à chaque phase d'une situation de crise
- comprendre et analyser les dispositifs de soutien psychosocial en vigueur
- élaborer des dispositifs de soutien psychosocial.

Pour plus d'informations sur la mise en place de dispositifs de soutien psychosocial destiné aux volontaires, veuillez consulter les pages 32 à 44 de **Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial**.

### Exercice : entrée (15 minutes)

#### Objectif

Commencer la journée sur une note positive

#### Consignes

Choisissez un exercice d'entrée dans l'annexe 1.



Demandez aux participants de récapituler brièvement les outils vus la veille. Veillez à ce que les outils suivants soient mentionnés :

- auto-prise en charge
- soutien par les pairs
- PSP.

Poursuivez en expliquant :

Dans cette section, nous allons parler de l'importance qu'il y a à proposer des activités de soutien psychosocial aux volontaires à chacune des phases d'une intervention. Nous allons continuer de parler et de développer les dispositifs de soutien psychosocial qui existent au sein de vos Sociétés nationales.

### 6.1 Activités de soutien au niveau de chaque phase d'intervention (avant, pendant et après)

#### Activités de soutien au niveau de chaque phase d'intervention

**Avant** l'intervention elle-même, il est important de préparer les volontaires à la tâche qui les attend.

**Au cours de** l'activité, il est important d'offrir aux volontaires un soutien continu.

**Après** l'intervention, le temps est au rétablissement, à la réflexion et à l'amélioration des interventions futures.



Expliquez aux participants l'importance des activités de soutien psychosocial à chaque phase des activités réalisées par les volontaires :

Que vous soyez chargé des volontaires dans les situations d'urgence ou dans des programmes sociaux permanents, veillez à ce que le dispositif 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 :

- Avant l'intervention elle-même, il est important de préparer les volontaires à la tâche qui les attend.
- Pendant l'activité, il est important d'offrir aux volontaires un soutien continu.
- Après l'intervention, le temps est au rétablissement, à la réflexion et à l'amélioration des interventions futures.

Activités de soutien au niveau de chaque phase d'intervention
<p><b>Groupe 1 : Avant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment les gestionnaires peuvent-ils promouvoir le bien-être psychosocial des volontaires avant qu'une crise ne se produise, ou avant que des volontaires ne soient envoyés sur le terrain ?</li> </ul>
<p><b>Groupe 2 : Pendant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment les gestionnaires peuvent-ils promouvoir le bien-être psychosocial des volontaires pendant une intervention active lors d'un événement isolé ou d'une crise installée ?</li> </ul>
<p><b>Groupe 3 : Après</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment les gestionnaires peuvent-ils promouvoir le bien-être psychosocial des volontaires une fois la crise terminée, ou lorsque les volontaires ont achevé leur tâche ?</li> </ul>

### Activité 13 : Activités de soutien au niveau de chaque phase d'intervention (avant, pendant et après) (travail de groupe)



Réfléchir sur ce que les gestionnaires peuvent faire pour promouvoir le bien-être psychosocial des volontaires avant, pendant et après une intervention



Papier de tableau à feuilles mobiles et marqueurs pour les groupes



1. Dites aux participants que vous allez maintenant travailler sur ce que les gestionnaires peuvent faire avant, pendant et après une intervention active pour soutenir leurs volontaires.
2. Divisez les participants en trois groupes, comme suit :
  - Groupe 1 : Avant - Comment les gestionnaires peuvent-ils promouvoir le bien-être psychosocial des volontaires avant qu'une crise ne se produise, ou avant que des volontaires ne soient envoyés sur le terrain ?
  - Groupe 2 : Pendant - Comment les gestionnaires peuvent-ils promouvoir le bien-être psychosocial des volontaires pendant une intervention active lors d'un événement isolé ou d'une crise installée ?
  - Groupe 3 : Après - Comment les gestionnaires peuvent-ils promouvoir le bien-être psychosocial des volontaires une fois la crise terminée, ou lorsque les volontaires ont achevé leur tâche ?
3. Demandez-leur de s'asseoir dans leur groupe, à trois tables différentes. Donnez-leur environ 10 minutes pour répondre à leur question et écrire leurs points sur du papier de tableau à feuilles mobiles.
4. Demandez aux participants de faire une rotation de table, sans toutefois emporter leur papier de tableau à feuilles mobiles. (Le groupe 1 se déplace sur la table du groupe 2 ; le groupe 2 va sur la table du groupe 3 ; le groupe 3, quant à lui, prend la table du groupe 1.)
5. Demandez aux groupes de prendre 5 minutes de plus pour ajouter de nouveaux points à la liste laissée par l'autre groupe.
6. Répétez la procédure une nouvelle fois.
7. Demandez finalement à tous les groupes de faire une dernière rotation de manière à ce qu'ils réintègrent la table où ils avaient commencé. Demandez aux groupes de lire chacun son tour l'ensemble des points notés sur le papier de tableau à feuilles mobiles.
8. Concluez avec le groupe au complet en ajoutant des points à partir de la check-list de la page suivante, au cas où il en manquerait dans les réponses des groupes.



## Avant : Informer et préparer

### Recrutement et sélection

- Au cours du processus de sélection, il est important d'évaluer comment les volontaires potentiels comprennent leurs expériences antérieures et de quelle manière ils s'y sont adaptés. Ils devront avoir pris une certaine distance émotionnelle avec leurs expériences difficiles et être conscients que le travail dans les situations d'urgence peut également déclencher des sentiments appartenant au passé.
- La sélection peut contribuer à identifier parmi les volontaires ceux qui sont susceptibles de se sentir dépassés par le travail dans un contexte de crise.

### Orientation

- Il est important que les gestionnaires disposent de descriptions de poste qui établissent clairement ce que l'on attend des volontaires.

### Briefing et formation

- Il est important de former les volontaires, ainsi que les autres membres du personnel et les gestionnaires, en techniques de soutien de base, telles que premiers secours psychologiques et soutien par les pairs.
- La formation adéquate des supérieurs hiérarchiques est tout particulièrement importante, si l'on veut s'assurer que les gestionnaires disposent des connaissances et des outils permettant de fournir du soutien aux volontaires qui en ont besoin.

### Planification de l'urgence

- L'élaboration préalable de plans d'urgence peut aider les Sociétés nationales à être prêtes en cas d'événements d'urgence particulièrement difficiles ou amples.
- Une fois ces plans établis, veillez à ce que les volontaires et les gestionnaires connaissent leur rôle et leurs responsabilités en matière d'auto-prise en charge et de prise en charge d'équipe, et qu'ils sachent comment accéder à du soutien supplémentaire, le cas échéant.
- Il est également essentiel que les plans d'urgence soient inscrits au budget, et que la procédure de libération de fonds soit claire et simple. Ainsi, du soutien peut être rapidement fourni aux volontaires en situation critique aiguë.

## Pendant : Contrôle et soutien

### Réunions d'équipe

- Créer une atmosphère ouverte et propice au soutien pour les volontaires est l'une des mesures de soutien les plus importantes que vous puissiez mettre en place en tant que gestionnaire.

- En tant que supérieur hiérarchique ou superviseur, soyez proactif dans la création d'une culture de soutien mutuel dans les équipes en :
  - parlant ouvertement du stress et du soutien psychosocial de façon à ce que les volontaires se sentent libres d'exprimer leurs sentiments et leurs préoccupations sans peur de conséquences
  - promouvant un sentiment d'appartenance et d'unité via des réunions d'équipe régulières
  - étant disponible pour superviser ou avoir des conversations en privé avec des volontaires
  - allant à la rencontre de volontaires qui, selon vous, pourraient être en détresse ou avoir besoin de soutien
  - respectant la confidentialité, créant ainsi un environnement sûr incitant les volontaires à demander de l'aide en cas de besoin
  - encourageant les volontaires à avoir recours à de bonnes stratégies d'auto-prise en charge dans le cadre de leur propre responsabilité envers leur bien-être.

### Contrôler le stress individuel et d'équipe

- En tant que gestionnaire, soyez tout particulièrement attentif aux volontaires exposés à des événements critiques dans le cadre de leurs fonctions. Si vous disposez déjà de réseaux de soutien et de ressources d'orientation, veillez à ce qu'ils soient prêts et disponibles.
- Souvenez-vous que les gestionnaires et les superviseurs peuvent, eux aussi, avoir besoin d'un surcroît de soutien et de supervision alors qu'ils aident ceux parmi leurs volontaires qui sont directement soumis à l'impact d'un événement critique.
- Être déterminé et actif sur le sujet de l'auto-prise en charge n'aide pas seulement les volontaires à résister aux rigueurs du travail en situation d'urgence, mais cela leur permet également d'aider les bénéficiaires avec plus d'efficacité.
- Lorsqu'un membre du personnel, un volontaire ou une équipe d'intervention d'urgence subit l'impact d'un événement critique, envisagez de fournir informations et soutien non seulement aux personnes touchées, mais aussi à ceux qui sont engagés dans l'intervention. Les amis et les collègues de ceux qui ont subi un impact direct peuvent également avoir besoin d'être rassurés et de disposer d'informations pertinentes. Annoncer des faits sur la situation contribue à dissiper les rumeurs.

### Autres mesures importantes

- Supervision et formations supplémentaires.
- Soutien par les pairs et orientation.



## Après : Réfléchir et orienter

Réflexion individuelle et d'équipe

- Encouragez les volontaires à prendre le temps de se reposer, de renouer avec leurs proches et de se réinstaller lentement dans le quotidien, quand cela est possible.
- Aidez les volontaires à comprendre leurs expériences et à s'en accommoder en leur donnant de l'espace et du temps pour y réfléchir.

L'appréciation envers les volontaires

- Lors des réunions individuelles et d'équipe, les volontaires peuvent dire ce qu'ils ressentent, donner et recevoir un retour d'information sur leur travail et leur rôle, et être reconnus et appréciés pour les tâches qu'ils ont réalisées.
- Investir du temps dans l'écoute des volontaires témoigne du respect de leurs opinions et contribue à conserver leur motivation et leur implication pour d'éventuelles actions futures.
- Il s'agit également d'un moment pendant lequel l'organisation et les volontaires peuvent parler des enseignements tirés de l'intervention et du soutien qu'ils ont reçus et ce, afin que des améliorations puissent être apportées à l'avenir.

Le soutien par les pairs et l'orientation

- Dans les situations critiques installées, la situation personnelle du volontaire reste parfois délicate. En outre, certains se débattent avec les exigences qu'ils ont rencontrées et qui les ont dépassés, avec ce qu'ils ont pu faire ou non pour aider ceux qui se trouvaient dans de terribles situations. Il est possible que ceux qui ont vécu des expériences particulièrement traumatisantes ou pénibles aient besoin d'un soutien supplémentaire pour s'en remettre et s'en accommoder.
- Même si de l'aide professionnelle n'est pas toujours disponible dans tous les contextes, essayez de mettre en place des ressources d'orientation vers de l'aide supplémentaire, le cas échéant, notamment du soutien par les pairs, de la supervision et de la consultation avec un professionnel ou du personnel spécialisé en soutien psychosocial.

### Les gestionnaires et la résilience chez le volontaire (1)

Les gestionnaires peuvent :

- 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 leurs tâches sur le terrain
- 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.

### Les gestionnaires et la résilience chez le volontaire (2)

- Encourager le travail de volontariat en binôme
- Installer des dispositifs de soutien par les pairs ou de parrainage
- Donner des informations sur le stress et sur ses impacts
- Favoriser de bonnes stratégies d'adaptation
- Soutenir les volontaires qui ont vécu des événements particulièrement difficiles
- Montrer de l'appréciation et faire savoir aux volontaires à quel point ils sont des membres d'équipe précieux



Concluez en présentant ce que les gestionnaires peuvent généralement faire pour entretenir la résilience chez leurs volontaires (utilisez un PowerPoint ou un tableau à feuilles mobiles) :

### Les gestionnaires et la résilience chez le volontaire

Les gestionnaires 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.


Les gestionnaires peuvent :

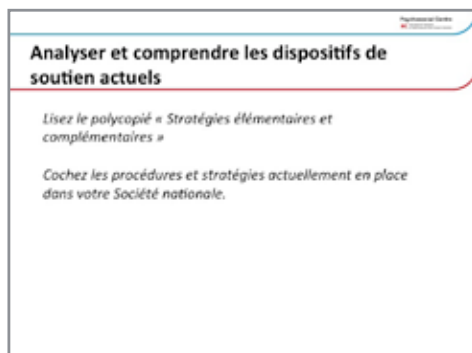
- garantir des horaires et des conditions de travail raisonnables aux volontaires
- préparer des descriptions de poste ou préciser clairement les attentes
- préparer et former les volontaires à leurs tâches sur le terrain
- rencontrer eux-mêmes les volontaires pour voir comment ils s'adaptent lors de 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
- encourager le travail de volontariat en binôme



- installer des dispositifs de soutien par les pairs ou de parrainage
- donner des informations sur le stress et sur ses impacts
- favoriser de bonnes stratégies d'adaptation
- soutenir les volontaires qui ont vécu des événements particulièrement difficiles
- montrer de l'appréciation et faire savoir aux volontaires à quel point ils sont de précieux membres d'équipe.

## 6.2 Analyser et comprendre les mécanismes de soutien actuels

 Dites aux participants que vous allez maintenant étudier les mécanismes actuellement en place dans leur Société nationale. Vous allez réfléchir aux mesures élémentaires et supplémentaires, et travailler sur ce qu'il faut ajouter à chaque phase – avant, pendant et après une crise.

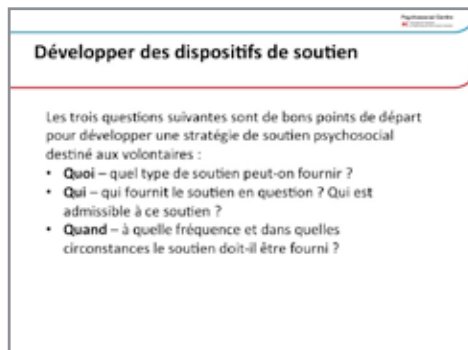


**Analyser et comprendre les dispositifs de soutien actuels**

Lisez le polycopié « Stratégies élémentaires et complémentaires »

Cochez les procédures et stratégies actuellement en place dans votre Société nationale.


## 6.3 Développer des mécanismes de soutien



**Développer des dispositifs de soutien**

Les trois questions suivantes sont de bons points de départ pour développer une stratégie de soutien psychosocial destiné aux volontaires :

- **Quoi** – quel type de soutien peut-on fournir ?
- **Qui** – qui fournit le soutien en question ? Qui est admissible à ce soutien ?
- **Quand** – à quelle fréquence et dans quelles circonstances le soutien doit-il être fourni ?

 Annoncez aux participants que vous allez maintenant voir comment développer une stratégie de soutien psychosocial destiné aux volontaires : Il existe diverses façons de développer une stratégie de soutien psychosocial pour volontaires. Certaines Sociétés nationales ont intégré des stratégies de soutien psychosocial à leurs politiques générales de volontariat ou à leurs politiques de premiers secours. D'autres ont créé des politiques de soutien psychosocial distinctes.

Les trois questions suivantes sont de bons points de départ pour développer une stratégie de soutien psychosocial destiné aux volontaires :

### Activité 14 : Analyser et comprendre les dispositifs de soutien en vigueur (travail individuel, en petits groupes et groupe entier)



Répertorier les procédures de soutien en vigueur au sein d'une Société nationale et identifier deux ou trois domaines à développer



Polycopié 3 (Annexe 3) : « Stratégies élémentaires et complémentaires »



1. Distribuez le polycopié 3 aux participants. Demandez-leur de cocher individuellement les procédures et stratégies actuellement en place dans leur Société nationale.
2. Après 10 minutes, demandez aux participants de former des groupes – 4 personnes par groupe au plus. Si possible, formez des groupes en fonction des Sociétés nationales ou des régions.
3. Demandez aux groupes de prendre 20 minutes pour préparer leurs réponses et de choisir deux ou trois domaines qu'ils aimeraient améliorer à l'avenir.
4. Demandez à chaque groupe de dire à l'ensemble une ou deux idées qu'ils auront eues pendant l'exercice.





## Quel type de soutien votre Société nationale offre-t-elle ?

- Quelles que soient les activités décidées par votre Société nationale, ce qui compte est de veiller à inclure tous les points du cycle d'intervention - avant, pendant et après – afin qu'elles soient véritablement efficaces.
- À la fin de cette formation, les participants auront davantage d'idées sur le type de soutien pertinent et utile à leur situation.

## Qui fournira le soutien en question ?

- Les superviseurs et les chefs d'équipe jouent un rôle important dans la préparation des volontaires à leur travail ; ils gardent également un œil sur leur bien-être et soutiennent et apprécient leurs efforts.
- Pour que cela devienne une priorité, ils ont également besoin de l'aval de leurs gestionnaires principaux, et de temps et de ressources pour soutenir les volontaires. C'est pourquoi les superviseurs ont besoin d'une formation élémentaire, à la fois pour soutenir les volontaires et pour prendre soin de leur propre bien-être psychologique.
- N'oubliez pas que les volontaires sont une ressource en soi dans le mécanisme de soutien psychosocial. Ils auront développé leurs propres stratégies de gestion du stress, ainsi que des idées personnelles sur le type de soutien qu'ils aimeraient recevoir et qui serait particulièrement utile à leur équipe et à eux-mêmes.
- Les dispositifs de soutien par les pairs sont mis en place pour fournir un réseau de soutien, et renforcer la résilience des volontaires et de l'équipe d'intervention d'urgence.

## Qui bénéficie du soutien psychosocial ?

- Conformément aux politiques et stratégies de la Fédération, tous les volontaires doivent avoir accès à un soutien psychologique approprié et systématique, dans un engagement solide et de long terme de la Société nationale.
- Tous les volontaires n'ont pas forcément besoin du même niveau de soutien, mais ils

doivent tous pouvoir bénéficier d'un soutien approprié lorsqu'ils en ont besoin. Certains puiseront les bienfaits dont ils ont besoin dans les réunions d'équipe régulières, le soutien par les pairs ou un environnement de travail généralement favorable. D'autres auront parfois besoin d'une supervision régulière pour les soutenir ou peut-être d'une orientation vers un professionnel.

- Lorsque vous évaluez vos ressources, essayez d'avoir des stratégies de soutien psychosocial correspondant aux besoins de vos volontaires et au contexte dans lequel ils travaillent.

## Quand le soutien psychosocial sera-t-il offert ?

- Tenez compte de la faisabilité et des avantages relatifs du soutien à fournir avant qu'une situation d'urgence ne se produise. Si cela n'est pas possible, dans une situation d'urgence aiguë et au moment où de nouveaux volontaires arrivent pour aider, il vous sera certainement possible d'offrir un briefing psychosocial et une orientation, ainsi que quelques informations écrites.
- D'autres types de soutien comportent des mesures courantes de soutien d'équipe et individuel pendant et après la situation d'urgence. Quand ces mesures de soutien sont intégrées dans la culture organisationnelle et qu'elles composent les stratégies de travail des équipes et des superviseurs, il est probable que leur mise en place se fera sans grands efforts supplémentaires.
- Rendre obligatoires certaines mesures de soutien psychosocial plutôt que de les offrir « à la demande » facilite les demandes de soutien émises par les volontaires.
- Il est important de se souvenir que tous ne veulent pas nécessairement, ni n'ont besoin, de soutien professionnel pendant ou après des tâches réalisées dans une situation d'urgence. Toutefois, pour ceux qui le veulent, essayez d'avoir des dispositifs en place pour évaluer leurs besoins d'orientation et leur fournir un accès facile à celle-ci.



Agoei Shinouchi / Croix-Rouge Japonaise

## 7. Contrôle et évaluation du soutien destiné aux volontaires (1 heure)


### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent savoir comment :


- collecter des informations de contrôle et d'évaluation
- mesurer le soutien offert aux volontaires
- utiliser les informations recueillies à partir de l'évaluation.

Pour plus d'informations sur le contrôle et l'évaluation, veuillez consulter *Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial*, pages 60 à 70.



 Présentez la section : Contrôler et évaluer le soutien reçu par les volontaires est vital pour garantir que les dispositifs de soutien que vous mettez en place ont réellement les effets escomptés. Cette section couvrira les principes de base qui sous-tendent au contrôle et à l'évaluation.

### 7.1 Que sont le contrôle et l'évaluation ?

 Demandez aux participants ce qu'ils comprennent par contrôle et évaluation. Veillez à ce que les points ci-dessous soient traités.

Le contrôle et l'évaluation des dispositifs de soutien psychosocial destiné aux volontaires indiquent le fait de vérifier les systèmes en place, de recevoir le retour d'information des volontaires, et de s'appuyer sur ce retour d'information pour déterminer si le soutien fonctionne correctement et si les volontaires le perçoivent comme utiles. Ils doivent également montrer si le soutien offert aux volontaires convient à leurs besoins, ou si des modifications sont nécessaires.

Les gestionnaires de programme ont la responsabilité globale de s'assurer que les activités de contrôle sont réalisées de manière éthique et responsable. C'est habituellement le personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge chargé du programme au niveau de l'antenne qui recueille les données de contrôle au vu de son interaction directe avec les volontaires.

## 7.2 Pourquoi contrôler et évaluer ?



Demandez aux participants pourquoi il est important de contrôler et d'évaluer le soutien psychosocial donné aux volontaires. Veillez à ce que les points ci-dessous soient mentionnés :

- comptes-rendus – veiller à ce que nous rendions des comptes, non seulement à nos donateurs et à nos bénéficiaires, mais aussi à notre personnel et à nos volontaires.
- pertinence – veiller à ce que le soutien que nous apportons soit utile à nos volontaires.
- efficacité – veiller à ce que le soutien aux volontaires soit opportun et raisonnable en termes de coût.
- affectivité et impact – veiller à ce que le soutien fourni ait les effets désirés sur le bien-être des volontaires.
- durabilité – veiller à ce que les bienfaits du soutien se prolongent, même une fois la situation d'urgence terminée.

## 7.3 Que contrôler et évaluer ?

Quand contrôler et évaluer ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels types de soutien destinés aux volontaires sont actuellement en place ?</li> <li>• Ces mécanismes de soutien sont-ils performants ?</li> <li>• Quelles sont les méthodes utilisées pour recueillir ces informations ?</li> </ul>



Expliquez que le type d'informations qu'il serait utile de recueillir devrait répondre aux questions suivantes :

- Quels types de soutien destinés aux volontaires sont actuellement en place ?
- Ces mécanismes de soutien sont-ils performants ?

Il est souvent impossible de contrôler directement les changements apportés par un dispositif de soutien psychosocial destiné aux volontaires. Toutefois, on peut utiliser certains indicateurs, par exemple, en contrôlant les modifications dans le recrutement et l'orientation des volontaires. Les indicateurs peuvent être quantitatifs ou qualitatifs. Les indicateurs quantitatifs indiquent ce que l'on peut compter, tel le nombre de volontaires formés ou recourant au soutien par les pairs. Les indicateurs qualitatifs mesurent la qualité perçue du soutien, telle l'utilité ressentie par les volontaires d'une formation ou du soutien par les pairs.

## 7.4 Comment recueillir les informations ?

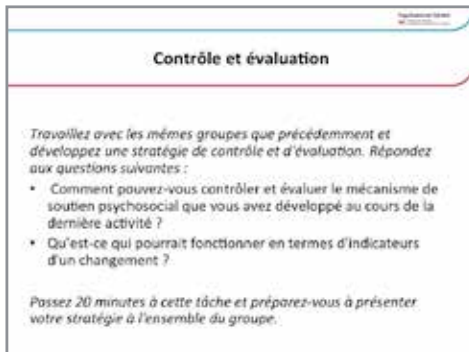


Demandez aux participants quelles sont les méthodes pouvant être utilisées pour recueillir des informations. Veillez à ce que les méthodes ci-dessous soient mentionnées :

### Méthodes de collecte des informations

#### Contrôle & Évaluation :

- Discuter avec les volontaires, le personnel et les gestionnaires (par ex. lors de discussions dirigées de groupe et d'entretiens) de leur compréhension et de leur perception du stress des volontaires et du soutien disponible.
- Réaliser des sondages anonymes auprès des volontaires, du personnel et des gestionnaires pour évaluer leurs connaissances sur le stress des volontaires et sur sa gestion.
- Faire un inventaire des ressources présentes – humaines, matérielles et financières – et déterminer à quel point ces ressources sont utilisées efficacement.



### Activité 16 : Contrôler et évaluer (travail en petits groupes et groupe entier)



Réfléchir à la manière de contrôler et d'évaluer les activités de soutien psychosocial destinées aux volontaires



Papier de tableau à feuilles mobiles et marqueurs pour chaque groupe



1. Demandez aux participants de reformer les groupes de l'activité précédente.
2. Posez-leur ensuite les questions suivantes :
  - Comment pourriez-vous contrôler et évaluer le dispositif de soutien psychosocial que vous avez développé au cours de la dernière activité ?
  - Qu'est-ce qui pourrait fonctionner en termes d'indicateurs d'un changement ?
3. Demandez aux participants de prendre 20 minutes pour développer une stratégie de contrôle et d'évaluation de l'activité de soutien psychosocial. Demandez-leur d'écrire leur stratégie sur du papier de tableau à feuilles mobiles.
4. Demandez aux groupes, chacun son tour, de présenter brièvement leur stratégie à l'ensemble.



Concluez la section par ce qui suit : il est important de donner priorité au contrôle et à l'évaluation du soutien psychosocial destiné aux volontaires. En contrôlant et évaluant les activités de soutien que vous mettez en place, vous vous assurez qu'elles ont l'effet escompté et vous obtenez de précieuses informations sur ce que vous pourriez faire pour les améliorer à l'avenir.



D. Methery

## 8. Communiquer le message (1 heure)

### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent pouvoir :

- expliquer ce qu'est le soutien psychosocial et pourquoi il est important
- informer les volontaires des stratégies de soutien présentes dans leur Société nationale.



n'ont pas recours aux dispositifs de soutien disponibles, tout simplement parce qu'ils ne sont pas informés de leur disponibilité. Dans cette section, nous nous intéresserons à la manière de communiquer l'importance et la disponibilité du soutien psychosocial destiné aux volontaires.

### 8.1 Informer les volontaires



Présentez la section en demandant aux participants pourquoi il est important d'informer les volontaires des services de soutien disponibles.

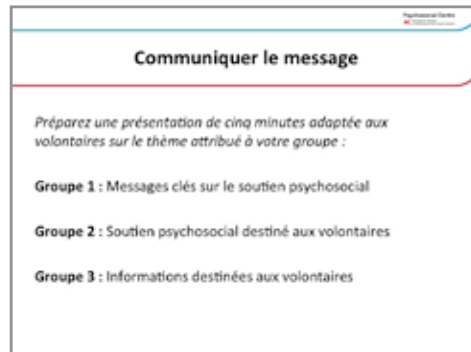
Tous les messages, politiques et stratégies de soutien psychosocial que vous mettez en place au sein de votre Société nationale ne valent que si les volontaires les connaissent et les comprennent ! Souvent, les volontaires



Présentez ce qui suit :  
Voici certains points importants à ne pas oublier lorsque vous informez les volontaires :

- Tenez compte de la ou des langues de vos volontaires, de leur niveau d'éducation, de leur culture et de leurs coutumes lorsque que vous donnez des informations relatives au soutien psychosocial.

- Essayez de préserver la simplicité des messages, et donnez des instructions claires pour accéder au soutien, notamment numéros de téléphone de réseaux d'orientation ou autres coordonnées.
- Disposez des informations sous différents formats, tels que posters, prospectus ou autres imprimés, afin de mieux sensibiliser sur le soutien psychosocial des volontaires au sein de la Société nationale.
- Préparez, si possible, les informations en amont de toute situation d'urgence.
- Réfléchissez au moment opportun pour donner les informations aux volontaires.



### Activité 17 : Informer les volontaires (travail en groupes et présentation)



S'entraîner à la communication avec les volontaires



Papier de tableau à feuilles mobiles, stylos de différentes couleurs, ruban adhésif et ciseaux



1. Expliquez aux participants qu'ils vont maintenant passer 20 minutes à préparer une présentation de cinq minutes, adaptée aux volontaires, sur des thèmes associés au soutien psychosocial.
2. Divisez les participants en trois groupes et demandez-leur de préparer une brève présentation sur le thème attribué à leur groupe :
  - Groupe 1 : Messages clés sur le soutien psychosocial
    - Qu'est-ce que le soutien psychosocial ?
    - Quels sont les éventuels facteurs de stress associés au fait d'être volontaire ? Décrivez aussi quelques réactions au stress et les manières de les gérer.
  - Groupe 2 : Soutien psychosocial destiné aux volontaires
    - Incluez des consignes claires sur la manière d'accéder au soutien (procédures, réseaux d'orientation, coordonnées, etc.).
    - Qu'attend-on des volontaires dans la gestion de leur propre stress ? Par exemple, doivent-ils participer à une formation sur le gestion du stress, ou prendre un temps de réflexion, ou le signaler à leur superviseur, etc. ?
  - Groupe 3 : Informations destinées aux volontaires
    - Comment les Sociétés nationales peuvent-elles informer sur le soutien psychosocial destiné aux volontaires ?
    - Quand les Sociétés nationales peuvent-elles fournir ces informations sur le soutien psychosocial destiné aux volontaires ?
3. Dites aux groupes 1 et 2 qu'ils peuvent présenter leurs informations comme s'ils les présentaient à un groupe de volontaires, s'ils le désirent.
4. Une fois tous les groupes passés, demandez aux participants de commenter les points qui, selon eux, étaient tout particulièrement efficaces, innovants ou utiles.
5. Étouffez la présentation du groupe 3 à partir de la check-list ci-dessous, au cas où il n'aurait pas soulevé tous les points.





## Informer les volontaires

Les informations se répandent mieux au travers d'une organisation si on les communique via de multiples canaux. Identifier les points clés des processus de recrutement et de soutien des volontaires et veiller à ce que les informations sur le soutien psychosocial et le stress soient communiquées.

Cela comprend :

- pendant le processus de recrutement
- dans les politiques, codes de conduite et descriptions de poste qu'ils reçoivent au moment d'intégrer la Société nationale
- pendant les séances de formation
- pendant le briefing et l'orientation pour une situation d'urgence spécifique
- dans les « infos de poche » à l'attention des volontaires sur le terrain
- pendant les réunions de supervision individuelles et d'équipe
- pendant les réunions de réflexion à la fin de la journée, d'un événement critique ou d'une situation d'urgence
- pendant la phase de suivi, une fois la situation d'urgence terminée.



Concluez la section par ce qui suit :

Il est absolument crucial que tout membre du personnel et volontaire qui connaît l'importance du soutien psychosocial destiné aux volontaires le communique efficacement à ses collègues membres du personnel et volontaires. Ce n'est qu'en obtenant une compréhension commune de l'importance qu'il y a à s'occuper du bien-être psychosocial des volontaires que les Sociétés nationales pourront satisfaire efficacement les besoins psychosociaux de leurs volontaires.



Mikko Vehäntty/Cross-Red France

## 9. Développer un plan d'action (45 minutes)

### Points d'apprentissage

À la fin de cette section, les participants doivent pouvoir :

- développer un plan d'action pour les six prochains mois.



Présentez la section :

Il y a une expression qui dit :

« L'absence de planification équivaut à planifier l'échec. » Elle souligne la valeur de la planification. Nous voulons garantir notre succès par l'utilisation des connaissances acquises dans cette formation. Il est par conséquent essentiel d'élaborer un plan d'action, c.-à-d. une liste d'activités visant à atteindre des objectifs. Par exemple, vous pouvez avoir pour plan d'action d'établir un nouveau dispositif de soutien psychosocial pour les volontaires. Ou il peut s'agir d'un plan d'action pour développer un aspect spécifique du soutien psychosocial pour les volontaires qui manque à ce qui est déjà installé au sein d'une Société nationale. Cette section vous aide à identifier les domaines à développer au cours des six prochains mois.



**Développer un plan d'action**

Le fait de développer un plan d'action présente les avantages suivants :

- Cela donne de la crédibilité à votre Société nationale.
- Vous gardez trace des détails importants.
- Vous gagnez du temps, de l'énergie et des ressources.
- Vous comprenez ce qu'il est possible de faire avec vos ressources, et ce qui ne l'est pas.
- Vous augmentez vos chances d'atteindre vos objectifs.

Développer un plan d'action présente plusieurs avantages :

- Cela donne de la crédibilité à votre Société nationale.
- Il vous permet de garder trace de détails importants.
- Vous gagnez du temps, de l'énergie et des ressources.
- Vous comprenez ce qu'il est possible de faire avec les ressources disponibles, et ce qui ne l'est pas.
- Vous augmentez vos chances d'atteindre vos objectifs.

**Développer un plan d'action**

- Quels sont vos objectifs pour les prochains six mois ?
- Quelles sont les actions qu'il vous faut entreprendre pour atteindre vos objectifs ?
- Quelle est la date butoir de chaque mesure ?
- Qui est chargé du suivi de chaque mesure ?

**Développer un plan d'action**

- Vous faut-il une quelconque formation supplémentaire pour atteindre vos objectifs ?
- Où trouver de l'aide s'il vous faut un soutien complémentaire pour atteindre vos objectifs ?
- Comment vous communiquerez-vous mutuellement l'avancée de vos actions spécifiques (par ex. réunions mensuelles, téléconférences, e-mails, groupes par internet, etc.) ?

## Activité 18 : Développer un plan d'action (travail de groupe)



Développer un plan d'action



Polycopié 5 (Annexe 3), papier, stylos



1. Divisez les participants en groupes basés sur leurs Sociétés nationales. (Si tout le groupe en formation appartient à la même Société nationale, divisez-le selon les différents départements, antennes ou responsabilités).
2. À l'aide du polycopié, demandez aux participants de prendre 30 minutes pour discuter des aspects clés de leur plan d'action :
  - Quels sont vos objectifs pour les prochains six mois ?
  - Quelles sont les actions qu'il vous faut entreprendre pour atteindre vos objectifs ?
  - Quelle est la date butoir de chaque action ?
  - Qui est chargé du suivi de chaque action ?
3. Demandez, en outre, aux participants de réfléchir aux questions suivantes :
  - Vous faut-il une quelconque formation supplémentaire pour atteindre vos objectifs ?
  - Où trouver de l'assistance s'il vous faut un soutien complémentaire pour atteindre vos objectifs ?
  - Comment vous communiquerez-vous mutuellement l'avancée de vos actions spécifiques ? (par ex. réunions mensuelles, téléconférences, e-mails, groupes par Internet, etc.)
4. Notez les actions clés convenues au cours de la discussion sur le polycopié.
5. Faites un suivi avec l'ensemble du groupe en demandant aux participants s'ils sont tous d'accord sur les points de leur plan d'action et s'ils le trouvent réaliste.
6. Décidez, avec le groupe au complet, du suivi de leurs plans d'action à effectuer après six mois. On pourra, par exemple, demander à une personne de chaque Société nationale d'envoyer un e-mail à l'animateur pour l'informer de l'avancée de son plan d'action.
7. Demandez à chaque groupe d'envoyer son plan d'action en cours par e-mail avant que l'atelier n'ait pris fin.




Concluez cette section par ce qui suit : passer plus de temps au développement de vos plans d'action après la formation est fondamental. Pour qu'un plan d'action soit efficace, il doit être :

- **complet** Il répertorie toutes les actions que vous voulez entreprendre pour atteindre vos objectifs.

- **clair** Il établit clairement qui est chargé du suivi de chaque action.
- **à jour** Il reflète la situation en cours d'une Société nationale, y compris les opportunités et les obstacles.

## 10. Évaluation (30 minutes)

### Activité 19 : Trouver votre parrain/filleul (en binômes)


 Utiliser le système de parrainage installé pour la formation


 Aucun



1. Demandez aux participants de trouver leur parrain/filleul.
2. Demandez ensuite aux participants de poser les questions suivantes à leur parrain/filleul :
  - Quels ont été vos points d'apprentissage au cours de cette formation ?
  - Comment appliquerez-vous ce que vous avez appris dans votre travail ?

### Activité 20 : Questionnaire d'évaluation (travail individuel)

 Évaluer la formation

 Exemplaires du questionnaire d'évaluation (Annexe 2)



1. Distribuez le questionnaire d'évaluation de l'Annexe 2.
2. Demandez aux participants de prendre 15 minutes pour remplir le questionnaire.
3. Ramassez les questionnaires pour les évaluer plus tard.



## Conclusion et salutations (15 minutes)



Après ces deux journées passées ensemble, il est probable que les participants auront tissé des liens. Ils auront sûrement partagé récits personnels et vulnérabilités. De ce fait, tout comme vous diriez au revoir à un ami cher, prenez le temps de vous séparer et de vous saluer. C'est une bonne idée de faire une liste des participants reprenant noms et coordonnées et de la faire circuler avec le consentement de chacun.

### Exercice : Dire au revoir

#### Objectif

Dire au revoir

#### Consignes

Trouvez des exemples d'activités de salutations à l'Annexe 1.





# Annexes

# Annexe 1 : Brise-glace, activités d'entrée, de sortie et de stimulation

## Brise-glace

### Activité 1 : Présenter mon partenaire (15 à 30 minutes)



Permettre aux participants de faire connaissance



Aucun



1. Divisez le groupe en binômes et donnez-leur trois minutes pour s'interviewer mutuellement.
2. Demandez ensuite aux binômes, chacun son tour, de présenter son partenaire au groupe.

Les questions peuvent être, par exemple :

- Où êtes-vous né ?
- Depuis combien d'années êtes-vous avec la Croix-Rouge, le Croissant-Rouge, et à quel titre ?
- Pourquoi avez-vous voulu venir à cette formation ?
- Que feriez-vous pour les volontaires de cette Société nationale si vous gagniez un million de dollars ?



En tant qu'animateur, votre rôle sera de gérer le temps et d'animer l'activité conformément aux indications données. Il est également important que vous donniez des informations à votre sujet. Faites-le en prenant quelques minutes pour vous décrire avant de passer à la suite de la formation.

### Activité 2 : Lancer de ballon (15 à 30 minutes)



Donner l'occasion aux participants de mieux se connaître les uns les autres. (Si les participants se connaissent déjà, utilisez cette activité pour connaître les attentes des participants sur la formation en leur demandant de citer une chose qu'ils espèrent en obtenir.)



Un petit ballon



1. Invitez les participants à former un cercle, debout, et expliquez que l'idée de cette activité brise-glace est de faire en sorte que le groupe se connaisse mieux en se lançant un ballon. Expliquez qu'à chaque fois que quelqu'un attrapera le ballon, il devra dire quatre choses sur lui-même : 1) son nom, 2) sa Société nationale ou son affiliation 3) quelque chose de particulier sur lui en tant que personne, et 4) une attente vis-à-vis de la formation.
2. Lancez ensuite le ballon à quelqu'un dans le cercle. Si la personne à laquelle vous avez lancé le ballon ne sait pas comment répondre, aidez-la en lui rappelant ce qu'elle doit dire.
3. Encouragez le premier participant à lancer le ballon à quelqu'un d'autre dans le groupe et ainsi de suite, jusqu'à ce que tous aient eu l'occasion de se présenter.
4. Incluez-vous vous-même, en tant qu'animateur de cette activité, de manière à ce que les participants vous connaissent, vous aussi.

**Activité 3 : Salutations de bienvenue (25 à 30 minutes)**

Donner l'occasion aux participants de mieux se connaître les uns les autres



Aucun



1. Expliquez aux participants que vous allez passer beaucoup de temps ensemble, au cours des prochains jours, c'est pourquoi il peut être amusant de se connaître tous un petit peu mieux.
2. Demandez-leur de se lever et de parcourir la pièce, en se présentant à autant de personnes que possible. Ils devront dire leur nom, ainsi qu'un fait intéressant ou amusant à leur sujet. Cela peut être leur Société nationale ou leur affiliation professionnelle – ou quelque chose de complètement différent. L'idée est de les aider à mieux se connaître. Exemples :
  - a. « Bonjour, je m'appelle Gupta et je suis de la Croix-Rouge népalaise. »
  - b. « Salut, je m'appelle Anna et cela fait dix ans que je suis volontaire. »
  - c. « Bonjour, moi, c'est Khaled et j'adore danser. »
3. Laissez vos participants se mélanger et se présenter pendant 5 à 7 minutes (selon la taille du groupe).
4. Ce laps de temps écoulé, demandez à tous de parcourir la salle à nouveau. Cette fois, au lieu de se présenter, les participants devront repérer les personnes dont ils se rappellent le nom ou le fait échangé. Par exemple, « Bonjour, tu t'appelles Gupta ! » Ou « Bonjour, vous êtes de la Croix-Rouge danoise. » Ou « Salut Khaled, vous adorez danser. » (Ou quoi que ce soit qu'ils aient dit pour que vous vous souveniez d'eux.)

**Activité 4 : La vie sourit toujours à... (15 à 20 minutes)**

Souhaiter la bienvenue aux participants et leur permettre de se présenter



Aucun



1. Souhaitez la bienvenue aux participants. Demandez-leur de former un cercle avec vous, debout, où tout le monde se voit.
2. Les participants devront rejoindre le cercle un à un, en disant leurs noms et Société nationale/poste.
3. Quand tous se seront présentés, dites-leur qu'ils vont maintenant avoir l'opportunité de mieux se connaître en jouant à un jeu intitulé « La vie sourit toujours à... » (Vous pouvez modifier cette phrase si elle est inappropriée).
4. Dès que les participants entendront quelque chose qui est vrai à leur sujet, ils devront se joindre au cercle.
5. Commencez le jeu par :
  - « La vie sourit toujours à ceux qui travaillent directement avec les volontaires. »
  - « La vie sourit toujours à ceux qui sont ou qui ont été volontaires eux-mêmes. »
  - « La vie sourit toujours à ceux qui travaillent dans l'organisation depuis plus de cinq ans. »
6. Les participants pourront poursuivre l'activité en faisant leurs propres phrases.



## Activités d'entrée

### Activité 1 : « J'entre avec... » (15 minutes)



Commencer la journée sur une note positive



Un petit ballon



1. Invitez les participants à former un cercle avec vous, debout.
2. Expliquez-leur que dès que quelqu'un attrape le ballon, il doit dire quelque chose qu'il a dit lors de son entrée (c.-à-d. « J'entre avec... » un sentiment, une attente, une chose à laquelle ils ont pensé après la formation de la veille).
3. Lancez ensuite le ballon à quelqu'un dans le cercle. Si la personne à laquelle vous avez lancé le ballon ne sait pas comment répondre, aidez-la en lui rappelant ce qu'elle doit dire.
4. Encouragez le premier participant à lancer le ballon à quelqu'un d'autre dans le groupe et ainsi de suite, jusqu'à ce que tous aient eu l'occasion de participer.



Incluez-vous, vous-même, en tant qu'animateur, dans cette activité.

## Activité 2 : Le cercle de l'humeur (15 minutes)



Permettre aux participants de partager ce qu'ils ressentent avec le groupe, initialement sans parler



Écrivez des ensembles de mots (voir précisions ci-dessous) sur quatre morceaux de papier et disposez-les sur le sol dans ce qui deviendra un cercle.

- Au point « nord » du cercle, posez les mots **Énergique / Ouvert / Communicatif** par terre.
- Au point « est » du cercle, posez les mots **Contemplatif / Réfléchi / Curieux** par terre.
- Au point « sud » du cercle, posez les mots **Inquiet / Fatigué / Renfermé** par terre.
- Au point « ouest » du cercle, posez les mots **Neutre / À l'écoute / Observateur** par terre.
- (Au lieu d'écrire ces mots pour des sentiments, vous pouvez aussi utiliser de simples smileys : heureux, contemplatif, triste, et neutre.)



1. Commencez par expliquer aux participants qu'ils vont devoir dire au groupe comment ils se sentent. Pour ce faire, ils iront se placer dans le cercle (sans parler) à côté des mots (ou des smileys) qui décrivent le mieux leur humeur. Expliquez chacune des quatre catégories, et ce qu'elles peuvent représenter :
  - Énergique / Ouvert / Communicatif – représente quelqu'un de bien reposé, positif, et prêt à partager quelque chose avec le groupe.
  - Contemplatif / Réfléchi / Curieux – représente quelqu'un de perdu dans ses pensées ou qui a des questions au sujet de la formation de la veille, ou qui est simplement pensif.
  - Inquiet / Fatigué / Renfermé – représente quelqu'un qui a des soucis particuliers, qui est fatigué ou qui n'a juste pas envie de parler.
  - Neutre / À l'écoute / Observateur – représente quelqu'un qui se sent neutre ou indécis, ou qui ne veut peut-être qu'écouter ou observer pour l'instant.
2. Donnez ensuite un moment à vos participants pour se déplacer et trouver l'endroit sur le cercle qui représente le mieux leur état d'esprit.
  - Vous pouvez demander aux participants ayant pris position à côté de « nord » (ouvert/partage) ou d'« est » (contemplatif/curieux) de dire au groupe pourquoi ils se sont mis là. Il vaut mieux laisser les participants qui se sont placés à côté d'« ouest » (neutre/à l'écoute/observateur) tranquilles dans le sens où ce positionnement indique qu'ils ne souhaitent pas communiquer à ce moment là



Incluez-vous, vous-même, en tant qu'animateur, dans cette activité.

## Activités de sortie

### Activité 1 : « Je sors avec... » (15 minutes)



Pour que les participants partagent ce qu'ils ont appris (ce qui permet également à l'animateur d'avoir une impression sur le déroulement de la formation)



Un petit ballon



1. Demandez aux participants de former un cercle.
2. Demandez-leur de faire circuler le ballon en se le lançant. Lorsque quelqu'un l'attrape, demandez-lui de dire quelque chose au groupe que ce dernier conservera de cette journée. Il peut s'agir d'un moment marquant, de quelque chose qu'il a trouvé particulièrement important, d'une leçon apprise, de quelque chose de compris sous un jour nouveau, d'une perspective différente, etc.
3. Commencez par partager votre propre impression de la journée ; puis poursuivez en lançant le ballon à quelqu'un d'autre.

### Activité 2 : Notes du jour (15 minutes)



Pour l'animateur, voir comment les participants se sentent par rapport à la formation du jour



Post-it, stylos, papier de tableau à feuilles mobiles et marqueurs



1. Demandez aux participants de donner leurs impressions sur la formation du jour. Demandez-leur de dessiner ou d'écrire sur quatre post-it comme suit :
  - Décrivez vos sentiments
  - Écrivez les questions que vous voulez
  - Écrivez les observations que vous voulez
  - Dessinez retourner (😊 😐 😞 etc.)
2. Pendant que vos participants écrivent, dessinez une grande croix au centre d'un papier de tableau à feuilles mobiles (le divisant ainsi en quatre sections) et notez les quatre catégories – une par quart de feuille.
3. Demandez aux participants d'aller coller leurs post-it sur le tableau à feuilles mobiles dans les catégories correspondantes (par ex. « heureux » sera collé dans la catégorie « sentiments », « veut plus d'activités stimulantes » ira dans la catégorie « observations »).
4. Quand tout le monde s'est exécuté, lisez les post-it à haute voix.
5. Affichez le papier de tableau à feuilles mobiles au mur.

### Activité 3 : Dire au revoir (le dernier jour) (20 à 25 minutes)



Donner à tous l'opportunité de partager une chose qu'ils garderont de cette formation.



Un petit ballon



1. Demandez aux participants de former un cercle.
2. Lancez le ballon et demandez à celui qui le rattrape de mentionner une chose qu'il gardera de cette formation. Il peut s'agir d'un moment marquant, quelque chose qu'il a trouvé particulièrement important, une leçon apprise, quelque chose de compris sous un jour nouveau, une perspective différente, etc.
3. Demandez à la personne qui a parlé de lancer le ballon à quelqu'un d'autre. Prenez le temps nécessaire pour que chaque participant ait l'opportunité de parler.

### Activité 3 : Le rituel de l'adieu (le dernier jour) (20 à 25 minutes)



Finir la formation d'une manière délicate, positive



Un petit objet pour chaque participant



1. Réunissez les participants en un cercle, dans un lieu calme où vous ne serez pas interrompus. Veillez à disposer d'environ 1 à 2 minutes par membre de groupe pour cette activité.
2. Placez une pile de petits objets au centre du cercle, un objet par membre. Ces objets doivent paraître remarquables d'une certaine manière, sans être chers, par ex. il peut s'agir de porte-clés, de badges ou de petites pierres polies.
3. Dites aux participants que lorsqu'ils se sentiront prêts à parler, ils pourront s'avancer au centre, prendre un objet, retourner à leur place et dire une chose qu'ils garderont de la formation. Il peut s'agir d'un moment marquant, quelque chose qu'ils auront trouvé particulièrement important, une leçon apprise, quelque chose de compris sous un jour nouveau, une perspective différente, etc.
4. L'objet, qu'ils emporteront, est là pour leur rappeler cette expérience.
5. Soulignez le fait que chacun devra parler, même brièvement, et que vous ne procéderez pas en fonction de la place dans le cercle, mais plutôt du moment où ses membres seront prêts à parler.
6. En tant qu'animateur, ne soyez ni le premier ni le dernier, trouvez plutôt l'occasion de participer vers le milieu du processus.



Option : Au lieu d'un tas de petits objets, posez un objet unique au centre du cercle. Invitez les participants à aller au centre du cercle, un à la fois. Demandez-leur de ramasser l'objet et d'énoncer ce qu'ils garderont de cette formation.

## Activités stimulantes

### Activité 1 : Peignez votre cabine téléphonique (5 à 10 minutes)



S'amuser, engager les participants dans une activité physique et stimuler la créativité des participants



Aucun



1. Invitez les participants à former un cercle, debout.
2. Demandez-leur d'imaginer qu'ils ont une cabine téléphonique en face d'eux.
3. Demandez-leur ensuite de dessiner les contours de la cabine téléphonique dans l'air. Montrez-leur comment faire.
4. Puis dites aux participants qu'un grand pot de peinture (de leur couleur préférée !) est posé devant chaque cabine téléphonique, mais que malheureusement, il n'y a pas de pinceaux. Cela veut dire qu'ils vont devoir peindre la cabine téléphonique avec leur corps.
5. Montrez aux participants comment procéder en trempant votre pied dans le seau imaginaire. Peignez ensuite la partie inférieure de la cabine téléphonique avec le pied.
6. Poursuivez en trempant votre genou dans le seau et en peignant la partie suivante de la cabine téléphonique avec le genou.
7. Continuez ainsi, en vous servant de votre corps de la manière qui vous paraît la plus adéquate pour votre groupe de participants, par exemple, avec les fesses, le ventre, les épaules et la tête.
8. Répétez la procédure jusqu'à ce que vous ayez peint toute la cabine téléphonique.
9. L'activité est plus drôle si vous exagérez les mouvements et aidez les participants à ne pas se sentir gênés de faire comme vous.

### Activité 2 : Les tâches multiples (10 à 15 minutes)



Réfléchir à la manière dont la multiplicité des tâches affecte la concentration (en tant que point de départ pour parler du stress)



Petits ballons de différents types




1. Demandez aux participants de former des cercles de 6 à 10 personnes, debout.
2. Expliquez-leur que le but de cette activité stimulante est de se lancer des ballons selon un schéma spécifique.
3. Dans ce schéma, les participants ne peuvent lancer et attraper le ballon qu'une seule fois.
4. Il est aussi exclu de lancer le ballon à son voisin immédiat, à gauche ou à droite.
5. Chacun doit se souvenir de qui lui a lancé le ballon et à qui il l'a lancé, de façon à pouvoir répéter le schéma.
6. Dites au groupe de pratiquer le schéma plusieurs fois.
7. Commencez par introduire un seul ballon dans le jeu. Après deux ou trois minutes, ajoutez-en un deuxième, troisième, quatrième, etc. jusqu'à ce que les participants commencent à les faire tomber.
8. Puis ramassez toutes les balles et demandez aux participants de décrire ce qu'ils ont ressenti au cours de cette activité. Cette activité stimulante peut constituer un point de départ pour un débat sur les réactions émotionnelles et physiques au stress.



Option : Faites cette activité de manière silencieuse.

**Activité 3 : Compter jusqu'à 20 en cercle (10 à 15 minutes)**

 Renforcer la coopération dans le groupe et permettre aux participants d'être en phase les uns avec les autres dans la quiétude et le calme

 Aucun



1. Demandez aux participants de former un cercle en restant debout.
2. Dites-leur de regarder un point, au milieu du cercle.
3. Expliquez-leur ensuite qu'ils vont compter jusqu'à 20, en prononçant un nombre à la fois. Ils ne peuvent ni se regarder ni décider à l'avance l'ordre de ceux qui compteront.
4. Si deux personnes prononcent le même nombre à la fois, le groupe doit recommencer à 1. Le groupe a réussi quand il a compté jusqu'à 20.



S'il éprouve des difficultés à y parvenir, dites-lui d'aller plus lentement. Le groupe pourra y arriver s'il prend son temps entre chaque nombre, avec un intervalle d'une ou deux secondes entre les nombres.

# Annexe 2 : Questionnaire d'évaluation

**Veillez répondre aux propositions suivantes en vous servant de l'échelle ci-dessous :**

Très mauvais		Insatisfaisant		Satisfaisant		Bien		Excellent	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	
Les concepts et théories présentées dans cette formation étaient en adéquation avec mes besoins d'apprentissage.									
La section 1 (Comprendre le soutien psychosocial) était pertinente avec mon travail.									
La section 2 (Risques, résilience et responsabilité) était pertinente avec mon travail.									
La section 3 (Auto-prise en charge) était pertinente avec mon travail.									
La section 4 (Soutien par les pairs) était pertinente avec mon travail.									
La section 5 (Premiers secours psychologiques) était pertinente avec mon travail.									
La section 6 (Mettre en place des dispositifs de soutien psychosocial destinés aux volontaires) était pertinente avec mon travail.									
La section 7 (Contrôle et évaluation) était pertinente avec mon travail.									
La section 8 (Communiquer le message) était pertinente avec mon travail.									
La section 9 (Développer un plan d'action) était pertinente avec mon travail.									
Le retour d'information de l'animateur au sujet des activités/exercices était utile.									
Le retour d'information du groupe et les discussions collectives étaient utiles.									
Les activités de la formation étaient culturellement pertinentes /appropriées.									
J'ai acquis des compétences et de l'expérience utiles au cours de cette formation.									
Faites de brèves observations sur les compétences, le cas échéant, que vous avez acquises grâce à ce programme de formation :									
Il faudrait consacrer plus de temps à :									
On pourrait passer moins de temps à :									
Notation générale du contenu : (merci d'utiliser l'échelle ci-dessus)									
Notation générale de la présentation : (merci d'utiliser l'échelle ci-dessus)									
Autres observations ou remarques :									

## Annexe 3 : Polycopiés

### Polycopié 1 : Être volontaire en Norvège après juillet 2011

En juillet 2011, en Norvège, deux attaques terroristes ont coûté la vie à 77 personnes. La première était une explosion à la voiture piégée, à Oslo, qui a tué huit personnes et en a blessé au moins 209 autres. La seconde se produisait moins de deux heures plus tard, dans un camp d'été pour jeunes, sur l'île d'Utøya. Un homme armé, vêtu d'un faux uniforme de police, réussissait à accoster sur l'île et à ouvrir le feu sur les participants pour en tuer 69.

Plusieurs centaines de volontaires de la Croix-Rouge norvégienne ont participé aux recherches pour retrouver les disparus après la fusillade d'Utøya et ont apporté leur soutien aux proches et aux jeunes de tout le pays. La Croix-Rouge a encouragé les volontaires à parler ouvertement de leurs réactions, et des réunions ont été régulièrement organisées pour permettre aux volontaires de s'exprimer sur les problèmes rencontrés et sur ce qu'ils ont vécu.

Un programme spécial a été mis en place pour former le personnel et les volontaires des antennes locales et les aider à offrir du soutien aux jeunes touchés et à leurs proches une fois rentrés chez eux, après la tragédie. Plus tard, les volontaires ont rapporté avoir ressenti que ce qu'ils avaient fait pour les jeunes et leurs proches avait été fortement apprécié.



## Polycopié 2 : Scénarios pour les PSP

### Volontaire pour une équipe sanitaire mobile dans un pays frappé par un conflit

#### **Demandeur d'aide :**

Vous travaillez dans une équipe sanitaire mobile depuis le début d'un violent conflit dans votre pays. Il y a deux heures de cela, l'un de vos proches collègues a reçu des balles, alors que vous étiez avec lui en action. Vous conduisiez la voiture quand cela est arrivé. Vous avez réussi à échapper aux tirs et vous êtes arrivés à l'hôpital le plus proche. Les médecins disent que l'état de votre collègue est critique. Vous avez l'impression que tout s'écroule autour de vous. Avant de partir, ce matin, votre collègue était réticent à l'idée d'aller dans cette zone, mais vous saviez qu'il y avait des gens qui avaient besoin de vous là-bas. Vous étiez convaincu que vous seriez en sécurité dans un véhicule portant l'emblème Croix-Rouge Croissant-Rouge. Vous n'arrêtez pas de vous répéter : « Si seulement je l'avais écouté, cela ne serait pas arrivé. Si seulement je l'avais écouté... »

#### **Aidant PSP**

Vous êtes un collègue du demandeur d'aide et du volontaire qui a été touché. À l'hôpital, vous trouvez votre collègue assis sur une chaise, la tête dans les mains. Comme vous êtes proche des deux personnes frappées par cet incident, vous ne pouvez pas vous empêcher d'être touché, et cette situation est difficile pour vous. Montrez comment vous prodiguez les PSP à votre collègue.

### Volontaires en premiers secours dans une zone touchée par un conflit

#### **Demandeur d'aide :**

Dix mois plus tôt, vous vous êtes engagé comme volontaire dans une zone de violents conflits. Depuis, vous avez réalisé tout un éventail de tâches, notamment distribué des fournitures de secours et aidé à évacuer les blessés. Vous vous sentiez bien préparé, fort et capable d'aider les gens dans le besoin. Mais la semaine dernière, vous avez commencé à avoir peur et à être angoissé vis-à-vis de ce que la journée pouvait apporter, et vous avez eu du mal à trouver le sommeil. Tout cela a commencé le lendemain que vingt volontaires de la Croix-Rouge Croissant-Rouge et vous-même vous soyez rendus dans une zone pour y évacuer des cadavres. Vous étiez angoissé et effrayé en vous acquittant de votre tâche, mais vous saviez qu'il fallait que cela soit fait et n'avez même pas envisagé de ne pas y prendre part. Maintenant, vous vous sentez fragile et seul avec vos pensées, et les souvenirs de ce que vous avez vu vous hantent.

#### **Aidant PSP**

Vous êtes un collègue du demandeur d'aide. Vous avez constaté un changement radical d'humeur chez votre collègue pendant la semaine qui s'est écoulée. Vous l'abordez. Montrez comment vous prodiguez les PSP à votre collègue.

## Polycopié 3 : « Stratégies élémentaires et complémentaires » 1

### AVANT

#### Recrutement et sélection

##### L'élémentaire

Actuellement, quand vous recrutez et sélectionnez des volontaires potentiels :

- Parlez-vous des tâches qu'ils pourraient être amenés à réaliser dans des situations difficiles ?
- Soulignez-vous l'importance de leur bien-être ?
- Leur demandez-vous quelles sont leurs ressources et stratégies pour s'adapter au stress ?
- Avez-vous l'habitude de leur poser des questions sur leurs expériences précédentes, face à des événements critiques ou stressants, de leur demander comment ils s'en sont accommodés et comment ils se sentent maintenant, par rapport à ces événements ?

##### Le complémentaire

Actuellement :

- Soulignez-vous la responsabilité partagée de la Société nationale et du volontaire envers son bien-être ?
- Donnez-vous des informations sur le soutien psychosocial proposé aux volontaires ?
- Disposez-vous de directives de sélection et de recrutement, et formez-vous le personnel à ces directives ?
- Sélectionnez-vous les volontaires avec l'aide d'intervenants d'urgence professionnels ou de membres du personnel psychosocial ?

#### Orientation

##### L'élémentaire

Actuellement, lorsque vous orientez des volontaires vers l'organisation et le travail en situation de crise :

- Leur fournissez-vous des informations sur les différents stress liés au travail en situation d'urgence et sur la manière dont ceux-ci peuvent avoir un impact sur leur bien-être ?
- Leur parlez-vous d'une auto-prise en charge positive et des stratégies de prise en charge d'équipe ?
- Demandez-vous aux volontaires les différents types de stratégies qu'ils utilisent, et quel soutien leur serait le plus utile de la part des membres de leur équipe et de leurs superviseurs ?

##### Le complémentaire

Actuellement :

- Fournissez-vous des informations orales et écrites sur le stress et l'adaptation au moment de leur intégration ?
- Fournissez-vous des informations orales et écrites sur les ressources de soutien psychosocial disponibles aux volontaires dans la Société nationale, y compris les coordonnées des ressources d'orientation ?

#### Briefing et formation

##### L'élémentaire

Actuellement, lorsque vous procédez au briefing et à la formation des volontaires pour intervenir dans une situation d'urgence spécifique :

## Polycopié 3 : « Stratégies élémentaires et complémentaires » 2

- Incluez-vous des informations sur les facteurs de stress spécifiques à la situation de crise (par ex. le fait d'être confronté à la mort ou à de graves blessures) ?
- Soulignez-vous l'importance de l'auto-prise en charge et de la prise en charge d'équipe ?
- Évaluez-vous ensemble la préparation des volontaires à leur rôle ?
- Expliquez-vous comment les volontaires peuvent accéder au soutien proposé par leur superviseur ou leurs pairs ?
- Intégrez-vous les premiers secours psychologiques (PSP) à la formation en premiers secours de tous les membres du personnel et des volontaires ?
- Formez-vous tous vos supérieurs hiérarchiques et superviseurs en PSP individuels et collectifs ?
- Demandez-vous à des intervenants d'urgence de parler de leurs expériences au cours de formations afin de normaliser les réactions de stress, de souligner l'auto-prise en charge et de dire à quel point il est important d'accepter le soutien ?

### Le complémentaire

Actuellement :

- Expliquez-vous comment les volontaires peuvent accéder au soutien proposé par leur superviseur ou leurs pairs ?
- Soulignez-vous l'importance d'assister à des réunions d'équipe et individuelles de soutien et de supervision ?
- Donnez-vous des coordonnées et des instructions aux volontaires pour accéder à du soutien psychosociale confidentiel (par ex. à un professionnel en santé mentale) ?
- Formez-vous tous les volontaires à la reconnaissance des symptômes du stress, à l'auto-prise en charge élémentaire et à la prise en charge d'équipe ?
- Veillez-vous à ce que tous les gestionnaires disposent d'outils de soutien collectif et individuel en situation de crise ?
- Formez-vous tous les gestionnaires sur comment et quand orienter les volontaires vers un soutien psychologique professionnel ?

### Planification de l'urgence

#### L'élémentaire

Actuellement, dans votre planification en cas d'événements graves et imprévus :

- Disposez-vous d'un plan pour soutenir les volontaires qui travaillent dans des circonstances particulièrement pénibles (par ex. au sein de l'organisation ou de la structure d'orientation) ?
- Avez-vous des informations à jour sur les ressources et dispositifs d'orientation dans votre région ?
- Avez-vous inscrit à votre budget annuel les fonds nécessaires pour couvrir les interventions psychosociales destinées aux volontaires dans des circonstances difficiles, si nécessaire ?
- Savez-vous qui a autorité pour libérer des fonds pour le soutien psychosocial ?

#### Le complémentaire

Actuellement :

- Avez-vous un dispositif d'orientation en place, dans lequel le soutien est fourni par un volontaire psychosocial ou un conseiller non professionnel et qui est placé sous la supervision de professionnels ?
- Avez-vous un dispositif d'orientation en place pour du soutien psychologique, professionnel, confidentiel ?
- Avez-vous un dispositif en place pour superviser et soutenir les supérieurs hiérarchiques qui offrent du soutien aux volontaires ?

## Polycopié 3 : « Stratégies élémentaires et complémentaires »

3

### PENDANT

#### Réunions d'équipe

##### L'élémentaire

Actuellement, lorsque vous réalisez des réunions d'équipe :

- Briefez-vous les volontaires au début de chaque journée de travail pour les préparer et les encourager ?
- Débriefez-vous les volontaires à la fin de chaque journée de travail pour leur demander ce qu'ils ont vécu et comment ils s'y adaptent ?
- Créez-vous une culture de soutien parmi les membres d'équipe et d'ouverture pour demander de l'aide et du soutien, le cas échéant ?

##### Le complémentaire

Actuellement :

- Organisez-vous régulièrement des réunions d'équipe supplémentaires lorsque le travail s'effectue dans des circonstances particulièrement pénibles ?
- Organisez-vous des réunions d'équipe spéciales, si les volontaires eux-mêmes sont touchés par un événement critique, pour les informer, évaluer leurs besoins et leur offrir un soutien complémentaire ?

#### Contrôler le stress individuel et d'équipe

##### L'élémentaire

Actuellement, lorsque vous contrôlez le stress individuel et collectif de l'équipe :

- Disposez-vous de dispositifs en place pour vous assurer que les volontaires font des pauses et s'éloignent un temps de la situation d'urgence pour rentrer chez eux et se reposer ?
- Allez-vous voir les volontaires en particulier et les équipes en général pour vérifier comment ils s'adaptent et s'entendent ?
- Encouragez-vous l'auto-prise en charge positive et les stratégies de prise en charge d'équipe ?

##### Le complémentaire

Actuellement :

- Faites-vous faire des rotations aux volontaires qui réalisent des tâches particulièrement difficiles vers un travail moins stressant afin qu'ils fassent des pauses ?
- Créez-vous un planning de rotation pour les volontaires qui ont de longues journées dans une situation d'urgence soutenue, de manière à ce qu'aucun volontaire ne travaille un trop grand nombre d'heures ?
- Offrez-vous des PSP individuels et collectifs, en fonction des besoins ?
- Organisez-vous des réunions de routine pour tous les membres du personnel et les volontaires qui travaillent dans un cadre particulièrement difficile afin qu'une personne du support psychosocial les voie ?

## Polycopié 3 : « Stratégies élémentaires et complémentaires »

4

### Supervision et formations supplémentaires

#### L'élémentaire

Actuellement, lorsque vous supervisez et formez les volontaires :

- Vérifiez-vous que les questionnaires sont accessibles au cas où les volontaires auraient besoin de supervision et de soutien ?
- Donnez-vous aux volontaires des occasions d'obtenir une supervision à intervalles réguliers pendant une intervention d'urgence ?
- Supervisez-vous les volontaires sur le site pendant leur travail de terrain ?

#### Le complémentaire

Actuellement :

- Veillez-vous à ce que les gestionnaires aient accès à une supervision d'accompagnement par des professionnels ?
- Le cas échéant, fournissez-vous une formation supplémentaire à des volontaires intervenant dans des circonstances particulièrement difficiles ?
- Le cas échéant, fournissez-vous une formation supplémentaire aux gestionnaires pour soutenir les volontaires, notamment des remises à niveau en PSP et soutien par les pairs ?

### Le soutien par les pairs et l'orientation

#### L'élémentaire

Actuellement, lorsque vous mettez en place du soutien par les pairs et du soutien professionnel à l'attention des volontaires :

- Encouragez-vous les membres d'équipe à veiller les uns sur les autres ?
- Faites-vous travailler les volontaires en binôme dans les situations difficiles ?
- Disposez-vous d'un système de parrainage pour un soutien mutuel parmi les membres d'équipe ?
- Offrez-vous un dispositif d'orientation pour le soutien des volontaires au sein de l'organisation ou auprès de ressources disponibles au niveau local ?
- Partagez-vous des informations avec les volontaires sur les moyens d'accéder à un soutien confidentiel et disponible ?

#### Le complémentaire

Actuellement :

- Avez-vous en place des réseaux de soutien par les pairs ?
- Proposez-vous la supervision des pairs soutenant leurs semblables par du personnel formé ou un volontaire en soutien psychosocial ?
- Répertoriez-vous les ressources de soutien psychosocial (telles que les conseillers non professionnels ou les volontaires en soutien psychosocial) pour les volontaires ayant besoin d'orientation ?
- Offrez-vous une orientation confidentielle et opportune vers un professionnel pour les volontaires ayant besoin d'un soutien supplémentaire ou pour ceux exposés à des événements critiques ?

## Polycopié 3 : « Stratégies élémentaires et complémentaires »

5

**APRÈS****Réflexion individuelle et d'équipe****L'élémentaire**

Actuellement, lorsque vous aidez les volontaires à réfléchir sur ce qu'ils ont vécu dans des situations d'urgence :

- Réunissez-vous les membres d'équipe une fois la crise terminée pour réfléchir sur leur travail et leur témoigner de l'estime ?
- Rencontrez-vous individuellement les volontaires une fois la crise terminée pour réfléchir et évaluer leurs besoins en soutien supplémentaire ?
- Saisissez-vous l'opportunité des réunions individuelles ou d'équipe pour informer sur les sentiments ressentis couramment après le travail en situation de crise et sur les moyens de gérer les émotions difficiles ?

**Le complémentaire**

Actuellement :

- Organisez-vous des réunions individuelles ou d'équipe avec des personnes du soutien psychosocial (au sein de l'organisation ou via des ressources extérieures) afin d'informer sur le stress et l'adaptation ?
- Amenez-vous des gestionnaires ou d'autres membres du personnel désigné à contacter les volontaires par téléphone ou en personne un mois après l'intervention critique afin d'évaluer leur bien-être et leurs besoins supplémentaires ?
- Demandez-vous aux volontaires un retour d'information sur le soutien psychosocial qui leur a été offert avant, pendant et après l'intervention critique de manière à y porter des améliorations futures ?

**L'appréciation envers les volontaires****L'élémentaire**

Actuellement, pour reconnaître le travail des volontaires en situation d'urgence :

- Les remerciez-vous et reconnaissez-vous leur travail lors de réunions individuelles et d'équipe ?
- Remettez-vous une marque de reconnaissance ou une lettre d'appréciation aux volontaires ?

**Le complémentaire**

Actuellement :

- Organisez-vous des événements ou des cérémonies informel(le)s ou officiel(le)s pour reconnaître et apprécier le travail réalisé par les volontaires, une fois la crise terminée ?
- Promouvez-vous leur travail en tant que volontaires, par ex. dans des lettres d'information, des magazines ou sur les médias sociaux ?

## Polycopié 4 : Développer des stratégies de soutien psychosocial 1

Réfléchissez-vous aux questions suivantes lorsque vous développez des stratégies de soutien psychosocial destiné aux volontaires :

### 1. Quel type de soutien votre Société nationale pourrait-elle offrir ?

a) En tant que Société nationale, vous faites déjà probablement beaucoup de choses dans le cadre des soins généraux et de la formation des volontaires qui aident à leur soutien psychosocial. Citez quelques-unes des activités que vous réalisez déjà dans votre Société nationale pour améliorer le bien-être psychosocial du personnel et des volontaires :

---



---



---



---



---

b) Beaucoup de stratégies sont peu coûteuses et peuvent être facilement intégrées dans votre préparation et gestion actuelles des volontaires en cas d'intervention d'urgence. Citez une ou deux activités que vous aimeriez mettre en œuvre dans votre stratégie de soutien :

---



---



---



---



---

### 2. Qui fournira le soutien en question ?

Réfléchissez aux personnes qui, au sein de votre Société nationale, sont les plus à même d'offrir du soutien dans leur poste actuel, par ex. superviseurs et chefs d'équipe, gestionnaires principaux et volontaires.

---



---



---



---



---

**Polycopié 4 : Développer des stratégies de soutien psychosocial 2**

**t3. Qui bénéficiera du soutien ?**

Essayez d'avoir des stratégies de soutien psychosocial qui correspondent aux besoins de vos volontaires et au contexte dans lequel ils travaillent.

---

---

---

---

---

**4. Quand le soutien sera-t-il fourni ?**

Réfléchissez à quand et comment les activités de soutien psychosocial seront offertes. Un plan d'activités de soutien est-il déjà en place en cas de conflit ou de crise ? Qui est responsable du soutien, et desquels de ses aspects ?

---

---

---

---

---



## Polycopié 5 : Modèle de plan d'action

Plan d'action			
Action	Coûts et ressources	Personne(s) responsable(s)	Date butoir pour la réalisation de l'action
But n° 1 :			
But n° 2 :			
But n° 3 :			
But n° 4 :			

## Annexe 4 : Scénarios d'auto-prise en charge

### Scénario 1 : Gérer l'épuisement et les limites physiques

Vous êtes volontaire dans un camp de réfugiés. Tout au long de la semaine dernière, vous avez enregistré de nouveaux arrivés. On enregistre jusqu'à 3 000 réfugiés par jour. La température est brûlante et les réfugiés sont épuisés ; ils ont besoin de nourriture, d'eau et d'un endroit pour se reposer. L'enregistrement est lent à cause de la barrière de la langue ; certains réfugiés s'impatientent et crient sur vos collègues et sur vous. Vous n'avez pas eu le temps de faire une pause aujourd'hui. Vous êtes fatigué, vous avez chaud, et votre glycémie est basse. Vous commencez à vous sentir mal et vous perdez patience ; vous répondez aux réfugiés avec énervement.

*Que faites-vous ?*

*Parmi les options, vous pouvez :*

- *Dire à vos collègues que vous avez besoin de prendre une petite pause.*
- *Demandez à votre gestionnaire de vous aider en vous aménageant des pauses.*
- *Rester pour l'instant, mais vous irez au lit tôt ce soir.*
- *D'autres moyens constructifs de gérer la situation ?*

### Scénario 2 : Gérer des événements émotionnellement épuisants

Vous travaillez comme volontaire après une violente attaque qui a eu lieu dans un lieu public. Il y a du bruit et le chaos règne. Les gens ont peur et sont paniqués. Vous voyez des morts. Vous voyez qu'il y a des enfants parmi les victimes, et tout ce que vous voyez vous choque. Il y a aussi des blessés et beaucoup de sang. Comme vous êtes volontaire Croix-Rouge Croissant-Rouge, les gens viennent vers vous pour que vous les aidiez. Vous êtes bouleversé par la perte et la dévastation, et ressentez un sentiment d'injustice. Vous êtes émotionnellement touché et vous vous sentez incapable de répondre aux besoins des gens.

*Que faites-vous ?*

*Parmi les options, vous pouvez :*

- *Dire à vos superviseurs ou à vos collègues ce que vous ressentez.*
- *Trouver un lieu calme pour prendre quelques minutes de repos.*
- *Dire à votre superviseur que vous êtes incapable de travailler aujourd'hui.*
- *D'autres moyens constructifs de gérer la situation ?*

### Scénario 3 : Gérer des problèmes personnels

Vous êtes volontaire et vous aidez des gens après un conflit violent. Vous recevez un message qui vous annonce que votre frère a perdu sa femme dans le conflit OU que votre mère est tombée malade, et votre famille vous supplie de rentrer pour être avec elle. Vous ressentez le besoin d'être avec votre famille mais vous hésitez aussi à rentrer chez vous car tant de gens ont besoin d'aide ici.

*Que faites-vous ?*

*Parmi les options, vous pouvez :*

- *Retourner dans votre famille.*
- *Rester.*
- *Parler à votre superviseur ou à vos collègues de votre dilemme.*
- *D'autres options ?*

#### **Scénario 4 : Gérer des attentes irréalistes par rapport à votre rôle d'aidant**

Vous êtes volontaire et vous aidez des gens après une catastrophe naturelle. Cela fait plusieurs heures que vous êtes assis avec un couple en détresse dont le fils a disparu. La mère ne fait que pleurer en vous montrant des photos de son fils et elle n'arrête pas de vous supplier de le ramener. Vous avez suivi toutes les procédures adéquates, notamment l'enregistrement du cas, mais vous commencez à avoir l'impression qu'il vous incombe de retrouver ce garçon. Vous sentant émotionnellement impliqué, vous êtes sûr de pouvoir faire quelque chose pour aider, et la culpabilité et l'angoisse commencent à vous envahir.

*Que faites-vous ?*

*Parmi les options, vous pouvez :*

- *Rester encore un moment avec cette famille et lui dire que vous avez fait tout ce qu'il était possible de faire pour l'instant.*
- *Vous rappeler que vous ne pouvez pas faire de miracles, même si vous en avez envie.*
- *Parler à quelqu'un de vos pensées et de vos sentiments (superviseurs/collègues/amis membres de votre famille).*
- *D'autres options ?*

#### **Scénario 5 : Gérer la peur et la stigmatisation.**

Vous êtes volontaire et vous aidez des personnes séropositives. Vous observez les précautions nécessaires mais, parfois, l'idée de contracter la maladie vous rend nerveux. Des amis et des gens de votre communauté vous ont interrogé sur le fait d'avoir des contacts avec des séropositifs. Ils se demandent s'il est sûr pour un volontaire de travailler dans ce cadre et ils ont peur que vous ne contractiez le VIH/sida. Vous sentez que quelques-uns de vos amis ont commencé à prendre leurs distances vis-à-vis de vous, à cause de votre travail de volontaire, et que cela commence à nuire à votre vie sociale.

*Que faites-vous ?*

*Parmi les options, vous pouvez :*

- *Rassurer ceux qui vous entourent sur la sûreté de vos actions en expliquant les moyens dont la maladie se transmet et les précautions qui sont prises.*
- *Parler avec d'autres volontaires pour savoir s'ils ont vécu la même chose.*
- *Exprimer vos préoccupations à votre superviseur pour savoir ce qu'il vous conseille de faire.*
- *D'autres options ?*

## Annexe 5 : Planning ateliers

Prendre soin des volontaires – Planning ateliers		
JOUR 1		
Durée	Section	Activité
9 h 00-10 h 00	Accueil, présentation du programme de formation et des règles élémentaires	Brise-glace (25 à 30 minutes) 1. Règles élémentaires (15 minutes)
10 h 00-10 h 30	1. Comprendre le soutien psychosocial	2. Qu'est-ce que le soutien psychosocial ? (15 minutes)
10 h 30-10 h 45	PAUSE-CAFÉ	
10 h 45-12 h 00	2. Risques, résilience et facteurs protecteurs	3. Risques qui affectent le bien-être du volontaire (20 minutes) 4. Signes de stress (10 minutes) 5. Facteurs protecteurs (30 minutes)
12 h 00-13 h 00	3. Auto-prise en charge	6. Ressources de gestion du stress (20 minutes) 7. Se préparer mentalement à la pratique de l'auto-prise en charge (25 minutes)
13 h 00-14 h 00	DÉJEUNER	
14 h 00-15 h 00	4. Soutien par les pairs	8. Installer des mécanismes de soutien par les pairs (30 minutes) 9. Conversation parrain/filleul (10 minutes)
15 h 00-15 h 15	PAUSE-CAFÉ	
15 h 15-16 h 45	5. Premiers secours psychologiques	10. La communication de soutien (20 minutes) 11. Le jeu de rôle PSP (30 minutes) 12. Trouver son parrain/filleul (10 minutes)
16 h 45-17 h 00	Conclusion	
JOUR 2		
9 h 00-9 h 15	Entrée	Entrée (15 minutes)
9 h 15-10 h 00	6. Mettre en place des dispositifs de soutien psychosocial destinés aux volontaires 6.1 Stratégies de soutien	13. Activités de soutien au niveau de chaque phase d'intervention (avant, pendant et après) (40 minutes)
10 h 00-10 h 15	PAUSE-CAFÉ	
10 h 15-11 h 00	6.2 Analyser et comprendre les stratégies de soutien actuelles	14. Analyser et comprendre les dispositifs de soutien en cours (40 minutes)
11 h 00-12 h 00	6.3 Développer des stratégies de soutien	15. Développer des mécanismes de soutien (55 minutes)
12 h 00-13 h 00	7. Contrôle et évaluation	16. Contrôle et évaluation (40 minutes)
13 h 00-14 h 00	DÉJEUNER	
14 h 00-15 h 15	8. Communiquer le message	17. Informer les volontaires (50 minutes)
15 h 15-15 h 30	PAUSE-CAFÉ	
15 h 30-16 h 15	9. Développer un plan d'action	18. Développer un plan d'action (40 minutes)
16 h 15-16 h 45	10. Évaluation	19. Trouver son parrain/filleul (10 minutes) 20. Questionnaire d'évaluation (15 minutes)
16 h 45-17 h 00	Conclusion et salutations	Dire au revoir (15 minutes)



# Prendre soin des volontaires

## Manuel de formation

*Prendre soin des volontaires : Manuel de formation et le contexte du soutien psychosocial destiné aux volontaires*, y compris les concepts et définitions clés nécessaires aux formateurs sur le terrain. Il énonce les risques qui peuvent affecter le bien-être des volontaires dans leur rôle, et présente des stratégies visant à réduire ces risques. Il comprend des séances sur l'auto-prise en charge, le soutien par les pairs et les PSP, et conseille la mise en place de dispositifs de soutien destinés aux volontaires, ainsi que le contrôle et l'évaluation. Cette formation comprend aussi une précieuse séance sur l'élaboration d'un plan d'action pour le suivi du travail réalisé dans son cadre. Un appendice présentant une formation des formateurs est jointe à ce manuel. Toutes les ressources de la formation, y compris le présent manuel, les diapositives PowerPoint, les photocopies et l'appendice sur la FF, sont disponibles en ligne à l'adresse [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org).

### **Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies